

Formation Sociale

Parcours : BREVET DE TECHNICIEN EN TRAVAIL SOCIAL
DIPLOME D'ETAT D'AGENT DE PROMOTION SOCIALE

**Diplôme de niveau IV
selon la classification internationale des diplômes
établie par l'UNESCO**

1^{ère} Année 2020 - 2021

Cours

SERVICE SOCIAL DE GROUPE

PROGRAMME

CHAPITRE PRELIMINAIRE OU INTRODUCTIF

Chapitre 1 : Généralités ou notion de base

Chapitre 2 : Etude de groupe

Chapitre 3 : Etude des phénomènes psychologiques internes des groupes humains

Chapitre 4 : La communication dans un groupe

Programmes

Introduction

Chapitre 1 : généralités ou notion de base

A- Définition

- 1- Service social
- 2- Un groupe
- 3- Service social de groupe

B- Les domaines d'intervention du service social de groupe

- 1- Domaines spécifiques du service social de groupe
- 2- Lien entre le service social individuel, SSG, le service social de groupe

Chapitre 2 : étude de groupe

- 1- Définition (origine et évolution du mot groupe)
- 2- Classification des groupes
 - a- Les critères de classification
 - b- Les types de groupe
- 3- Les caractéristiques d'un groupe
- 4- Buts et objectifs d'un groupe

Chapitre 3 : étude des phénomènes psychologiques internes des groupes humains

- 1- Types de manifestations psychologiques
- 2- Les types de climat de groupe, les types de leader de groupe
- 3- Les différents types de relations inter personnelles dans un groupe

Chapitre 4 : la communication dans un groupe

- 1- Approche de définition
- 2- Fonction de la communication dans un groupe
- 3- Les différents types de communication de groupe
- 4- L'étude (connaissance de la psychologie des personnages dans un groupe et le guide de traitement)

Chapitre 1

GENERALITES OU NOTION DE BASE

Introduction

L'appartenance de l'individu au groupe (famille, société, communauté) est une chose indiscutable pour l'opinion commune et qui parle de groupe sous-entend la notion du social car tout individu est lié aux autres par des relations sociales dans un environnement donné.

Les difficultés rencontrées tant par l'individu que par les sous-groupes vulnérables de la communauté ou de la société nécessitent l'aide d'un professionnel dans la recherche des approches de solution. Parmi ceux-ci, on peut citer l'agent de promotion sociale dont la formation vise à promouvoir le bien-être des individus des groupes communautaires ou sociétés. Aussi, l'objectif global assigné au cours d'un service social pendant cette formation, c'est de permettre à l'élève de :

- * Connaître ou maîtriser les notions sociales de groupe ou de service social.
- * Savoir identifier, analyser et résoudre les problèmes psychologiques internes des groupes humains.
- * Connaître et maîtriser la pratique des techniques d'intervention en matière de service social de groupe.

Pour se faire, trois types de compétences seront développés par l'apprenant à savoir :

- Savoir être
- Savoir faire
- Savoir faire faire

A-

1- Notion de service social

L'élément fondamental du service social est le "social". C'est-à-dire tout ce qui a trait aux conditions d'existence de l'homme dans son milieu ou sa société en général. Le service social est donc un type de profession dont l'activité consiste à œuvrer pour le bien-être de l'individu. C'est dire donc que le service social vise l'épanouissement de la personne, de la société dans son milieu global de vie. Ainsi se décompose-t-il en trois (3) composants à savoir :

- L'individu
- Le groupe (un certain nombre d'individus)
- La communauté (ou société).

2- Notion de groupe

Il n'est pas facile de définir la notion de groupe parce qu'il y a une multitude de forme de regroupement humain qui peut s'identifier à cette notion. Cependant, de façon très simple, le groupe peut être entendu comme un ensemble plus ou moins important de personnes ou d'individus identifiables poursuivant un même objectif.

3- Notion de service social de groupe

Le service social de groupe ou travail social de groupe est l'une des trois (3) disciplines du service social qui s'occupe de la promotion de toutes les formes d'organisation de personnes ou d'individus (associations, groupements...).

B- Domaine d'intervention du service social de groupe

La méthode du service social de groupe peut être appliquée partout où les groupes de toutes catégories ont besoin de l'aide d'un travailleur social pour résoudre ou surmonter les problèmes qui surgissent aux différents stades de leur existence : centres médico-sociaux et centres sociaux dans les institutions scolaires...

D'une manière générale, les trois (3) méthodes que sont le service social, le service social individuel, le Développement Communautaire se complètent pour couvrir le champ social. Ces trois (3) méthodes partagent en quelque sorte la même mission qui est d'aider à la résolution des problèmes ressentis par l'individu, le groupe ou la communauté. Le service social de groupe constitue la méthode charnière des deux (2) autres en ce sens qu'un ensemble d'individus forme un groupe et un ensemble de groupe forme une communauté.

Chapitre 2

ETUDE DE GROUPE

1- Origine et évolution de la notion de groupe

Le mot groupe est une notion relativement récente, il vient du mot latin gruppo ou groppo ; terme qui a servi à l'origine dans le domaine des beaux-arts un assemblage d'objet de même catégorie. C'est au milieu du XVIIIe siècle que le mot groupe sera utilisé pour désigner une réunion de personne et ceci à partir du sens premier du mot italien gruppo qui veut dire nœud. C'est donc par analogie ou par extension que le mot groupe sert à désigner une assemblée ou une réunion de personne. Ainsi, la notion de nœud implique une idée de réunion, de cohésion, de solidarité d'un nombre plus ou moins important d'individus. Aussi Georges GURVITCH nous propose la définition suivante de la notion de groupe. Le groupe est une unité collective réelle observable fondé sur des attitudes collectives continues et actives.

En d'autres termes, on peut dire qu'un groupe est un ensemble de personnes unes entre elles par des normes partageant les mêmes besoins et poursuivant un même but dans un temps plus ou moins durable.

2- Classification des groupes

a- Critères de classification

Parler de classification de groupe suppose qu'il en existe plusieurs types parmi les critères permettant de classer les groupes. On distingue :

- ❖ La taille qui signifie nombre de personnes membres d'un groupe.
- ❖ La qualité des relations : type de lien sur lequel l'on tisse le groupe
- ❖ La durée et le temps : le temps de vie du groupe
- ❖ La continuité : la permanence du groupe
- ❖ Le degré de fusion : caractère homogène ou hétérogène d'un groupe
- ❖ Mode d'appartenance : naturel ou volontaire
- ❖ Degré d'organisation : degré de structuration du groupe
- ❖ Le résultat : caractère qualitatif ou quantitatif

b- Les différents types de groupe

Notons qu'il existe plusieurs types de groupe mais nous parlerons essentiellement de quatre (4) à savoir :

- ❖ Groupe primaire
- ❖ Groupe secondaire
- ❖ Groupe organisé
- ❖ Groupe spontané

b 1- Groupe primaire

Le groupe primaire peut être encore dénommé groupe élémentaire ou groupe restreint ou encore groupe de premier degré social. Il est caractérisé par l'affectivité des liens entre les membres, une intimité des relations, une solidarité forte et un attachement des membres à des valeurs sociales ou traditionnelles communes.

Un groupe primaire repose essentiellement sur la solidarité dite mécanique qui fait plus appel au réflexe ou l'instinct de ressemblance naturel ou de proximité naturel des membres.

Les résultats visés par de tels groupes, c'est avant tout le maintien et le renforcement de bonnes relations entre les membres dans le but d'un équilibre psychologique et social.

b 2- Groupe secondaire

Encore appelé groupe d'action ou groupe de second niveau, un groupe ne se fonde pas donc principalement sur les liens d'appartenance comme le cas précédent, mais plutôt sur la satisfaction des besoins ou la résolution des problèmes d'ordre professionnel. Alors, ce groupe se forme sur la base de solidarité dite organique c'est-à-dire solidarité par complémentarité. Il s'agit ici d'une association de membres pour mieux compléter leurs efforts dans la résolution des problèmes ressentis. Confère l'ensemble des regroupements aux associations répondant à la loi de 1901.

b 3- Groupe organisé

Comme son nom l'indique, un groupe organisé est un groupe formel, c'est-à-dire un groupe ayant une existence formelle vis-à-vis de la loi administrative. On peut y ajouter également les groupes sous tutelle administrative. Bref, un groupe organisé est un groupe dit d'une structuration formelle.

b 4- Groupe spontané

Il s'agit des groupes qui se forment de façon ponctuelle ou qui se constituent au hasard. Les individus en présence peuvent se connaître ou parfois pas du tout. C'est donc un groupe circonstanciel.

3- Les caractéristiques d'un groupe

Les caractéristiques générales d'un groupe donné peuvent être les suivantes :

a- L'identification

Un nom, une appellation, un mode de vie (les façons de faire), la manière de s'habiller ou encore les habitudes des membres du groupe.

b- La solidarité / sociabilité

Élément de base d'un groupe.

c- Les normes

Élément de conduite, manière de s'adresser, l'harmonie, le respect, sanction disciplinaire.

d- Buts / objectifs

La finalité, satisfaction des problèmes, ...

e- La structuration / l'organisation

Un groupement d'individus sans un minimum de structuration ou d'organisation laisse un doute sur sa fiabilité et sa viabilité.

f- La communication

La communication est un élément fondamental du groupe. Elle constitue l'ensemble des échanges d'idées et d'opinions entre les membres.

Les principes fondamentaux de la communication au sein d'un groupe sont : la liberté, l'égalité, le respect mutuel.

4- Notion de but et objectif d'un groupe

Comme souligné dans les caractéristiques, le but et l'objectif constituent un élément fondamental d'un groupe. Car ce qui motive la création d'un groupe est avant tout la recherche de solution.

Par définition, la notion de but et objectif ont un même sens et leurs similitude est si vraisemblable que l'on les utilise le plus souvent l'un à la place de l'autre comme des termes synonymes.

Nuance :

❖ But

C'est ce qui une fois réalisé satisfait un besoin ou une entente ; c'est la finalité d'un effort, c'est l'idéal qu'un individu ou un groupe désire atteindre.

❖ Objectif

C'est la décomposition des résultats à atteindre ou ce qui permet d'apprécier ou de voir si le but est atteint. En général, on dit que la notion de but est abstraite tandis que la notion d'objectif est concrète, c'est-à-dire mesurable.

En synthèse, but et objectif sont dans le même champ sémantique ou opératoire, c'est-à-dire dans le même champ d'action d'une réalité donnée.

Exemple : Groupe YAYRA ; but : amélioration des conditions de vie des femmes.

Objectif : mener des activités génératrices de revenu

CVD ; but : développement du village

Objectif : forage de puits, traçage de route, électricité, construction des centres de santé, construction et équipement des marchés.

Chapitre 3

ETUDE DES PHENOMENES PSYCHOLOGUES INTERNES DES GROUPES HUMAINS

Ce chapitre qui est souvent intitulé étude de la dynamique de groupe sera consacré à l'étude des phénomènes psychologiques qui se produisent au sein des groupes humains. En effet, le groupe est une organisation sociale à la fois dynamique et statique. Le caractère dynamique du groupe s'explique par le fait que les individus membres d'un groupe donné partagent les relations interpersonnelles qui peuvent être plus ou moins perturbées par des facteurs psychologiques. Trois (3) aspects seront donc abordés au cours de cette partie à savoir : les types de manifestation psychologique, les climats de groupe et les types de relations interpersonnelles.

1- Les types de manifestation psychologique

L'observation attentive de la vie de groupe a permis de dégager trois (3) types de manifestation psychologique entre les individus. Il s'agit :

- * De la tension de groupe
- * Des frustrations
- * Des régressions

a- Tension de groupe

La notion de tension traduit l'état de dégradation des relations interpersonnelles. Cet état que l'on peut qualifier de normale parce qu'inévitable dans les groupes humains est lié aux phénomènes de la dynamique de groupe.

La présence de tension au sein d'un groupe provoque des changements dont les conséquences peuvent soit faire progresser le groupe soit engendrer une régression. Les origines de tension de groupe peuvent être multiples mais se résument à un seul facteur qui est la notion de frustration.

b- Les frustrations

La frustration est tout état de réaction interne ou extérieur d'un individu dont une tendance ou une aspiration n'a pas été satisfaite. C'est également l'état de mécontentement lié à une insatisfaction chez l'individu qui peut être à l'état réel

ou latent. Les frustrations sont en grande partie responsables de l'atmosphère de tension observable au sein des groupes humains et peuvent bloquer ou empêcher la bonne marche ou la poursuite normale des objectifs du groupe. Les différentes formes de manifestation des frustrations ou les différentes formes d'expression de la frustration sont :

❖ L'agressivité

C'est l'état de mécontentement qui peut se manifester par des gestes, des actes, des comportements de nature violente. On distingue l'agressivité verbale et l'agressivité physique.

❖ La compensation

C'est lorsque dans un groupe un ou des individus frustrés se détournent de l'objectif principal ou initial pour se fixer un objectif de leurs choix.

❖ Transfert

C'est une forme de réaction psychologique très confuse. L'individu frustré repose son sentiment de haine sur un autre.

❖ L'identification

Elle se manifeste par la transposition de l'individu frustré sur un autre membre du groupe.

❖ L'idéalisation

C'est une frustration qui pousse l'individu dans l'excès de choix à se surestimer.

❖ Négativisme

C'est une réaction qui se manifeste par une attitude ou une réponse négative à toute sollicitation quand l'individu est frustré.

❖ Criticallisme

C'est l'opposition systématique d'un individu frustré à toute question du groupe.

1-C Les régressions

Les régressions sont une conséquence des tensions qui découle elle aussi des frustrations. La notion de régression évoque globalement la nature ou degré varié l'état de fonctionnement d'un groupe. Un bon fonctionnement progresse le groupe vers la réalisation de ses buts et objectifs tandis que le contraire entraîne la régression. C'est-à-dire une sorte de refroidissement de la vie du groupe et un recul dans la production, c'est-à-dire les résultats attendus.

Un groupe peut connaître des problèmes de dysfonctionnement dès lors qu'il y a des lacunes sur le plan communicationnel imputable à la présence de la tension et de frustration de tous genres tant dans a la limite la motivation et la participation des membres.

2- Les climats et types de leaders de groupe

L'étude des climats psychologique relatif au groupe humain critique à la notion de leadership de groupe c'est-à-dire comment conduire gérer ou diriger un groupe, l'atmosphère que cela engendre et les résultats qui en découle. En la matière on distingue 3 types de climat correspondant à 3 types de dirigeant ou leader de groupe. Ce sont :

- a- Le climat autocratique ;
- b- Le climat laissé faire ;
- c- Le climat démocratique.

a- Le climat autocratique

A ce type de climat correspond le leader ou le dirigeant autocratique. On constate que le leader autocratique gère ou dirige son groupe sans partage. Il exerce la pression, impose son point de vue sur la vie du groupe. On constate qu'il se produit au sein du groupe une apathie collective qui se traduit par une obéissance passive, un silence régnant au sein du groupe mais qui n'exclut pas la présence de tension. Dans certain cas les individus membres du groupe peuvent réagir de façon violente mais dans le cas du silence régnant. On parle d'ajournement de révolte.

Il est possible d'obtenir des résultats positifs ou négatifs dans un tel climat mais alors le résultat positif est qualifié de résultat quantitatif. En conclusion dans un groupe autocratique les rapports ou relations entre les membres d'une part et le leader d'autre part sont des rapports tendus avec présence de tension latente qui s'explode à tout moment.

b- Les climats laissé faire

Dans ce type de climat le leader ou le dirigeant dénommé leader débonnaire ne dirige rien. C'est-à-dire il ne dicte ni n'oriente son groupe. Dans un tel climat on remarque l'anarchie l'excès de liberté dont la conséquence peut entraîner un taux élevé d'agressivité ou de tension et un risque d'éclatement. Un tel groupe est comparable à un troupeau sans Bergé. En conclusion, l'absence de toute directive est néfaste au maintien de celui-ci et montre que aucun objectif ou résultat ne peut être réalisé dans un climat de laisser faire.

c- Le climat démocratique

Dans un groupe démocratique le leader qualifié de leader souple sans toutefois exercer la dictature ne perd pas non plus le contrôle du groupe.

Autrement dit, le leader sans s'imposer à son groupe ne le laisse pas non plus divaguer, il dirige alors avec le consentement de tous les membres de son groupe. Dans un tel climat tout le monde se sent impliqué concerné par la vie du groupe. C'est en un mot un climat de semi-liberté qui permet la libre expression des opinions diverses formes de tension et d'agressivité. La gestion démocratique peut être encore qualifiée de style souple. On conclut alors que le climat démocratique est propice à l'établissement de lien durable entre les individus d'une part et le leader d'autre part qui permet l'obtention de résultat à la fois quantitative et qualitative.

3- Les types de réactions interpersonnelles au sein d'un groupe

A partir des études sur les manifestations psychologiques et les climats de groupe, J. L. MORENO s'est pour sa part intéressé à la nature des relations qui peuvent exister entre les individus au sein d'un groupe. Dans son ouvrage intitulé "les fondements de la sociométrie", il élabore la technique dénommée la technique sociométrique qui aboutit selon lui à la distinction de trois (3) types de rapport ou de relation interhumaine à savoir :

- ❖ Rapport ou relation de sympathie
- ❖ Antipathie
- ❖ Indifférence

* Rapport de sympathie

C'est une relation marquée par un attachement, une affection entre les membres, une sociabilité...

* L'antipathie

C'est une relation marquée par le rejet de l'autre, relation au point négatif, détérioration de relation interpersonnelle.

* L'indifférence

C'est une relation à caractère neutre.

Ces trois (3) types de rapport sont la conséquence du climat psychologique qui se réalise dans un groupe expliquant les formes de relation interpersonnelle dont il faut nécessairement connaître afin de mieux aider les groupes dans la régulation de leurs problèmes internes.

Chapitre 4

LA COMMUNICATION DANS UN GROUPE

Introduction

Comme souligné plus haut dans les caractéristiques d'un groupe, on a constaté que dans tout groupe ou corps social, la communication apparait comme un fait important sinon comme un élément moteur.

La circulation régulière d'informations entre les membres d'un groupe facilite la concertation et rend possible l'exécution d'action commune. Elle renforce la cohésion du groupe en permettant la circulation des informations propres à enrichir sa connaissance de l'environnement immédiat et lointain et partant à améliorer son contrôle sur les événements qui surviennent dans l'existence du groupe. Bref, on estime que les objectifs du groupe seront atteints ou non selon que la communication entre les membres du groupe est bonne ou mauvaise.

1- Définition

La communication est un ensemble de processus physique et psychique par lesquels s'effectue l'opération de mise en relation d'une ou de plusieurs personnes (le ou les émetteurs) avec une ou plusieurs autres personnes (le ou les récepteurs) en vue d'atteindre un objectif.

2- Les fonctions de la communication

La communication a pour but :

- ❖ D'informer
- ❖ D'éduquer
- ❖ De distraire
- ❖ D'animer

De ce fait, elle favorise l'union, l'unité et la cohésion du groupe et permet la réalisation des tâches collectives. De même la communication valorise l'individu ou la personne et assure sa promotion au sein du groupe.

La communication est également un puissant moyen qui surgit dans l'existence d'un groupe. Bref, on dit que la communication a pour fonction de renforcer l'esprit de corps de groupe. C'est-à-dire la solidarité de détendre l'atmosphère au sein du groupe et enfin de régler la tension au sein d'un groupe.

3- Les différents types de communication de groupe

Dans un groupe surtout démocratique, on distingue deux types de communication :

- ❖ Le courant centripète
- ❖ Le courant centrifuge
- a- Le courant centripète

Tout groupe ou toute société n'existe que par ses membres. Il importe au premier responsable de toute organisation de les connaître et de les consulter pour la bonne marche vers la réalisation des objectifs fixés. Ainsi, le courant centripète est le mécanisme qui permet aux membres de parler à leur responsable.

Tout bon responsable doit régulièrement organiser des échanges avec sa base ou donner la parole aux membres en leur permettant d'exprimer leur point de vue. Cela se fera par des questions ouvertes (que pensez-vous de ? que désirez-vous de ?).

Enfin, le courant centripète peut être réalisé dans les situations suivantes :

- ❖ Réunion
- ❖ Enquête
- ❖ Boîte à suggestion

b- Le courant centrifuge

Réciproquement lié au courant centripète, le courant centrifuge est le processus ou le mécanisme qui permet au responsable de communiquer avec leurs membres ou leurs bases. Plusieurs techniques sont couramment utilisées notamment :

- ❖ La communication orale directe
- ❖ La note d'information
- ❖ Avis de communiquer
- ❖ Note circulaire

Tout responsable doit connaître les membres et le niveau de ceux-ci afin de choisir la meilleure technique d'information. L'information étant essentielle à la vie du groupe, les responsables doivent mettre l'accent sur la justesse, la fiabilité des messages pour ne pas altérer la motivation des membres.

4- Typologie des personnages dans un groupe : guide de traitement (gestion)

En partant du fait où tout groupe est constitué par des individus à la fois semblable et différente. L'étude de la typologie des personnes permet à tout animateur ou dirigeant de connaître le profil et les réactions spécifiques de ceux-ci afin de savoir comment s'y prendre pour bien les gérer.