

LES ECHOS DE SAINT-MAURICE

Edition numérique

Antonia MUNTWYLER

Au service de l'autre

Dans *Echos de Saint-Maurice*, 1972, tome 68, p. 283-294

© Abbaye de Saint-Maurice 2013

Une page de vie

Au service de l'autre

Religieuse et assistante sociale, je vis au milieu du monde. Dans mes rencontres nombreuses avec les enfants, les adolescents, les adultes et les couples, je suis confrontée tous les jours avec la souffrance. Je me rends compte que je ne m'habitue pas à cette réalité cruelle et impitoyable. Que faut-il dire à ce père de famille dont l'épouse est atteinte d'une maladie incurable, à cette jeune fille qui ne veut plus vivre, à cet enfant qui demande une famille ? Il est bien vrai que la passion du Christ continue ; mystère de foi. Pour les uns elle est un scandale, pour d'autres un réconfort. N'a-t-il pas dit de Lui-même : « Je suis la résurrection et la vie (...). Venez à moi, vous tous qui souffrez et peinez, et je vous soulagerai » ? Cette parole me remplit de joie profonde, d'optimisme et d'espoir, et c'est dans cette optique que j'aimerais vous parler du travail social.

I ACTIVITE

Au centre de l'activité sociale se trouve l'homme dans sa totalité, c'est-à-dire sa sensibilité, son intelligence et sa volonté en rapport avec la société. Les découvertes psychologiques et sociologiques ont montré que l'être humain ne peut se réaliser de lui-même, mais qu'il est orienté dès le début de son existence vers l'autre, qui l'éveille à lui-même et lui révèle sa personnalité. Il est évident que le milieu imprègne l'être, et vice versa. Ainsi l'homme d'aujourd'hui porte en lui le progrès de la technique et les découvertes de la science. Il est en son pouvoir de conquérir l'univers et de le posséder. Néanmoins, il n'est pas à l'abri

de l'inquiétude existentielle, du bruit, de la nervosité, de l'activité exagérée, etc. Il supporte les conséquences d'une société productive dont le fruit est souvent la solitude et l'anonymat. Les problèmes individuels et collectifs montrent que l'homme n'est souvent plus capable de satisfaire son besoin fondamental : d'entrer en relation avec ses semblables, d'être aimé, estimé, admiré. C'est là que le service social se situe. Son but est de s'intéresser aux individus et aux groupes dans leurs relations avec le milieu. Le Conseil de l'Europe écrit à ce sujet : « Le service social est une activité professionnelle spécifique qui vise à favoriser une meilleure adaptation réciproque des personnes, des familles, des groupes et du milieu social dans lequel ils vivent, et à développer le sentiment de dignité et de responsabilité des individus, en faisant appel aux capacités des personnes, aux relations interpersonnelles et aux ressources de la collectivité. » *

Voici un exemple pour concrétiser ce qui a été dit :

Guido est présenté par son parrain. Il est le 4^e de neuf enfants. De petite taille, boiteux, timide, très inquiet. Depuis le début de l'année scolaire, les symptômes suivants se manifestent : en classe il rêve, ne travaille pas, gêne ses camarades. Dans les grands magasins, il aime à faire disparaître des objets sans être vu. Au lieu de rentrer à la maison, il va mendier ses repas, cherche un abri chez des personnes inconnues, souvent il se glisse dans un lit quelconque. A la maison il ment et se dispute avec ses frères et sœurs ; il est très fermé et méfiant envers ses parents. Il manifeste pourtant une grande affection envers son petit frère de dix mois, qui, lui, par sa fragilité n'est pas son rival, mais au contraire a besoin de son grand frère.

Il faudra un long travail pour découvrir la raison profonde de ces troubles dans le fonctionnement social. Il y a différents moyens qui nous aident dans cette recherche.

II AIDE

L'aide sociale procède toujours d'une relation entre la personne qui aide et celle qui a besoin d'être aidée. Dans la pratique on parle de la relation interpersonnelle et professionnelle. Il est important qu'au début d'un traitement les différents rôles soient connus et précisés : celui de

* « Le service social, l'assistant social » publié par le Comité suisse des écoles de service social et l'Association suisse des assistants sociaux.

l'assistant social avec son savoir, ses expériences professionnelles et sa personnalité, et celui du client avec ses capacités et ressources intellectuelles et affectives. Le client n'est pas celui qui doit subir les décisions du service, mais il est partenaire, c'est-à-dire invité à prêter une collaboration active. C'est pourquoi à la base, il y a son désir d'être aidé et sa volonté de participer réellement à la solution de son problème. Cette disposition fondamentale n'est pas toujours donnée au départ, car bien des personnes sont persuadées que la solution de leurs difficultés est l'affaire du service social ou de l'entourage seuls. C'est ici que l'assistant social intervient pour inciter la personne à accepter de tenir vraiment son rôle.

Il est évident que la personnalité de l'assistant social, son attitude intérieure, sa capacité affective, son intelligence et sa conception de l'homme et du monde influenceront cette collaboration, difficile, entre lui et l'intéressé.

Il y a deux éléments de base pour établir une relation interpersonnelle : le dialogue et le secret professionnel.

1. Le dialogue

Tout le monde dialogue : parents et enfants, professeurs et élèves, médecins, infirmières, journalistes et avocats. On donne des conseils, on écoute, on reçoit des renseignements.

L'assistant social utilise le dialogue comme instrument de travail par excellence. Il s'agit d'une discussion consciemment orientée. La personne en difficulté est invitée à s'exprimer sur ce qui la préoccupe. Souvent elle livre alors ses sentiments positifs et négatifs, ses craintes, ses ambivalences, ses affections. Il incombe à l'assistant social d'essayer de connaître le problème de son partenaire et de comprendre sa situation. A partir de là il pourra aider la personne en difficulté à voir sa situation telle qu'elle est, à chercher le pourquoi de tel problème : ceci souvent à partir d'événements qui l'ont marquée. C'est un lent cheminement.

Dès le début, l'assistant social doit être à l'écoute de celui qui l'interpelle. Voici deux exemples :

Henri est en difficulté avec son professeur. Il me dit : « Je fais toujours mes devoirs et mon maître est content de moi. » En le disant il ne me regarde pas, mais mange des biscuits et joue avec une petite voiture. Son attitude n'a-t-elle pas quelque chose à me dire ?

Madame X vient me voir au sujet d'une difficulté financière. Elle me raconte sa vie. Chaque fois elle parle avec beaucoup d'émotion de son

mari dont elle est séparée et de ses enfants. Un jour elle me dit : « Voici la fin de mon histoire. J'ai accepté l'avortement de deux enfants. Depuis je n'ai plus la paix. » Elle ajoute : « Merci de m'avoir écoutée. »

Si l'assistant social est à l'écoute, il sait aussi intervenir au moment décisif. Poser des questions est un art et suppose une délicate attention aux réactions de l'autre. Leur but est de préciser une situation difficile. Elles ne sont pas un sondage indiscret des sphères intimes d'une personne, mais doivent permettre une aide plus efficace.

Il y a des circonstances qui ne demandent que des explications ou des renseignements pratiques. Cela est facile. Tout autre est le conseil à donner. Bien souvent la personne demande des conseils, sans être vraiment apte à les recevoir. D'ailleurs elle en a souvent reçu de son entourage. C'est l'art de l'assistant social de ne pas donner des conseils, mais d'amener l'autre à prendre lui-même les décisions nécessaires. On me demande parfois : « Que dois-je faire ? » et je réponds : « Que pensez-vous faire ? » Il n'est pas rare que celui qui interroge trouve lui-même la solution, qu'il est capable d'inscrire dans la réalité.

Le dialogue qui doit se dérouler dans une atmosphère de confiance repose sur

2. Le secret professionnel

Tout le monde sait que le médecin, le prêtre, l'avocat ou le banquier est tenu à la discrétion professionnelle. Il en va de même pour le service social. La certitude du silence sur ce qui a été confié à un service est aussi bien une sécurité et un bienfait qu'un moyen de faciliter l'échange et l'ouverture.

Mais il y a des circonstances où un renseignement, une information à une tierce personne sont nécessaires. Ceci toujours dans l'intérêt de la personne en question et avec son autorisation.

L'aide social a toujours existé. La solidarité et la charité ont été à la base du secours aux pauvres et aux malheureux. Citons seulement quelques pionniers des œuvres de miséricorde : François d'Assise, Vincent de Paul, Henri Pestalozzi, Henri Dunant, etc. On aidait avec son cœur, son bon jugement, son intelligence. Le travail social d'aujourd'hui porte les traits de son siècle qui se résument surtout dans l'attrait pour la science et la spécialisation. C'est ainsi que vers 1950 la Suisse s'est ouverte aux nouvelles méthodes de travail venant des Etats-Unis et du Canada.

III METHODES

L'assistant social a à sa disposition différentes méthodes dont le but est toujours le même : aider la personne, la famille, le groupe ou la collectivité.

1. L'aide individuelle

Elle s'adresse à une personne qui la plupart du temps n'est plus capable d'œuvrer normalement dans notre société. L'assistant social essaie d'améliorer cette situation insupportable, d'aider à modifier un comportement inadapté envers l'entourage et soi-même. Ce but sera atteint par des réflexions diagnostiques et des dialogues réguliers.

2. La thérapie familiale

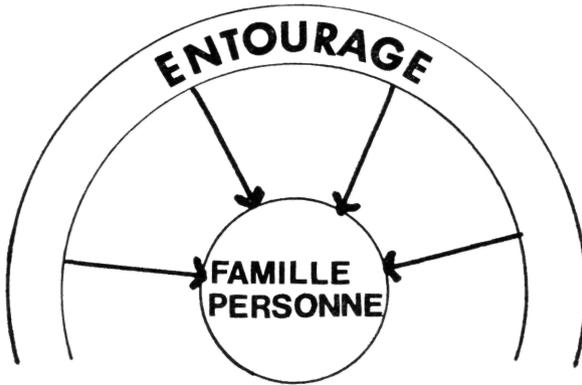
Par l'approfondissement de la théorie des systèmes, on a découvert que le fonctionnement d'un membre de la famille ne peut être compris que dans l'ensemble. Bien souvent une personne est porteuse de symptômes, révélant les relations interpersonnelles non adaptées d'un couple ou de toute la famille. Dans ces situations l'activité sociale s'intéresse non seulement à une personne, mais à tous les membres concernés pour rétablir l'équilibre.

Pour **les deux méthodes** l'assistant social commencera par l'évaluation du problème posé et de la situation dans son ensemble. Il s'agit de discerner le problème objectif et la situation subjective. Pour formuler ensuite le diagnostic des ressources et des limites de la personne et de l'entourage un travail analytique s'impose. Finalement on aboutit, avec la collaboration des personnes en question, à l'élaboration d'un plan de travail. Ce dernier comporte trois possibilités différentes :

Diminution de l'influence de l'entourage

Bien des personnes ont un fonctionnement social tout à fait normal. Mais il y a des événements tragiques dans la vie qui peuvent ébranler une personne ou une famille à un point tel qu'une aide devient nécessaire.

Voir dessin :

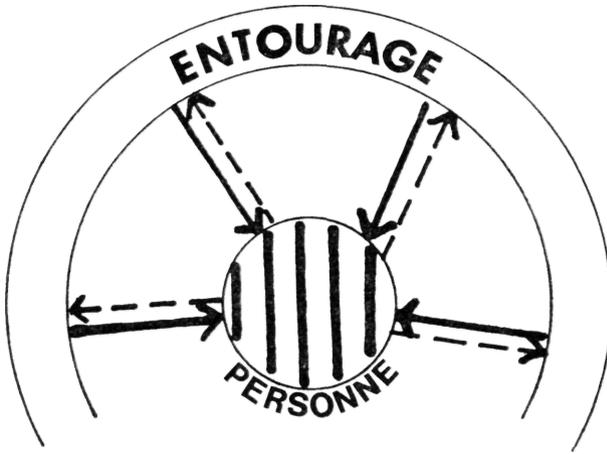


Une paralysie due à un accident de travail cloue Monsieur Y sur un lit d'hôpital. A la maison restent sa femme et sept enfants dont le plus petit a deux ans, l'aîné 14 ans. Cet événement inattendu et tragique s'abat impitoyablement sur toute la famille. Ce sont des pressions venant du dehors (indiquées sur le dessin par des flèches) qui peuvent dépasser les forces d'un malade ou d'une maman. C'est alors que l'assistant social fera son possible pour diminuer cette pression. L'aide financière par exemple peut être un soulagement dans de pareilles situations, la réhabilitation du malade dans la vie professionnelle assurera l'avenir de toute la famille.

Dans d'autres circonstances il s'agit peut-être de placer un enfant dans une institution thérapeutique, d'envoyer une maman surmenée en vacances, d'assurer une aide pour le ménage, de rechercher un autre emploi à une personne en difficulté avec son patron.

Soutien moral

Si la personnalité du client est affaiblie ou atteinte (voir dessin), ce qui est souvent le cas, il ne suffit plus d'améliorer la situation extérieure. L'aide à apporter est d'influencer le comportement de la personne en fortifiant son « Moi ». Ainsi les réactions inadaptées diminueront (réactions indiquées par les flèches qui sortent).

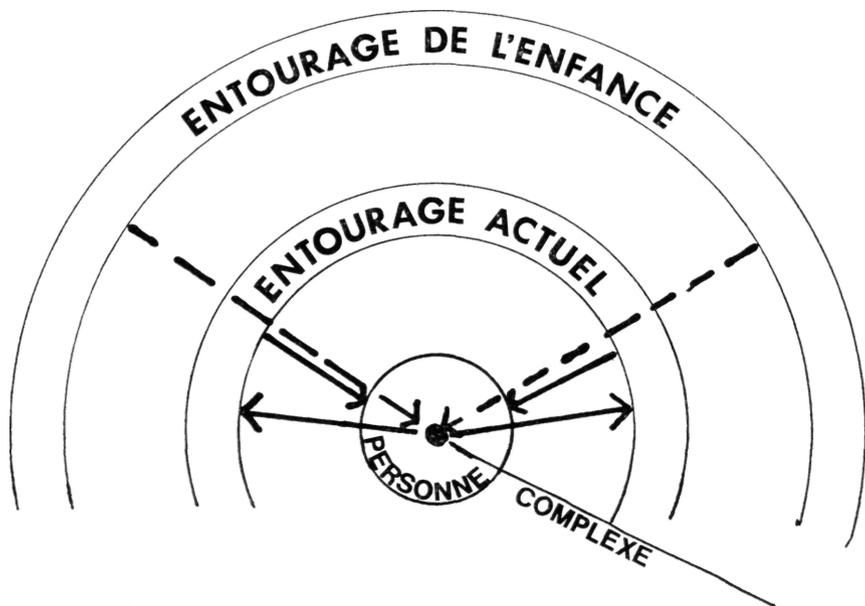


Une jeune fille de 17 ans de personnalité faible fréquente sérieusement un jeune homme. Des difficultés surgissent dans leurs relations. Elle réagit par des fugues et finalement par des tentatives de suicide. Après un traitement psychiatrique, l'intervention sociale veillera à fortifier la personnalité de cette jeune fille, pour la rendre apte à supporter les exigences de la vie.

Ce soutien moral est nécessaire aussi dans le cas des alcooliques, des personnes infantiles, schizophrènes, dépressives ou débiles.

L'introspection

Si le soutien de la personnalité n'amène pas une amélioration permanente des réactions de la personne, on peut essayer de lui faire comprendre les causes profondes de ses réactions inadaptées. Il s'agit là de conflits qui ont leurs racines dans des événements antérieurs qui expliquent son comportement actuel (voir dessin).



Un enfant rejeté par son père, pourra projeter plus tard cette expérience négative sur toute autorité. De même certains événements risquent de provoquer un complexe d'infériorité. Cela non assimilé dans l'enfance vis-à-vis des frères et sœurs, peut être revécu plus tard dans d'autres situations de rivalités (indiqué par des flèches qui sortent).

Je pense ici à Suzanne, qui malgré ses efforts et son intelligence n'arrive pas à bout d'un certificat. Après tant d'essais elle cherche à oublier ses échecs dans la drogue. Elle était l'unique fille après quatre garçons. La mère, qui chérissait ses fils et refusait la fille, ne pouvait pas assez vanter la réussite de ses garçons. Par contre la fille était celle qui à ses yeux ne savait rien faire.

Le but de ce traitement est d'abord de fortifier la personnalité, d'amener le client à une assurance personnelle par une relation interpersonnelle faite de respect et de confiance. On l'amènera à prendre conscience de ses réactions inadaptées, qui souvent se répètent dans des situations différentes. C'est un travail de longue haleine, mais dont le résultat peut être satisfaisant.

3. Le travail de groupe

Il s'adresse à un groupe de personnes en difficultés, par exemple de jeunes, de handicapés, d'alcooliques, de filles-mères, de personnes âgées, etc. Dans des réunions régulières, l'assistant social essaie d'activer le groupe, à travers l'interaction des membres, à discuter leurs problèmes et à trouver une solution. Le travail de groupe dans l'activité sociale est une méthode qui, soit par le procédé soit par le programme, contribue à l'épanouissement de l'être. Les possibilités de l'aide individuelle sont ici élargies. L'animateur ne doit pas seulement activer et susciter une relation entre lui et une personne, mais établir un dynamisme entre lui et tous les membres du groupe.

L'animateur a comme point de départ les besoins de chacun et ceux du groupe, leurs possibilités et leurs difficultés. Dans un groupe de filles-mères, par exemple entre 16 et 18 ans, il y aura comme point commun l'enfant. Pour les uns il sera source de joie, pour les autres cause de difficultés et de souffrance.

Dans ce contexte l'animateur active le groupe en partant de leurs intérêts et essaie de les compléter et de les élargir. Son rôle essentiel est d'animer et non de diriger. Il travaille avec le groupe et non pour le groupe. Ainsi il n'intervient que lorsque c'est vraiment nécessaire, par exemple quand le groupe ne peut plus avancer ou si le but proposé risque d'être oublié. Dans un groupe de femmes alcooliques on décide de jouer une pièce de théâtre. Il importe alors que les membres du groupe apprennent à jouer et à travailler ensemble plus que d'exécuter parfaitement une pièce.

De la personnalité de l'assistant social dépendent normes et règles du groupe. Dans un groupe de jeunes délinquants par exemple, l'animateur essaie surtout de leur apprendre non à se battre, mais à se parler. Il leur communique le sens de la tolérance et de la délicatesse. Les gardiens de ces normes sont les membres eux-mêmes.

Il est important que chacun se sente accepté. L'assistant social le fait en connaissant chacun et en l'aidant à trouver sa place dans le groupe, et à s'y intégrer. Il veille sur ceux qui ne sont pas acceptés facilement, parce qu'ils ont une position de bouc émissaire. Il dirige les agressivités vers une activité pratique et stimule les timides à sortir d'eux-mêmes.

Ainsi l'expérience commune amènera l'individu à se connaître mieux lui-même.

4. L'action communautaire

Cette méthode peut être appliquée dans des communes, des régions, aussi bien que dans des institutions et des entreprises industrielles. Il s'agit ici de trouver des solutions à des problèmes de la collectivité. Personnes âgées dans le besoin, locataires expulsés, saisonniers soumis à un statut moyenâgeux, jeunes contestataires, ou « marginaux » remis à l'ordre par la force publique, autant de signes d'une société inquiète de la mutation qui l'attend et qu'elle n'est pas prête à assumer. Il faut donc trouver des solutions collectives à ces problèmes qui concernent **la communauté nationale**. L'action communautaire comprend aussi la planification sociale. L'important est de ne pas décider pour les intéressés, mais de les associer pour voir ensemble les problèmes posés et essayer de leur faire apporter eux-mêmes des solutions.

Cet aperçu ne prétend pas donner une théorie complète du travail social, mais voudrait montrer combien, par l'utilisation des moyens adaptés, notre activité devient intéressante et vivante. De nouvelles méthodes de communication et de comportement sont en train d'être expérimentées. Ce dynamisme montre que l'assistant social, étant confronté continuellement avec de nouveaux problèmes et de nouvelles méthodes, n'a jamais fini d'apprendre.

IV FORMATION

Aujourd'hui le travail social est devenu une profession accessible non seulement aux femmes, mais aussi aux hommes. En Suisse, il y a maintenant huit écoles d'assistants sociaux avec une formation à plein temps qui dure trois ans. Le Comité suisse des écoles de service social dit au sujet de la formation :

« Afin de remplir adéquatement sa fonction et son rôle, le praticien du service social a besoin d'une formation tenant compte de trois aspects :

- le savoir, soit l'acquisition de connaissances ;
- le savoir-être, soit la formation de la personne ;
- le savoir-faire, qui est la conjugaison des deux éléments précédents.

L'acquisition des connaissances porte sur l'homme dans son développement bio-psycho-social normal, sur les dysfonctionnements et déviances divers. C'est ainsi que sont abordés la sociologie, la psychologie, le droit, la médecine sociale en tant que branches de références, mais

aussi les diverses méthodes d'intervention sociale. A travers des cours, des séminaires, des travaux de groupe, des recherches personnelles et collectives, des stages professionnels et un travail de diplôme comprenant une recherche sociale, l'étudiant acquiert à la fois le savoir, le savoir-être et le savoir-faire.

La procédure de candidature permet au futur étudiant, comme à l'école choisie par lui, d'évaluer ses capacités d'adaptation, de modification et de remise en question de la personne tout autant que ses connaissances. En effet, les trois années de formation constituent un processus de changement et de développement.

Une mise à jour constante des connaissances et une remise en question de soi-même sont nécessaires dans cette profession encore jeune, dont le dynamisme se traduit par la grande évolution des programmes et méthodes d'enseignement, en fonction des exigences du travail. Des séminaires de perfectionnement, des journées d'étude et des congrès sont organisés pour les assistants sociaux qui peuvent suivre également, périodiquement, des cycles complets de formation supérieure en service social ou de spécialisation. »

Cette formation permettra à l'assistant social de s'engager dans des services publics ou privés, qui s'occupent de toutes sortes de problèmes :

- conflits de couple et de famille
- jeunesse en danger
- problèmes de filles-mères et de leurs enfants
- problèmes de toxicomanie
- aide aux handicapés
- aide aux personnes âgées.

Une forme de spécialisation, parmi tant d'autres, est le travail dans un home pédagogique et **thérapeutique pour**

- enfants difficiles
- handicapés physiques ou mentaux
- délinquants, etc.

Pour finir il est important d'ajouter que l'assistant social ne travaille jamais seul, mais souvent en étroite collaboration avec les parents, les médecins, l'école, le psychologue, le logopède, la commune.

V CONCLUSION

Le travail social est une belle profession. Elle aide à l'épanouissement des autres. Mais, n'oublions pas, celui qui donne, reçoit. Cela vaut aussi pour notre travail. Le contact avec l'homme est un enrichissement personnel qui comble et qui rend heureux. Gisela Konopka citait dans son livre « Soziale Gruppenarbeit » :

« En un certain sens, chaque homme est comme tous les autres hommes, et comme aucun autre homme. »

Cette constatation me permet de me situer parmi tout le monde, sachant que je donne finalement ce que j'ai reçu. Claudel dit dans « Le soulier de satin » :

« Une seule chose nous est nécessaire : de savoir que quelqu'un nous demande tout et que nous sommes capables de tout donner. »

Antonia Muntwyler
Sœur de Saint-Maurice