

*Dans le cadre de la recherche n°94a et b/01 subventionnée par le Ministère de l'éducation...
Etude du caractère professionnalisant des dispositifs de formation
dans l'enseignement supérieur*

Dispositif n° 19

Méthologie du travail social individuel – Entretien - Anamnèse

Assistants sociaux – Mobilisation en situation complexe (terrain professionnel)

Auteur du dispositif : *Patricia Scorneau*

Auteur de la description : *J. Foucart*

Etablissement : *H.E. Charleroi Europe – Département Social*

Abstract :

Le dispositif décrit est composé de deux cours : Méthodologie du Travail Social Individualisé d'une part, Entretien et Anamnèse par ailleurs.

Ces deux cours sont étroitement entremêlés, l'un ne pouvant être conçu sans l'autre. Ces cours sont donnés aux étudiants de seconde année des études d'assistants social.

Ils occupent une place essentielle dans le cadre de la formation des assistants sociaux. C'est par ceux-ci que se travaille la méthodologie de l'intervention individuelle actuellement privilégiée dans le champ du travail social.

Ce dispositif est dédoublé. Nous avons procédé à la description et à l'analyse d'un des deux dispositifs.

D COMME DESCRIPTION DU DISPOSITIF

Précision des objectifs

Les étudiants débutent le cours avec la conviction que l'intuition et l'empathie sont des ressources nécessaires et suffisantes pour construire une relation individualisée avec les usagers du travail social. Un objectif est la transformation de cette représentation. En effet, si ces ressources sont indispensables, il importe aussi de maîtriser les ressources théorique et méthodologique afin de mettre en place des modalités rationalisées d'intervention.

La formatrice remarque que certains étudiants éprouvent des difficultés à développer au travers d'un entretien une méthodologie, d'autres par contre, ne savent comment construire une relation compréhensive et personnalisée.

Aussi le second problème travaillé dans ce cours est l'articulation entre empathie et méthodologie, plus globalement, la construction d'un compromis entre l'affectif et la raison, l'un et l'autre se soutenant avec des zones de tension.

Le dispositif vise donc à une déconstruction des représentations spontanées et à la construction d'une capacité réflexive. Il importe d'introduire le doute là où apparaissent les évidences, de problématiser une situation difficile, de construire des hypothèses, de mettre en place une stratégie d'intervention, sans pour autant s'enfermer dans une distanciation analytique.

Enfin, et dans ce prolongement, le cours se caractérise par l'importance accordée aux transferts entre les expériences rencontrées sur le terrain, la méthodologie du travail social individuel et certains outils théoriques.

Le Contexte : la place du dispositif dans la formation.

Nous situons ce dispositif dans le cadre des objectifs tels qu'ils sont inscrits et de l'ensemble de la seconde année.

a) Les objectifs de la seconde année.

Les objectifs et le programme s'articulent autour de trois axes.

Au niveau d'un savoir

Approfondissement des connaissances nécessaires à l'exercice de la profession dans les différents domaines abordés en première année.

Au niveau d'un savoir-faire

Appropriation d'une identité professionnelle par la maîtrise progressive du processus méthodologique qui la réalise ;

Développement de la capacité de questionnement mais aussi de penser de façon disciplinée et donc de recourir à des opérations d'analyse, de synthèse.

Au niveau d'un savoir être

Développement de la conscience de soi, incluant la capacité de comprendre et maîtriser ses sentiments pour établir et maintenir une relation professionnelle.

Le Programme :

Formation théorique de base relative à la profession

	Volume horaire année	Coefficient ³⁸
Economie	30	1
Psychopathologie	45	1,5
Psychologie sociale	45	1,5
Philosophie sociale	30	1
Sciences juridiques		
Droit pénal	15	0,5
Protection & aide à la jeun	15	0,5
Esse		
Législation du travail	15	0,5
Sécurité sociale	45	1,5
Sociologie		
De la famille	15	0,5
Du développement	15	0,5
Q.S. de psychosociologie	30	1

³⁸ Tous les examens sont cotés sur 20 points. Toutefois, pour le calcul du pourcentage, ils sont affectés d'un coefficient de pondération modifiant leur importance ; en deuxième année

*, il sera calculé sur un total de 475 points dont 165 pour les activités d'intégration professionnelles.

Autrement dit, un cours coté sur 20 et affecté d'un coefficient 0,5 entre dans le calcul du pourcentage à raison de 20 x 0,5 soit 10 points. Un cours affecté d'un coefficient de 1, entre dans le calcul du pourcentage à raison de 20 points x 1 soit 20 points. Un cours affecté d'un coefficient de 1,5 à raison de 30 points, d'un coefficient de 2 à raison de 40 points, etc. mais quel que soit le poids d'une épreuve, la cote est toujours présentée dans le bulletin sur 20.

Méthodologie du service social et des sciences sociales

Méthodologie du travail social individuel	30	1
Entretien et anamnèse	45	1,5
Méthodologie du travail social de groupe et communautaire	45	1,5
Méthodologie de la recherche fondamentale	45	1,5

Activités d'intégration professionnelle

Stage et supervisions, séminaires	330	8,25
-----------------------------------	-----	------

b) Les Fonctions du dispositif

Les cours de « méthodologie du travail social individuel » et « Entretien et Anamnèse » sont repris dans l'ensemble intitulé « méthodologie du travail social et des sciences sociales ». Nous formulerons l'hypothèse que ces cours assurent le lien entre les savoirs (cours théoriques) et la pratique. Il s'y travaille de la ruse avec les savoirs et avec le geste. L'axe méthodologique « distance avec les préjugés, hypothèses, intervention » apparaît comme une modalité de raisonnement transversal à ces différents cours.

D'autre part, comme nous le verrons, lors de la présentation de la méthodologie du TSI, c'est entre autre au travers de ce dispositif que se travaille le savoir-être.

Les acteurs impliqués

La formatrice est titulaire d'un diplôme d'assistante sociale, d'une licence en sciences du travail, du certificat d'aptitude pédagogique et diplômée en analyse systémique. Elle a exercé durant plusieurs années comme assistante sociale. Cette formation diversifiée et son expérience professionnelle sont autant de ressources nécessaires pour la gestion de ce type de dispositif.

Nous noterons que la taille du groupe classe est de 25 étudiants.

P COMME ASPECTS PROFESSIONNALISANTS**Faire face à des situations problèmes**

Une dimension centrale du dispositif est le développement de la réflexion sur des quasi-intuitions préreflexives – et par ce biais – la construction de compétences professionnelles.

SSS) L'apprenant est confronté à des situations problèmes vécues dans le cadre de la pratique professionnelle. Elles sont :

- simulées au travers de jeux de rôle
- et/ou basées sur des témoignages enregistrés sur cassettes TV

Par rapport à ces situations professionnelles, l'étudiant construira, selon la méthodologie développée au cours (cfr. ressources), un projet d'intervention. Au travers de celui-ci il travaillera la demande, développera des hypothèses, construira des tactiques et stratégies d'intervention, évaluera celles-ci.

Ces situations constituent autant de défis professionnels. Elles sont un aspect de la quotidienneté à laquelle sera confronté l'A.S.

Utiliser des ressources

TTT) Les savoirs sont des outils pratiques ne prenant sens qu'au travers de leur actualisation dans et par une pratique.

Divers savoirs sont utilisés. Sont privilégiés :

- - l'analyse transactionnelle
- - la méthodologie de l'intervention
- - la méthodologie du contrat

UUU) Ces outils « théoriques » devraient permettre à l'étudiant d'éclairer, de comprendre et donc de réorienter la pratique. Ils ne prennent sens qu'au travers d'une logique d'appropriation, ils ne doivent surtout pas donner lieu à des applications « standard ». Cette notion d'appropriation est importante dans ce dispositif Le cours offre des ressources à partir desquelles l'étudiant doit apprendre à jouer, ruser, bricoler, entre autre, en fonction de sa personnalité.

VVV)

Ces « savoirs » ont dans le cadre de ce cours des fonctions différentes :

- La méthodologie (décodage de la demande explicite et de la demande implicite, hypothèse, intervention) fournit une ligne de conduite à mettre en oeuvre quel que soit le contexte d'intervention. Le professeur place l'accent sur le respect des différentes étapes.
- L'analyse transactionnelle est utilisée comme un outil privilégié permettant l'analyse des perceptions, attitudes, réactions, de mieux se comprendre et comprendre l'utilisateur.
- Le professeur ne fait pas appel à des témoins privilégiés. L'ouverture vers l'extérieur, se fait sur base de cassettes. Toutefois, cet usage n'est pas systématique. Cette ressource est surtout utilisée lorsque des étudiants éprouvent des difficultés de compréhension.

Mettre en contexte d'action, de production

a) Le cours est centré sur la production de modes particuliers d'intervention liés à une méthodologie et individualisés.

Les outils étudiés au cours doivent être travaillés par les étudiants. Ce travail se fait et individuellement et en groupe, et ce en liaison directe avec la pratique professionnelle.

Au travers d'échanges, horizontaux (entre pairs) et verticaux (étudiants-professeur), les modes de résolution mis en oeuvre dans la pratique sont confrontés. Ces conflits cognitifs ont lieu au sein de petits groupes (environ 5 étudiants). Un groupe plus important aurait, en effet des effets inhibants. Le professeur voyage d'un groupe à l'autre, émet son appréciation, discute, corrige, confronte ses analyses avec celles des étudiants, stimule la réflexion, corrige.

La pertinence de ces productions réside dans le lien avec la pratique professionnelle. Elles doivent enrichir l'expérience des activités d'intégration professionnelle.

Dans le cadre d'une planification déterminée par le professeur, les étudiants gèrent le travail de groupe. Une marge d'autonomie est donc laissée à la prise de décision.

Les conflits liés aux confrontations ne sont pas toujours que cognitifs. La dimension affective est parfois prégnante et l'on peut glisser du conflit à la dispute.

Le professeur essaye de réguler ces conflits et d'en faire une base d'apprentissage. Elle met en évidence les valeurs de respect, d'écoute, de non jugement, l'importance de la différence. Le conflit est retravaillé dans une perspective créatrice.

b) C'est dans et par ce travail en sous-groupe que la pratique se trouve être problématisée. C'est au travers du regard des autres que se construit une identité professionnelle.

Les étudiants intègrent d'autant mieux les remarques qu'elles sont formulées par les collègues pour peu que cela se fasse de façon respectueuse.

La construction de relations de confiance au sein des groupes de travail est indispensable.

Le professeur observe qu'au fil des cours, des liens se tissent entre les étudiants. Une relation de confiance s'installe. La parole se libère et les liens avec le vécu se font beaucoup plus facilement.

c) Le professeur construit des liens avec les autres enseignants et des personnes ressources.

WWW) Lorsque des difficultés se présentent, par exemple une insuffisance de données empiriques, le professeur prend contact avec le chef de stage

Elle utilise les ressources d'autres cours, plus spécifiquement des cours de législation (lois sur le minimex, l'organisation de la protection de la jeunesse, etc.) de psychosociologie

(essentiellement la thématique du deuil) et de psychopathologie. Il s'agit de répondre à des questions telles « comment se positionner face à telle structure de personnalité »... ?

Réfléchir sur son action

L'intentionnalité autoréflexive est une propriété essentielle du travail social

Aussi dans le cadre de ce cours, la réflexion sur l'action, la personnalité, les préjugés, et la dimension affective occupe une position centrale.

Développer cette compétence est un enjeu d'autant plus important de par les difficultés qu'éprouvent les étudiants à faire abstraction de leur personnalité, et à prendre en compte le plus objectivement possible, le « vécu » de la personne en difficulté.

Face à ce problème, la pratique des jeux de rôle, l'étude de la littérature spécialisée et occasionnellement l'aide d'un psychologue apparaissent comme des ressources décisives.

Dans le cadre des jeux de rôle, les étudiants jouent alternativement le rôle de l'assistant social et de l'utilisateur. Le groupe est le tiers observant, critiqueur. Il faut souligner que, si cette technique peut mettre en lumière certains aspects de la personnalité, elle n'est pas sans présenter certaines difficultés. L'étudiant, court en effet le risque de se voir « dévoilé ». De là l'importance de la qualité des relations dans le groupe.

On rappellera que le groupe classe est divisé en petits groupes, le professeur « voyageant » de l'un à l'autre.

La littérature spécialisée, notamment un auteur telle Mathilde Duranquet et l'analyse transactionnelle sont également privilégiés par le professeur.

La formatrice précise que selon les difficultés observées chez les étudiants, elle leur conseille, le plus souvent des lectures complémentaires, plus exceptionnellement une rencontre avec un psychologue. Certains étudiants n'arrivent pas à gérer la situation d'entretien ce qui engendre parfois des situations de crise.

Afin d'amener les apprenants à réfléchir sur les effets et sur les conditions de réussite de leur action, l'enseignante prévoit des consignes.

A chaque étape de l'intervention, l'étudiant doit rechercher des indicateurs permettant d'observer si oui ou non, l'action ou la séquence est réussie. Par exemple, comment « voir » que quelqu'un se sent en confiance ? Comment cerner la demande de la personne ?

Il est important de développer la réflexion sur la tension, les discordances entre démarches vues au cours et la pratique du terrain.

Comment gérer cette tension ?

Comment se positionner et amener l'étudiant à se positionner ?

Une dernière dimension est la réflexion sur le pourquoi du choix de la profession.

Evaluer les apprentissages

Les outils méthodologiques étudiés supposent la mise en œuvre d'une série d'étapes ordonnées. Cette matière fait l'objet d'un contrôle écrit. Il suppose la mémorisation de ces outils, ainsi que de certains concepts d'analyse transactionnelle.

Les étudiants doivent effectuer 2 travaux écrits consistant en l'analyse de 2 situations rencontrées au cours du stage et cela à partir de la grille méthodologique

Ils doivent expliquer clairement et précisément leur démarche, les questions posées, les difficultés rencontrées. Ils doivent également s'auto évaluer, c'est-à-dire évaluer leur action, réfléchir au pourquoi et au comment de leur geste, construire des hypothèses sur des stratégies alternatives.

Ils doivent également évaluer le cours de méthodologie en répondant aux questions : que m'a apporté ce cours ? de quels outils ai-je encore besoin ?

Evaluation du cours « entretien et anamnèse »

L'évaluation porte et sur l'entretien et sur l'anamnèse.

L'entretien

Les étudiants sont tenus de mener et enregistrer un entretien. Ils doivent expliquer au professeur leurs attitudes : pourquoi telle réponse ? pourquoi telle attitude ? Ils doivent également décrire et formuler des hypothèses sur le « non verbal » (émotions, présentation de soi, gestion du temps...) de l'interactant.

Par ailleurs, ils sont tenus de faire le lien avec les types d'attitudes étudiées au cours : la confrontation, le respect, l'écoute...

Cette évaluation se déroule en 3 temps :

En janvier : l'examen écrit porte sur la grille. Le professeur insiste très fort sur la précision et la mémorisation. Les étudiants, dit-elle, doivent « restituer » la matière.

En février : les étudiants doivent remettre un rapport d'analyse d'une situation.

En mai : une nouvelle analyse doit être faite.

L'Anamnèse

En ce qui concerne cette dernière, il est demandé aux étudiants de procéder à l'anamnèse de la situation problématique de l'utilisateur dont l'entretien a été présenté et analysé.

Par rapport à ces modes d'évaluation, une difficulté importante peut apparaître. En effet, certains chefs de stage sont opposés à l'enregistrement d'un entretien.

L'évaluation repose alors sur la synthèse d'un ouvrage traitant d'une thématique proche de la pratique professionnelle, la construction des liens avec celle-ci et le développement d'une critique.

Structurer les nouveaux acquis

L'enseignante met en place des stratégies de structuration des acquis

- en exigeant la mémorisation d'une partie de la méthodologie,
- en demandant des analyses de situation,
- en organisant une partie du cours comme espace-temps de confrontation d'expériences professionnelles diverses.

Sur ces bases, elle espère induire chez les étudiants, dans le cadre de l'entretien et de la relation individuelle, de nouveaux comportements.

Ce cours de méthodologie est aussi un travail sur le savoir-être. Si l'étudiant éprouve des difficultés majeures, qu'elles soient liées au type de stage ou à certaines caractéristiques de sa personnalité, le professeur met en œuvre des stratégies individualisées : soit qu'elle prenne contact avec le maître de stage si elle est également superviseur de l'étudiant, soit elle en discute avec celui-ci et réfléchit avec lui sur la stratégie à mettre en œuvre.

Intégrer ses ressources personnelles

La personnalité est une composante essentielle du travail social. Les points précédents mettent en évidence l'importance du travail sur soi. C'est également au travers de celle-ci que chacun construira ses modes d'intervention.

On retrouve dans le groupe des personnes d'origine étrangère et de cultures différentes. Elles ont une définition différente des questions, problématiques... Cela permet aux étudiants de se rendre compte des différences de perception, de relativiser leurs définitions et attitudes, de réfléchir à des notions telles que l'interculturalité. On retrouve la notion d'espace de confrontation.

Construire le sens des acquis

Dans le domaine du travail social, la question se pose d'une manière particulière. Réinsérer un toxicomane, par exemple, s'avère très hypothétique ! Travailler le drame de détenu n'est pas évident. Aussi, le but du « jeu » (expression du professeur) est de travailler l'idée d'une inadéquation d'un raisonnement en termes de réussite ou d'échec et de développer l'idée du travail social comme construction d'un lien, comme un travail invisible, microscopique. Le sens réside dans le sens d'aider quelqu'un à se gérer « peut-être pas demain, mais plus tard ». L'étudiant est aussi systématiquement confronté à des expériences différentes de celles qu'il rencontre dans sa pratique professionnelle.

Trois moyens sont utilisés pour assurer le transfert.

- Au travers des confrontations au sein du groupe, l'étudiant peut observer et réfléchir à la manière dont ses collègues travaillent des situations différentes.
- Le professeur fait travailler l'étudiant sur des situations développées au cours des années précédentes et différentes de celles rencontrées lors des stages.

- Elle leur fait travailler des situations différentes. Ainsi, par exemple, un étudiant confronté en stage à des situations de surendettement, sera confronté au travers du cours à des problèmes de consommation de drogues.

Favoriser le transfert de connaissances

Le transfert des connaissances est un objectif important du dispositif. Le professeur amène les étudiants à analyser différentes situations problèmes lors des travaux et analyses collectives. En outre, les étudiants sont tenus de réaliser, pour l'examen, l'analyse d'une situation professionnelle autre, dans un contexte professionnel différent. Le professeur fait de cette compétence un aspect central.

R COMME REFERENTS THEORIQUES

Les méthodologies du travail social individuel, se réfèrent aux valeurs d'aide, d'écoute, de respect et au souci de la communication. Elles se basent explicitement ou implicitement sur les principes de l'aide psychosociale individualisée, en tant que « relation permissive », structurée de manière précise qui permet au client d'acquérir une compréhension de lui-même à un degré qui le rend capable de progresser ».

(C.Rogers, *La relation d'aide et la psychothérapie*, Paris, ESF, 1970)

Un second référent implicite réside dans la mise en œuvre d'une méthodologie de distanciation fondée sur la rupture par rapport aux préjugés, la construction d'hypothèses, la mise en œuvre d'un processus d'intervention et l'évaluation de celui-ci. Implicitement, on se réfère à une démarche de type scientifique.

Bachelard n'écrivait-il pas « le fait scientifique est conquis, construit, constaté » ?

Le professeur utilise aussi des références théoriques et/ou méthodologiques plus spécifiques : l'analyse transactionnelle, la méthodologie du contrat.

S COMME SYSTEME

Les réflexions qui suivent consistent davantage en une reprise analytique des rubriques précédentes.

L'assistant social se doit de construire un rapport complexe de distance et de proximité, de fusion/destruction avec l'usager. La qualité de son travail réside dans sa capacité à construire ce régime. Les outils théoriques, de même qu'une méthodologie transversale, propre à

l'ensemble de la rubrique « méthodologie du service social et des sciences sociales » articulés avec le « savoir-être » forment un ensemble « hybride », condition de la construction de ce régime.

Dans ce prolongement, ce dispositif occupe une position intermédiaire entre la « formation théorique de base » et les « activités d'intégration professionnelles ». Afin de mieux saisir la position de ce cours dans le système global qu'est la formation, nous procéderons par construction de type idéaux.

Le tableau qui suit oppose sous certains aspects la « formation théorique de base » et « les activités d'intégration professionnelles ».

Formation théorique de base	Intégration professionnelle
<ul style="list-style-type: none"> ▪ cours magistraux ▪ distance entre l'expert (le professeur et l'élève) ▪ position debout/assis ▪ examen oral et/ou écrit ▪ contrôle 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ relation personnalisée avec l'utilisateur ▪ position des corps symétriques (assis) ▪ construction d'une relation de confiance ▪ contrôle problématique

La supervision présente un caractère concret et local. On souligne dans le texte sur la supervision comme dispositif professionnalisant l'homologie entre la relation d'aide et la supervision.

<p>Toute relation d'aide est :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ individualisée ▪ compréhensive ▪ évaluative 	<p>La supervision est une méthode pédagogique :</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Individualisée ▪ le superviseur doit comprendre les besoins et capacités de l'étudiant en apprentissage à un moment donné : une compétence essentielle en supervision est le choix d'une méthode de travail individualisé ▪ la supervision commence par une évaluation. De quoi l'étudiant est-il capable ? Quelles sont ses limites ?
--	--

D'autres propriétés homologues apparaissent

<ul style="list-style-type: none"> ▪ la relation d'aide individualisée est une relation face à face ▪ elle suppose des émotions, de l'affectif et une maîtrise de celui-ci ▪ elle apparaît comme une « caresse », non comme solution de problème, ▪ - mais construction limitée d'un sens 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ la supervision est une relation face à face ▪ elle suppose des émotions, de l'affectif et une maîtrise de celui-ci ▪ le temps de supervision est limité, (15 h/étudiant en 2^{ème} et en 3^{ème} années). ▪ il est aussi une période de création d'un sens.
---	--

Par rapport à cette construction, nous situerons des dimensions de la méthodologie spéciale du travail social individuel.

Le cours de méthodologie du travail social individuel suppose :
un travail en groupe restreint

celui-ci est un espace-temps de confrontation des méthodes utilisées et des attitudes. La confrontation au regard du groupe, aux critiques des participants est importante dans la construction de l'identité professionnelle et des compétences. Cette confrontation est indispensable à la construction d'une auto-réflexivité.

La relation pédagogique n'est ni individualisée (supervision), ni collective et anonyme (cours magistral).

Le professeur se définit moins par la maîtrise d'un savoir. La dimension subjective, le doute, les « conflits cognitifs » avec le professeur sont plus marqués. On ne se trouve plus tout à fait face à une relation verticale et face à une légitimité rationnelle

L'évaluation de l'étudiant est aussi liée à ces modalités. Elle ne repose pas uniquement sur le savoir, mais fait intervenir le savoir-faire et le savoir-être.

Dans le cadre des cours théoriques, le rapport « examinateur » « étudiant » se caractérise par une plus grande distance et anonymat. Si l'examen est écrit, la distance peut être maximale. On évalue une copie, non un étudiant.