

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} et 2^{ème} Année 2020 - 2021

Cours

SERVICE SOCIAL INDIVIDUEL

Chapitre introductif

Objectifs du cours

Pour permettre à l'apprenant de faire face aux multiples défis qui l'attendent dans son futur rôle d'intervenant en service social, des enseignements en service social individuel lui sont dispensés. Ces enseignements lui permettront de cerner le contour du service social tout en l'aidant à :

- * Réveiller en soi un sens humaniste
- * Faire de sa passion l'écoute des autres qui ressentent le besoin
- * Découvrir l'intérêt de l'aide fondée sur la relation interpersonnelle
- * Explorer le terrain psychologique du client
- * Découvrir l'importance du terrain psychologique du client dans l'étude, le diagnostic et le traitement d'un problème
- * Maîtriser les techniques et méthodes d'intervention et savoir les appliquer aux situations concrètes
- * Savoir trouver une solution adaptée à chaque cas
- * S'adapter à toute situation contraignante de son client
- * Développer son esprit d'analyse et de synthèse en vue d'élaborer avec la participation du client, les solutions justes et durables
- * Découvrir et comprendre les moyens d'aide du terroir, à se servir efficacement des structures traditionnelles et modernes qui existent et si possible à en créer d'autres qui permettent de tendre vers une nouvelle forme d'intervention.

PROGRAMME

Chapitre 1 : Généralités sur le service social

- I- Historique
 - 1- Les courants du service social
 - 2- Les précurseurs de l'assistance sociale
 - 3- L'évolution du service social en Afrique
 - 4- L'évolution du service social au Togo
- II- Les différentes définitions du service social

Chapitre 2 : Méthode d'investigation sociale

- I- Définition
- II- Les différentes méthodes

Chapitre 3 : Le cadre d'intervention en service social individuel

- I- Définition
- II- Au niveau individuel
- III- Au niveau familial
- IV- Au niveau communautaire
- V- Au niveau institutionnel

Chapitre 4 : Les besoins de l'homme

- I- La délimitation des problèmes humains
- II- Les caractéristiques propres aux problèmes humains
- III- Comprendre les besoins de l'homme et leur facteur de déformation

Chapitre 5 : La relation professionnelle et ses problèmes dans le case-work

- I- Définition
- II- Caractéristiques de la relation
- III- Le client (la personne aidée)
- IV- Le travailleur social

Chapitre 6 : Etude de cas

GENERALITES SUR LE SERVICE SOCIAL

I- Historique

C'est à partir d'une analyse des situations des individus et des réponses qu'ils apportent face à leurs problèmes vécus qu'on a pu retracer les différentes étapes du service social individuel. Cette analyse a révélé que la famille est le premier noyau qui a assuré à ses membres une prise en charge grâce à l'action de solidarité et de l'entraide sociale. Partant de l'entraide familiale, la prise en charge des faibles a évolué sous diverses formes.

1- Le courant du service social

Il y a eu trois (3) courants qui ont marqués tour à tour le développement du service social : le courant de la spontanéité, le courant de la spiritualité et le courant de la justice sociale.

a- Le courant de la spontanéité

Ce courant est guidé par l'élan spontané que portent les êtres humains les uns envers les autres. En effet, certains actes des hommes sont de nature à sauver la vie de leurs proches ou à en créer des problèmes à ces derniers.

b- Le courant de la spiritualité

Ce courant est guidé par les mobiles religieux. Il est basé sur la charité et les bonnes œuvres : ouverture des hospices pour les pauvres, l'achat des captifs, l'affranchissement des esclaves, le recueil des enfants abandonnés, les soins aux malades, la lutte contre l'exploitation de l'homme par l'homme et contre la prostitution.

c- Le courant de la justice sociale

Cette étape est marquée essentiellement par l'évolution des idées à l'égard des souffrances humaines et une certaine prise de conscience de la responsabilité sociale. Le pauvre cessera d'être culpabilisé parce qu'il ne sera plus tenu responsable de son état de pauvreté ; il sera désormais perçu comme victime de la société et de son évolution en cette époque du 19^e siècle. Les riches se verront dans l'obligation de venir en aide aux pauvres et les chefs d'entreprise de s'occuper de leurs salariés. Ceci sera marqué par un fraternalisme patronal qui connaîtra l'éclosion d'un grand nombre d'œuvre social.

2- Les précurseurs de l'assistance sociale

Ils sont quatre (4) européens qui ont évolué chacun dans son pays entre le 15^e et le 19^e siècle.

- * Le belge VIVES (1492-1539) : humaniste, philosophe, VIVES est un précurseur de la psychologie et de la pédagogie. Il s'intéresse à la sociologie et à l'organisation de la bienfaisance ; il a aussi défini des mesures pratiques d'assistance qui sont à l'origine des principes fondamentaux de l'être individuel. Il est le premier à penser que l'assistance doit être individualisée car pour lui déjà, à cette période, chaque situation a sa spécificité et les cas ne peuvent pas se superposer. Ces mesures pratiques sont consignées dans un ouvrage « Subventionne Paperum » ou aide pour les pauvres. Pour lui, il est nécessaire de savoir de quoi souffre une personne avant d'être en mesure de l'aider. C'est pourquoi il a mis l'accent d'individualiser l'être humain.
- * Le français Saint Vincent de Paul (1539-1632) : il a repris le flambeau laissé par VIVES. Il est connu comme apôtre de la charité et a aussi mis l'accent sur l'individualisation de l'aide et l'acceptation de l'homme dans sa personne de client. Il déclare que pour lui, on ne peut pas efficacement aider une personne si on ne réussit pas à créer une relation de confiance avec lui. L'apôtre Saint Vincent de Paul est le fondateur de la congrégation des servantes de la charité dont les ramifications se trouvent un peu partout dans le monde. Cette congrégation est appelée Communauté Religieuse des Sœurs Servantes des Pauvres Filles de la Charité (CRSSPFC).
- * L'allemand le conte Ranfort de Benjamin Thamsen : il mena une lutte contre l'injustice à l'égard des pauvres et les mendiants qu'on a jeté en prison sans leur donner une chance de gagner leur vie. Il conçut un plan original de réhabilitation des laissés pour compte. Son but est de leurs donner le goût et l'habitude au travail.
- * L'écossais Thomas Calmers : il fut un ministre presbytérien qui a évolué au 14^e siècle. Il mena une lutte contre toute forme d'assistance publique. Sa conviction était que chaque être humain, chaque personne porte en lui une capacité de pouvoir céder lui-même. C'est déjà à cette époque que l'idée de l'autodétermination ou de self help s'est développée.

Ces quatre (4) précurseurs ont défendus des idées et émis des principes fondamentaux du service social individuel. Toutefois, il serait erroné de dire que le service social existait déjà à ces périodes car en dehors de ses principes, il y a toute il y a toute les méthodes et techniques à élaborer avec l'apport des sciences humaines très peu développées pendant cette période. Le travail d'assistance social connaîtra une professionnalisation à partir du 19^e siècle avec l'apport des sciences sociales.

3- Evolution du service social en Afrique

a- Avant la colonisation

Pendant cette période, la tradition populaire était telle qu'elle assurait la prise en charge directe des individus par groupe d'appartenance sociale et développait un réseau d'entraide et de relation sociale. La solidarité était de rèd et permettait aux familles, aux tribus et aux clans de défendre l'intérêt de l'ensemble des membres contre toute agression extérieure du clan, de la tribu ou de la famille.

b- Pendant la colonisation

Pendant cette période, on assiste à une explosion démographique des villes industrielles ; ceci va occasionner la naissance des sociétés tribales, d'entraide, d'assistance ou de loisir qui avaient pour rôle d'assurer la sécurité matérielle et psychologique des nouveaux venus dans les grandes villes en quête de l'emploi. La société tribale était organisée de telle manière à venir en aide à leurs membres en difficulté ou en détresse. C'était une sorte de coopérative villageoise. On peut donc parler de société de l'aide qui suppléait à une carence d'organisation publique.

- * A partir de 1920 : quelques femmes d'élites fonctionnaires européens et africains émues par l'ampleur des problèmes sociaux créèrent des organisations bénévoles d'aide aux personnes en difficulté.
- * En 1945, sous l'intégration des médecins africains effrayés par le taux élevé des décès d'enfants naquirent des politiques africains coloniales pour le développement des services sociaux de l'aide à l'enfance.
- * En 1948, un fond d'investissement pour le développement économique et social des territoires d'outre mers va donner priorité à la satisfaction des besoins des familles, des ouvriers et autres travailleurs. On assiste à la

création des garderies, pouponnières et dispensaires. Dans le domaine de l'assistance sociale, des missionnaires et des organismes à caractère bénévole ont fait œuvre de pionnier mais en absence de plan de développement économique et social, les stratégies étaient mal définies et les services mal répartis.

c- Après la colonisation

A partir des années 1960, on va assister dans la plupart des pays africains à la création des services sociaux. Chaque pays va définir tant bien que mal sa politique sociale en se basant sur les problèmes sociaux de sa population. L'appui des ONG va se faire remarquer à cette époque par l'aide apportée des pays développés pour la prise en charge des populations démunies des Etats africains. Ces différentes étapes de l'évolution du service social s'est fait également ressenti au Togo.

4- Evolution du service social au Togo

- * En 1959, un service des affaires sociales est créé. Le décret N° 59/97 portera son organisation et la coordination des œuvres sociales. L'éducation de masse fait par un personnel sans qualification était sa seule attribution.
- * De 1962 à 1966, ce service social va bénéficier de l'assistance technique et matériel de l'ONU à travers deux (2) experts dont les préoccupations prioritaires sont :
 - L'organisation des services
 - La formation du personnel
 - La recherche et l'attribution des bourses pour les cadres
 - La mise en place de la coordination de toutes les œuvres sociales par les arrêtés interministériels, de l'action sociale et du conseil interministériel va relever la nécessité d'assurer une collaboration entre tous les secteurs œuvrant pour le développement social
 - L'orientation du service social vers le développement autocentré et auto assisté.
- * En 1966, les premiers assistants sont rentrés formés à Mont rouge en France.

- * En 1967, la première promotion des agents formés au Centre National de Formation Sociale est recrutée. Le Centre National de Formation Social (CNFS) est créé par le décret N° 66/136/PRMTAS du 26 Août 1966 à Lomé. Le service réorganisé, de nouvelles structures sont mises en place, des directions régionales sont créées (cinq au total). Le premier plan du développement économique et social appelé plan quinquennal de 1966-1970 est élaboré et va permettre de définir les objectifs clairs et fixer les buts précis poursuivis par le service des affaires sociales.
- * En 1977, deux (2) directions générales furent créées : la direction générale des affaires sociales et la direction générale de la promotion féminine.
- * En 1978, le ministère va prendre le nom du ministère des affaires sociales et de la promotion féminine. Le Centre National de Formation Sociale va devenir l'Ecole Nationale de Formation Sociale (ENFS).

II- Les différentes définitions du service social individuel

Les spécialistes du service social s'accordent à dire qu'il est plus aisé de définir les caractères et les domaines du case work que de réussir une définition en quelques lignes du concept lui-même. Aux différents séminaires de l'ONU sur le service social individuel, on a dû renoncer à la définition satisfaisante à celles qui ont été déjà données jusqu'à la dernière étant élaborée par le père Bowès Surthum. Il existe dans la littérature américaine, trente-trois (33) définitions du service social individuel ; la trente-quatrième (34^e) qui semble donnée satisfaction est celle du père Surthum.

1- Selon Marie Hélène de Bonsquet

« Le service social individuel est une réponse de la société organisée aux besoins d'aide de l'individu pris dans sa réalité vivante de l'homme en société. Il s'agit d'une méthode de travail centrée sur la personne ou la famille qui s'attache à rendre apte, à résoudre ses problèmes personnels et à prévenir les difficultés à venir ».

2- Marie Richemonde

« Le service social individuel est l'art de faire toute chose pour différentes personnes avec leur contour en coopérant avec elles pour parvenir en même temps à améliorer leur situation et celle de la société. Le service social veut

servir l'homme et pour cela recherche les méthodes qui développent la responsabilité en ajustant consciencieusement et individuellement entre eux l'homme et son milieu ».

3- Selon la division sociale des Nations Unies

« Le service social individuel est une activité organisée visant à aider l'adaptation réciproque des individus et de leurs milieux grâce à une action coopérative ».

4- Selon le père Bavers Surthum

« Le service social individuel est l'art dans lequel les relations humaines sont utilisées pour aider l'individu à prendre conscience de ses forces en vue de mettre en œuvre ses potentialités pour utiliser rationnellement les ressources de la communauté dans le sens d'une solution efficace et durable ».

LES METHODES D'INVESTIGATION SOCIALE

I- Définition

Les méthodes d'investigation sociale sont des procédés ou des techniques qu'un travailleur social utilise pour apporter une amélioration ou un soulagement à une situation de détresse personnelle ou familiale.

II- Les différentes méthodes d'investigation sociale

1- L'entretien

C'est une consultation qui permet de déterminer la nature du problème et de se fixer les objectifs. Son but est d'aider le client à trouver les moyens de modifier son comportement.

2- L'enquête sociale

C'est une méthode de renseignement en vue d'éclairer une situation globalement connue. Elle aide le travailleur social à déterminer les vrais problèmes du client et/ou de sa famille. L'enquête sociale se distingue des autres formes d'enquête par son but poursuivi. Celui d'aider une personne aux prises avec des difficultés à s'en sortir ou à se remettre dans un état stable. L'enquête sociale consiste à aller au rythme du client et à lui faire sentir que les démarches et les recherches entreprises vont dans son intérêt et dans celui du travailleur social.

3- Les visites à domicile

C'est un moyen de contact du travailleur social avec son client au domicile de ce dernier ou à son lieu de travail.

4- Les liaisons

Ce sont les relations établies entre les intervenants et les clients en vue de la recherche d'une solution efficiente, efficace et durable.

5- La permanence

En général, le travail ininterrompu exercé par un agent est une permanence. Mais dans le cas du service social individuel, on désigne par permanence le lieu où le travailleur social s'établit pour recevoir les clients à des jours et des heures fixes.

Page 11 sur 26

6- Constitution des dossiers

C'est une forme de collecte de données et documents ayant trait avec le client et sa situation.

7- Classement des dossiers

C'est la disposition pour assurer l'ordre dans le rangement des dossiers en vue de faciliter les recherches.

LE CADRE D'INTERVENTION EN SERVICE SOCIAL INDIVIDUEL

Le service social individuel dans tous les domaines de la vie. Mais toutefois, au cours d'une intervention, il faut :

- * Cerner le concept des domaines
- * Limiter le champ d'action en service social individuel
- * Identifier les principaux bénéficiaires de l'aide à apporter
- * Voir la collaboration qui existe entre les travailleurs sociaux et les institutions spécialisées dans la résolution d'un cas.

I- Définition

Le cadre d'intervention en service social individuel est vaste, complexe et diversifié face aux nombreux problèmes de promotion et de protection sociale qui se définissent par les dimensions de crise observées dans toutes les sociétés. C'est pourquoi des mesures institutionnelles évolutives doivent être prises pour essayer de traiter ces problèmes sur tous les plans : individuel, familial et communautaire.

II- Au niveau individuel

Le travailleur social s'attache au traitement des cas basés sur une compréhension singulière d'un individu face à sa situation particulière. Il doit à cet effet éviter les solutions stéréotypées et des solutions miracles qui n'existent pas. Le travailleur social doit chercher à promouvoir une solution positive et personnelle de chaque client. La technique essentielle utilisée en étude de cas est l'entretien. Le travailleur social, avec les moyens dont il dispose doit intervenir spontanément dans la prise en charge ou dans le suivi d'un cas.

1- L'aide spontanée

Il s'agit d'une aide ponctuelle qu'un travailleur social peut apporter à son client (homme, femme, enfant, personne âgée, handicapé...). Cette aide consiste à :

- Aider financièrement un client
- Aider matériellement un client
- Aider techniquement un client
- Aider moralement un client

2- La prise en charge

Elle consiste à assumer régulièrement les charges d'une situation quelconque d'un client. On peut prendre en charge :

- L'hospitalisation d'un malade
- La formation des jeunes
- L'approvisionnement régulier des vivres et des produits pharmaceutiques.

3- Le suivi d'un cas

Comme l'indique son nom, le suivi consiste à suivre le client dans l'évolution de sa situation. Le suivi peut être sur le plan sanitaire, alimentaire, scolaire ou financier.

a- Pour le cas des enfants dès leurs naissances

Le travailleur social intervient dans les cas de malnutrition et des maladies infantiles non seulement pour une action curative mais aussi et souvent pour animer des causeries éducatives dans le but de former les mères sur l'utilisation des groupes d'aliment et sur les vaccinations contre les maladies infantiles. Pour le cas des prématurés, le travailleur social intervient pour mettre à la disposition de ces enfants fragiles du lait approprié sous surveillance médicale. Cette intervention couvre également les cas de naissance multiple (jumeaux, triplés ...) et les enfants abandonnés.

b- Pour le cas des enfants victimes de violation de leur droit

Ce sont des enfants en détresse qui ont besoin d'une protection. Les différents types de violation des droits des enfants sont contenus dans le tableau ci-après.

Types de violation		Définition
1	Les sévices corporels	C'est la maltraitance physique
2	Enfants égarés et retrouvés	Ce sont des enfants qui généralement ne retrouvent plus le chemin de retour de leur maison et qu'on retrouve dans les rues
3	Enfants négligés	Ce sont les enfants qui sont laissés à eux-mêmes à la maison sans nourriture ni soins
4	Problème de garde d'enfants	Ce sont les enfants dont les parents ne vivent plus ensemble et chacun des parents veut assumer la garde
5	Les enfants en situation de traite	Ce sont des enfants victimes de trafic
6	Fugues d'enfants	Ce sont des enfants qui quittent leur domicile et qui refusent d'y revivre
7	Les enfants abusés	Ce sont des enfants victimes de violences sexuelles

	sexuellement	
8	Exploitation économique	Ce sont des enfants exclus du système scolaire et utilisés dans des domaines économiques
9	Les troubles de comportement	Ce sont des enfants qui n'ont pas pu être scolarisés ou maintenus dans le cursus scolaire dont le comportement constitue une menace à l'équilibre des autres personnes et surtout des autres enfants
10	Les nourrissons abandonnés	Ce sont des enfants de moins d'1 an qui ont été volontairement abandonnés par leurs mères
11	Les enfants en situation de rue	Ce sont des enfants qui ont élu domicile dans les rues
12	Enfants caractériels expulsés	Ce sont ceux qui sont chassés de la maison sous plusieurs prétextes
13	Enfants en conflit avec la loi	Ce sont des enfants qui ont commis des infractions et détenus à la brigade pour mineur
14	Problème de paternité	Ce sont des enfants dont la paternité n'a pas été reconnue par le présumé auteur de la grossesse
15	Les enfants dits sorciers	Ce sont des enfants refusés ou maltraités par leurs parents sur les croyances, coutumes
16	Les mariages précoces	Concernent surtout les filles mariées de moins de 16 ans
17	Les enfants retirés	Ce sont les nourrissons de moins d'1 an retiré de chez leurs mères qui sont soit malades mentales ou des incarcérés
18	Enfants atteints d'handicap lourd abandonnés	Ce sont des enfants abandonnés volontairement par leurs parents à cause de leur handicap
19	Infanticide	Ce sont des enfants tués volontairement par leurs parents
20	La vente d'enfants	Ce sont des enfants échangés contre une somme conclut

4- Au niveau familial

L'intervention la plus observée est la résolution des problèmes conjugaux que tout travailleur social doit mener avec beaucoup de tact et de prudence surtout en cas de divorce. Le plus souvent, pour le travailleur social, il faut à tout prix la réconciliation des époux par des conseils.

L'intervention de certains membres de famille des époux est souvent sollicitée en cas de divorce. D'autres problèmes peuvent se poser avec la suite comme le problème alimentaire, la garde des enfants qui ne peuvent être tranchés au tribunal. L'intervention au niveau familial concerne aussi tout problème de violation des droits des enfants.

5- Au niveau communautaire

L'intervention se situe au niveau des demandes de secours, d'urgence en cas de calamité ou de catastrophes naturelles, des épidémies, de la famine ou en cas de conflit de guerre.

Page 15 sur 26

- * Les calamités ou les catastrophes naturelles (incendie, inondation, sécheresse...)

Dans ces situations, le travailleur social apporte un soutien moral et matériel dans la recherche des abris, des vivres et des non vivres (des habits, des ustensiles de cuisine...).

- * Les épidémies

Dans cette situation, le corps social doit alerter les autorités compétentes et les aider à résoudre ce problème en collaboration avec les services de santé dans l'éradication de ce fléau.

- * La famine

Le travailleur social doit permettre à la communauté d'avoir un minimum vital en attendant les lendemains meilleurs.

- * Les conflits de guerre (politiques ou religieux)

Le travailleur social doit aider les réfugiés à s'installer dans les familles d'accueil ou sur des cités aménagées tout en leur apportant des vivres et des non vivres.

L'intervention au niveau communautaire concerne aussi l'appui aux groupements ou l'assistance aux projets communautaires (la création d'un puits, la construction d'une école locale, les centres de santé, les centres de loisir...). Pour le cas des jeunes, le travailleur social intervient pour prévenir la délinquance et récupère également les enfants délinquants. D'autres actions à l'endroit des jeunes conduisent les travailleurs sociaux à animer des séances de causerie afin de sensibiliser les jeunes sur plusieurs problèmes sociaux.

6- Au niveau institutionnel

L'intervention d'un travailleur social au niveau institutionnel consiste à faire des lettres de liaison ou à conduire personnellement le cas au niveau d'une autre institution. Le travailleur social peut être amené à toucher plusieurs institutions pour résoudre le problème d'un seul client.

Exemple : lorsqu'il y a maltraitance physique d'un enfant, ce dernier peut être envoyé dans un centre médical pour les soins. Il peut également être envoyé au niveau d'un centre d'accueil pour son placement. Quant au parent ou l'auteur de l'acte, il peut être conduit soit du niveau d'un service social compétent pour des conseils, ou au niveau des centres des forces de l'ordre pour son arrestation.

Chapitre 4

LES BESOINS DE L'HOMME

Tout homme vit en permanence face aux besoins. Cependant, chacun de nous dispose des moyens pour satisfaire un certain nombre de ses besoins. Il conviendrait tout de même de confondre ce que l'on entend par un besoin afin de pouvoir orienter sa satisfaction. En définition, nous retiendrons qu'un besoin est une exigence née de la nature de l'homme ou de la vie sociale d'un individu. Un besoin est considéré comme une nécessité, une utilité issue d'un désir ou d'une envie de l'homme dont la non satisfaction peut entraîner un problème.

I- La délimitation des besoins de l'homme

Les besoins de l'homme sont regroupés en trois (3) niveaux :

- Le niveau primaire
- Le niveau secondaire
- Le niveau tertiaire

1- Les besoins primaires

Ce sont les besoins de base physiologique (manger, déféquer, se vêtir...). Leur non satisfaction entraîne de graves problèmes qui peuvent mettre la vie de l'homme en danger.

2- Les besoins secondaires

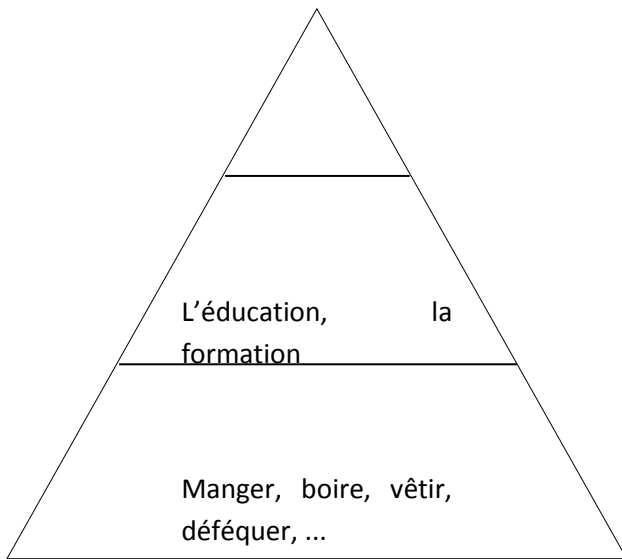
Ce sont les besoins sociaux dont la non satisfaction pose des problèmes ou des obstacles à la participation de l'homme à son développement et au développement de la société.

Exemple : l'éducation, la formation, la communication, le transport

3- Les besoins tertiaires

Ce sont des besoins d'accomplissement, de civilisation, d'épanouissement ou de loisir. Ces besoins sont tel que : l'appartenance à une religion, à un corps professionnel ou à un club. Ce sont des besoins qui causent des problèmes liés à la fierté ou à la dignité de l'homme.

4- Schéma de la pyramide des besoins



II- Délimitation des problèmes et les besoins d'aide

1- Définition

Un besoin d'aide est une situation dans laquelle l'homme se trouve limité par les moyens dont il dispose pour la résolution du problème.

2- Les situations nécessitant une aide

Ce sont des situations heureuses ou malheureuses, communes ou individuelles qui nécessitent l'apport ou le secours d'une tierce personne.

Evènements heureux :

- Naissance d'un enfant
- Réussite à un examen
- Mariage
- Promotion
- Baptême
- Obtention d'un visa
- Sortie de prison
- Emotion

Evènements malheureux

- Divorce
- Maladie incurable
- Décès
- Incendie (calamité naturelle)

- Personne handicapée
- Personne âgée
- Cas de stérilité
- Grossesse indésirable
- Stress
- Test positif du VIH
- Conflits familiaux ...

3- Les moyens de prise en charge

D'une manière générale, il existe deux (2) types de prise en charge à savoir : l'entraide et la solidarité.

a- L'entraide

L'entraide est un secours mutuel ou réciproque qu'on se porte en cas de besoin. C'est une forme de prise en charge qui existe sous la forme traditionnelle et sous la forme moderne.

Exemple :

- * Pour les travaux champêtres, l'entraide se remarque à travers la culture, les semences ...
- * Pour la construction d'une maison
- * Les tontines

b- La solidarité

C'est une obligation de porter assistance à un membre de sa famille, de son groupe, de son clan en cas de besoin. Que ce soit dans les événements heureux ou malheureux, les autres ont l'obligation de lui venir en aide.

Exemple : Incendie, inondation

* Aspect positifs et négatifs de la solidarité

- Aspects positifs

C'est une assurance vie, un appui du groupe ou de la communauté dans toutes les situations (heureuses ou malheureuses).

Exemple : Le lévirat, le sororat

Le lévirat : est le fait d'épouser le frère du mari défunt

Le sororat : est le fait d'épouser la sœur de la femme défunte

Page 19 sur 26

L'objectif poursuivit dans ces deux (2) exemples est d'assurer la prise en charge des enfants par le frère ou la sœur du défunt ou de la défunte.

- Aspects négatifs

L'individu est esclave des décisions de sa famille ou de son groupe d'appartenance. Il ne peut pas être libre de décider lui-même. Ils sont source de la contamination de plusieurs maladies : le sida, la tuberculose, les Maladies Sexuellement Transmissibles ...

Par ailleurs, l'intérêt personnel qui prend le pas sur la solidarité amène les tuteurs à se servir de ces pratiques pour utiliser l'héritage du défunt ou de la défunte pour leurs propres besoins. Il est cependant nécessaire que le travailleur social prenne conscience de cette pratique pour les revaloriser ; nos moyens d'actions étant aujourd'hui extrêmement limités.

4- Les structures de prise en charge

a- Structures traditionnelles

- Le conseil des sages
- Les pharmacopées
- Les couvents
- Les guérisseurs

b- Structures modernes de prise en charge

STRUCTURES	TYPES DE STRUCTURE PUBLIQUE-PRIVEE	CIBLE	SITUATION GEOGRAPHIQUE
Centre KEKELI	Privée	Enfants abusés sexuellement	Adidogomé
EPHATA	Para publique	Sourds muets	Djidjolé
ANGE	Privée	Enfants de rue	Nukafu
Terre Des Hommes (TDH)			
Foyer des femmes et filles	Publique		Tokoin
CROPESDI	Publique		
Centre de Zébé	Publique	Malades mentaux	Aného
MAKAFUI	Privée	Enfants	Amadahomé
ESPOIR VIE	Publique	Personnes vivant avec le VIH SIDA	Agbalépédo

Chapitre 5

LA RELATION PROFESSIONNELLE ET SES PROBLEMES DANS LE CASE-WORK

I-Définition

Toute personne qui se présente au service social pour solliciter une aide est une personne qui éprouve des difficultés. Ces difficultés peuvent être d'ordres matériels, financiers ou moraux. La personne qui vient au service social peut être venue par voie d'informations : c'est-à-dire qu'elle peut être informée de l'existence du centre apportant de l'aide aux personnes en difficulté. Donc, elle vient sous sa propre initiative pour solliciter de l'aide. Elle peut être aussi envoyée par une autre institution ou par une tierce personne. En service social, toute personne sollicitant de l'aide est appelée "un client ou un cas".

Pour que les difficultés qu'éprouve le cas ou le client trouve une solution satisfaisante, il faut que s'établissent entre le client ou le cas désigné encore sous le nom de "aidé" et le travailleur social désigné sous le nom de "aidant" un rapport qui facilite l'échange entre les deux (2) personnes en présence. La qualité de l'intervention du travailleur social (confiance) dépend de la nature de ce rapport.

Cette relation, ce lien est désigné sous le nom de relation-aide. En service social individuel, il s'agit d'une interaction permanente entre les deux (2) personnes en présence (travailleur social, client). Cette relation a des caractéristiques précises.

II- Les caractéristiques de la relation

1- La relation d'aide est interpersonnelle

Elle met en relation deux (2) personnes :

- Le travailleur social ou l'aidant qui est lié par une obligation professionnelle
- Le client, le cas ou l'aidé qui veut trouver une décrispation de sa situation

2- La relation d'aide est professionnelle

Le travailleur social exerçant une profession agit en tant que technicien de l'aide. Cette relation ne peut donc aller au-delà du cadre du travail.

3- La relation d'aide est temporaire

Elle se situe en effet à un moment donné et ne peut se poursuivre sans que le cas ait encore besoin d'être aidé.

4- La relation d'aide est chargée d'une affectivité limitée

La relation professionnelle d'aide est différente d'une autre relation à savoir :

- Relation d'amitié
- Relation familiale
- Relation de partenariat

Le travailleur social est obligé d'avoir un sentiment d'amour envers le client parce que sans amour, sans affection, il est difficile d'aider l'autre. Mais toutefois, ce sentiment doit être limité. L'établissement de cette relation pose aussi des problèmes tant pour le client que pour le travailleur social.

III- Les problèmes de la personne aidée et du travailleur social

A- Les problèmes de la personne aidée

Au moment où il se présente au travailleur social, le client éprouve un ensemble de sensations faites de besoins, de désirs, de crainte et d'attente. Il est donc nécessaire que le travailleur social ait une connaissance approfondie du client, qu'il connaisse les attitudes à adopter non seulement pour mettre le client à l'aise mais aussi et surtout pour avoir la maîtrise de soi en cas de débordement.

1- Les désirs du client

Le désir fondamental du client est de se faire aider. A cet effet, il utilise tous les moyens pour toucher le cœur du travailleur social. Il est donc capable d'exploiter, de mentir ou de tromper la vigilance du travailleur social lorsque celui-ci pour apprécier les faits y mêle ses sentiments.

2- Les besoins du client

Le premier besoin du client, c'est d'être bien accepté, d'être bien accueilli. Ceci le met en confiance pour pouvoir s'exprimer, exposer ses sentiments qu'ils soient négatifs ou positifs. Il doit être également libre de pouvoir dire ce qu'il veut et surtout d'être écouté, compris et respecté malgré son état de nécessité.

3- Les craintes du client

Certains clients craignent d'être rejetés et ne disent pas tout ce qu'ils ont sur le cœur. Ils préfèrent garder certains secrets et ne dévoilent d'autres aspects que quand ils sentent que le travailleur social le découvre et peut compatir avec eux. Ils craignent d'être jugés et donc peuvent être rejetés. Ils éprouvent une culpabilité vis-à-vis de leur situation et craignent d'être trahi ; c'est-à-dire ceux qui sont autour d'eux seront mis au courant de leurs secrets. C'est pour cela que dans la déontologie du travailleur social, l'accent est mis sur le secret professionnel.

4- Les attentes du client

Lorsque le client vient voir le travailleur social, il a une idée en tête : il désire soit l'aide matériel, soit l'aide financière ou les deux (2) à la fois, soit encore la résolution des problèmes spécifiques (orientation dans une situation donnée, conseils ou directions ou une discussion à prendre). Dans un cas donné, lorsque le client expose sa situation et exprime ses désirs, il devient l'avocat défenseur de ses désirs et n'attend que ses désirs soient satisfaits. Or, il se peut que ce ne soit pas le désir qui peut satisfaire au mieux ses besoins.

En matière de Service Social Individuel, il est conseillé d'amener progressivement le cas à exprimer les besoins et le travailleur social quant à lui expose leurs avantages et inconvénients pour certaines alternatives. Il doit orienter le client à faire un bon choix.

5- Attitude du client

La manière dont le client ressent ses besoins, ses désirs, ses craintes, peut le rendre agressif, exigeant, indifférent, passif, taciturne, timide ou nerveux. C'est pourquoi le travailleur social a le devoir d'écouter attentivement le client et de lui faire sentir qu'on le comprend. Le travailleur social doit aussi tenir compte des réactions tant positives que négatives afin de pouvoir traiter les émotions nées des circonstances que vit le client. Il est essentiel de tenir compte des sentiments du client. Dans le cas d'un client agressif, il faut faire preuve de sérénité, rester calme, faire sentir au client qu'on est disposé à l'aider pour qu'il retrouve sa sérénité. Le calme du travailleur social doit être profond, réel et affectueux. Le client doit sentir que le travailleur social a de l'assurance et sait ce qu'il fait. Il doit comprendre que le travailleur social maîtrise son domaine et sait ce qu'il faut entreprendre pour la résolution de son problème. Il ne faut jamais répondre par une agressivité mais montrer qu'on sait se maîtriser. Il faut

montrer au client qu'on comprend pourquoi il a de tels comportements. Cette attitude lui permettra de reprendre son calme et le travailleur social aura alors analysé les motifs réels de son comportement. La relation d'aide entre le travailleur social et le client doit permettre :

* Au client

- D'acquérir un sentiment de sécurité à la place de l'insécurité qu'il avait en rentrant dans le travail social.

* Au travailleur social

- D'établir un rapport d'homme à homme avec le client en créant un climat rassurant.
- De faire sentir au client qu'il est accepté et aimé.
- De préparer le client à fournir les informations nécessaires pour la bonne étude de sa situation.
- D'encourager le client à fortifier son être si celui-ci est faible
- D'aider le client à exercer ses capacités d'introspection dans un but thérapeutique.
- D'aider le client à modifier son comportement et son attitude.
- D'aider le client à réintégrer son milieu social.

B- Les problèmes du travailleur social

Tout comme le client, le travailleur social est une personne humaine qui a sa propre personnalité et ses propres problèmes. Dans l'exercice de sa profession, face à un client, il peut éprouver des sentiments faits de désir et de crainte. Ces sentiments vont influencer son comportement et peut créer des problèmes. La survenance de ces problèmes est souvent liée à une carence de formation.

1- Les sentiments du travailleur social

Dans l'exercice de sa profession, le travailleur social éprouve les mêmes sentiments que le client à savoir :

- Les attentes
- Les attitudes
- Les besoins
- Les craintes
- Les désirs

a- Les désirs

Le désir d'aider le client va amener le travailleur social à rechercher les voies et moyens pour la résolution du problème qui lui est posé. Il va désirer que sa personnalité soit respectée, il va montrer qu'il vaut quelque chose (se faire valoir), il va chercher à faire sentir qu'il a de l'autorité dans sa conduite. Or, un bon travailleur social de par sa formation doit être humble, simple dans son comportement et juste.

Lorsqu'on remarque une telle attitude chez un travailleur social, c'est un signe de faiblesse. Le désir de réussir son travail va amener le travailleur social à se surpasser dans ses recherches et analyses pour trouver une solution aux problèmes posés surtout lorsqu'il constate que ses collègues ou ses supérieurs n'ont pas réussi à résoudre le problème. C'est un moyen de se faire aimer et apprécier par son entourage.

b- Les craintes

Dans l'exercice de sa profession, il arrive que le travailleur social ait peur de l'échec, de se tromper du jugement négatif ou de l'antipathie de son entourage. Il doit pour cela établir une relation franche avec le client et faire preuve de tolérance à l'égard de celui-ci afin de ne pas se tromper.

C- Les besoins et les attentes

Le travailleur social a besoin de progresser dans l'exercice de sa profession afin de mieux faire son travail. Il est donc nécessaire qu'il se cultive, qu'il continue par s'instruire en vertu de l'Article 6 de la déontologie du travailleur social qui stipule "le travailleur social doit avoir en tant le souci d'accroître sa valeur professionnelle et de développer sa culture générale et ses connaissances techniques".

En dehors de sa rémunération contractuelle, le travailleur social ne peut en aucun cas accepter une rétribution pour ses services rendus.

A la fin de votre formation, vous devez être capable de :

- * Décrire les différents courants qui ont marqué l'évolution de la pratique sociale à travers le monde, en Afrique et au Togo.
- * Expliquer l'importance de la cellule familiale comme structure d'appui au plus faible d'une part et d'autre part comme cellule de base de toute la société.
- * Décrire l'intérêt de l'aide fondée sur les relations interpersonnelles.

Page 25 sur 26

- * Citer les noms des précurseurs de l'assistance sociale.
- * Situer l'époque au cours de laquelle chacun a évolué et le pays où il a œuvré.
- * Décrire les structures et les moyens d'action traditionnels et modernes de prise en charge des personnes en difficulté.
- * Promouvoir les structures traditionnelles et modernes de prise en charge et en créer de nouvelles si nécessaires.
- * Comprendre l'importance du terrain psychologique du client dans l'étude du diagnostic et le traitement des problèmes.

2- Les qualités exigées d'un travailleur social

Le travailleur social est un spécialiste des problèmes humains. Il est appelé à comprendre objectivement les personnes qui s'adressent à lui avec leurs situations problématiques et les aider à résoudre ou à établir l'équilibre rompu.

Dans sa fonction d'aidant, il doit être capable de :

- Conseiller
- Organiser
- Diriger
- Collaborer ou coopérer
- Promouvoir
- Convaincre
- Régler les conflits

Pour se faire, le travailleur social se pose neuf (9) questions le concernant. En d'autres termes, tout bon travailleur social doit pouvoir répondre à un certain nombre d'exigence qui se ramène aux neuf (9) questions suivantes.

- Est-il capable de percevoir avec exactitude ce que le client attend de lui et de son action ?
- Est-il capable de recenser les informations objectives et utiles pour l'action à mener ?
- Est-il capable d'écouter attentivement le client ?
- Est-il conscient de sa personnalité, de son rôle, de ses forces et de ses faiblesses ?
- Est-il capable de poser un diagnostic exact auquel il doit faire face ?
- Est-il capable de mobiliser son savoir pour traiter les situations concrètes ?
- Est-il capable d'établir les priorités dans un planning échelonné ?

- Est-il capable de prendre les décisions pratiques, compatibles avec le diagnostic et de les exécuter ?
- Est-il capable de faire saisir des actions qu'il a menées ?

3- Les attitudes personnelles à l'égard d'autrui

La personnalité présente deux (2) faces inséparables : la perception et le jugement d'une part, l'attitude personnelle à l'égard d'autrui d'autre part (l'affectivité). Les psychologues ont démontré que toute décision de l'homme est influencée par ses attitudes internes inconscientes, que la personnalité de l'homme est déterminante dans sa façon de percevoir et de juger. Ils ont aussi démontré que les aspects les plus intimes du moi (organe, sentiment, conception de la vie en société, les motivations personnelles secrètes) interviennent comme les déterminants actifs qui façonnent et modèlent à notre insu, notre perception, nos sentiments, nos raisonnements et nos conduites.

Les décisions que nous supposons objectives, alors qu'il n'est pas possible de nier leur apparence ou leur évidence par les seules forces de notre réflexion. La formation à la compréhension et aux traitements des problèmes humains ne peut se réaliser sans un changement personnel d'attitude dans une marge nécessaire et suffisante à l'égard d'autrui.

Puisque les problèmes humains mettent en jeu notre système de relation à autrui, notre type de participation sociale, il est certain que parfois notre manière d'aborder la relation à autrui ou aux groupes engendre elle-même à chaque fois des relations conflictuelles et des problèmes humains.