

Après la clarification de termes - TSG, aide, entraide, aide mutuelle et processus - sera présenté le rôle spécifique de l'intervenant social en TSG.

DEFINITIONS

Travail social avec des groupes

Parmi les très nombreuses définitions du TSG, voici celle d'Hélène Massa.

Le travail social avec des groupes désigne une pratique d'intervention qui s'appuie simultanément sur la personne et son environnement afin de créer les conditions de transformation dans le champ social et sociétal. Cette pratique complète l'approche individuelle par une démarche collective fondée sur le travail du groupe pour résoudre des situations aux multiples dimensions.

Aide

Il existe un large consensus en France pour assigner aux travailleurs sociaux la fonction d'aider les usagers dans les différents aspects de leur situation. La mission est de les aider tout en favorisant leur autonomie, leur participation et le changement. L'aide proposée par les professionnels peut être conçue comme un travail individualisé avec la personne concernée, ou bien un projet collectif impliquant usagers et partenaires sociaux. Il faut bien reconnaître que l'intervention sociale collective est moins développée que l'aide à la personne pour différentes raisons, le manque de temps ou de soutien technique, manque de formation. Il faut tout autant reconnaître que parfois, l'aide professionnelle fait que les usagers sont pris dans des liens de dépendance à leur égard.

Entraide

Chacun de nous peut facilement réaliser qu'il a été construit, éduqué, influencé, diverti du fait de son appartenance à de multiples groupes imposés ou choisis : fratrie, famille, amis, tribu, classe, équipe, association, nation et même planète. Au cours de l'évolution de l'humanité, en tant que membres de ces différents groupes, nous avons développé un patrimoine de savoir-faire, de connaissances, de systèmes de gouvernance, de communication, d'apprentissages, extrêmement sophistiqués, pour pouvoir vivre et parfois survivre ensemble, dans des environnements hostiles ou harmonieux. L'une de ces dimensions communautaires fondamentales est l'entraide.

D'après les anthropologues, les ethno-paléontologues et autres éthologues, l'entraide se définit comme une tendance naturelle innée, comme un phénomène collectif qui assure la survie et l'évolution du monde vivant. Pour les êtres humains, elle permet de répondre aux besoins individuels et sociaux de sécurité, de secours, de défense. Elle répond aussi aux besoins de socialisation, besoin de reconnaissance, de communication, de bien-être tout en diminuant la dépense énergétique du groupe. De nos jours, l'entraide peut s'exercer spontanément devant une catastrophe naturelle, devant une menace. Elle se présente comme une initiative improvisée, bienveillante, libre et gratuite.

Parallèlement, dans nos sociétés individualistes, les relations sociales sont bien souvent intéressées, et se traduisent par un certain détachement pour autrui. L'entraide devient un phénomène qui s'affaiblit et les personnes se sentant isolées, mal insérées, ne trouvent pas l'aide dont elles ont besoin dans leur environnement. Participer à une action collective, adhérer à une association, faire partie d'un groupe peut permettre de rebondir.

Aide mutuelle

Les groupes initiés par des travailleurs sociaux se distinguent des autres méthodes d'intervention par l'accent mis sur l'aide mutuelle. Le groupe est une situation construite par le travailleur social, en connaissance de cause, c'est un groupe de pairs, Durkheim dirait un « groupe intermédiaire » entre l'individu et la société. Il est à distinguer aussi de ce qui est appelé groupe de parole. Il s'y crée progressivement des relations réciproques et circulaires et donc des relations d'influence plus ou moins fortes. Le lien qui unit les participants est tel que ceux-ci pensent pouvoir s'aider eux-mêmes. Ce potentiel doit être stimulé par l'intervenant social. L'aide mutuelle est la condition nécessaire à l'atteinte des objectifs individuels et des objectifs du groupe. Le groupe a donc besoin de l'individu pour parvenir à ses fins, et l'individu a besoin du groupe pour se développer et se réaliser. Les membres du groupe prennent conscience qu'ils dépendent les uns des autres pour résoudre leurs problèmes (phénomène d'interdépendance et non de dépendance). Leur besoin de travailler ensemble devient important pour chacun et pour tous. Cela crée un climat d'aide mutuelle qui permet aux participants des groupes de retrouver une posture d'acteur et progressivement ils découvrent ou redécouvrent des compétences ou des aspirations jusque-là endormies et le goût de l'action.

Processus

Le Dictionnaire ROBERT définit le processus comme « un enchaînement ordonné de faits ou de phénomènes, répondant à un certain schéma et aboutissant à quelque chose ». C'est aussi « la manière qu'a un groupe de se comporter en vue d'un résultat particulier répondant à un schéma précis ». On remarque dans ces définitions la notion de but, de résultat, d'enchaînement, d'étapes, et en travail social de groupe, les questions des objectifs et d'enchaînement sont essentielles pour orienter le travail.

ROLE DE L'INTERVENANT DANS LE TRAVAIL SOCIAL AVEC LES GROUPES

Son positionnement professionnel

Il faut rappeler évidemment le cadre éthique et déontologique du travail social. Le travailleur social va mettre en œuvre son projet de groupe, en lien avec ses principes éthiques : respecter la singularité des personnes, susciter et obtenir leur participation dans la résolution de leurs difficultés, et croire au potentiel des personnes à se développer et à changer, contractualiser la confidentialité des propos et des situations des personnes dans le groupe.

De plus, ce projet de groupe est construit par le travailleur social à partir du constat des besoins des personnes, besoins qui devront être analysés. En effet, souvent un constat est pris comme une vérité, alors qu'un constat est en réalité le reflet d'un processus en cours, donc toujours en mouvement. On parle de diagnostic partagé, nécessitant d'analyser les composantes en jeu, leurs interactions, de se confronter à la complexité, et donc de pouvoir développer des compétences en lien avec le domaine de l'expertise sociale.

Faciliter les processus du groupe

On distingue dans un groupe, deux processus en interdépendance : la cohésion et la force du groupe, et l'aide mutuelle. Le travailleur social va donc faciliter ces processus, et soutenir les membres.

Le soutien au processus de cohésion et de force du groupe

Il pourra évaluer la cohésion du groupe à partir de trois indicateurs :

- L'attraction des membres pour le groupe (fort sentiment du « nous », sentiment de loyauté),
- Leur motivation pour participer aux activités prévues,
- La multiplicité des implications personnelles (accroissement de l'influence des personnes entre elles, acceptation d'autres points de vue).

La cohésion du groupe est liée au sentiment commun d'appartenance et d'identification au groupe. Elle permet aux membres d'interagir et de s'aider les uns les autres.

Cela explique que plus la cohésion d'un groupe est forte, plus sa stabilité est grande, et plus le groupe a de l'influence sur ses membres. Ainsi des changements d'attitudes, d'opinions, de comportements peuvent se produire. Le travailleur social devra donc, si nécessaire renforcer la cohésion du groupe.

Le soutien au processus d'aide mutuelle

Le travailleur social est attentif à repérer et soutenir les facteurs qui favorisent l'aide mutuelle :

- Le partage d'informations, connaissances, expériences, opinions, croyances
- La confrontation des idées, accepter le processus d'échanges avec la diversité des perceptions, faire de nouvelles analyses des problèmes rencontrés, trouver une nouvelle compréhension des situations...
- La discussion de sujets tabous ou pensés comme tels, partager des aspects d'elles-mêmes que les personnes n'aiment pas, exposer des comportements pensés comme inappropriés
- Le sentiment d'être « tous dans le même bateau » : cette prise de conscience diminue la culpabilité et contribue à accroître l'estime de soi,
- Le développement du soutien mutuel sur la base de l'acceptation de l'autre, de la compréhension sans jugement, d'empathie et de réconfort

- Les demandes et attentes mutuelles : face à l'interpellation des autres, les membres se sentent poussés à aller de l'avant dans leur démarche de changement personnel,
- L'aide à la résolution de problèmes personnels grâce aux points de vue différents des autres membres, qui offrent d'autres alternatives et de l'encouragement
- La réalisation d'apprentissages par la mise en œuvre de compétences découvertes ou acquises dans le groupe
- La force du nombre : la force du groupe développe l'action collective et l'action sur sa propre réalité.

Le travailleur social met en œuvre des techniques reliées au développement de l'aide mutuelle :

- Etablir des buts et des objectifs communs, et y ramener le groupe
- Faciliter la participation collective : normes démocratiques, sentiment d'appartenance...
- Engager le groupe comme un tout en travaillant la cohésion du groupe, et son identité, pour dégager une énergie collective
- Faciliter le processus de prise de décision : développement des règles du groupe et le leadership des membres,
- Tenir compte de l'ici et maintenant par l'expression appropriée des sentiments, et l'analyse de ce qui se passe dans l'immédiat,
- Permettre l'expression des sentiments envers l'intervenant, ce qui permet de démystifier le pouvoir attribué au professionnel, de le situer comme un membre du groupe ayant un statut différent et des rôles différents.
- Susciter les réactions des membres quant à leurs satisfactions et insatisfactions.

Il ne suffit donc pas à l'intervenant d'être présent dans le groupe pour que toutes ces dimensions surviennent. Le rôle du travailleur social est différent de celui des membres du groupe, même s'il fait partie du groupe, et qu'il se reconnaît dans le « nous ». Il est facilitateur, personne-ressources, voire consultant. En fait il y a deux nous : le « nous » des membres à l'intérieur du groupe, mais aussi à l'extérieur, et le « nous » des membres plus l'intervenant.

L'attention portée sur deux dimensions particulières du groupe : l'autorité, et l'intimité.

Le groupe est un système complexe de relations entre des personnes dotées de caractères différents, ressentant leurs besoins de manières très diverses. Pour que le groupe puisse fonctionner, l'intervenant doit travailler les questions d'autorité et d'intimité dans le groupe :

- La dimension des relations des membres avec l'intervenant est liée à la question de l'autorité. En effet cette question d'autorité est présente dans le groupe, pendant toute la durée de son fonctionnement. Dans le modèle du TSG, le professionnel va partager le leadership professionnel avec les membres du groupe. Il accepte de ne pas occuper la position centrale comme dans la relation duelle. Il partage son autorité avec les membres du groupe qu'il reconnaît comme dotés de compétences, et pouvant agir sur leurs problèmes individuels, et sur leur environnement (empowerment).

- S'agissant de la dimension de l'intimité dans le groupe, il peut y avoir de l'ambivalence à se joindre à un groupe, à la fois l'envie, la curiosité, l'espoir, mais aussi la peur de la proximité des autres, la pudeur, l'anxiété... L'intimité quand elle est acceptée, mobilise le soutien et l'engagement les uns envers les autres et se rapporte à la qualité des relations internes qui donnent sens à l'aide mutuelle. Il est nécessaire pour cela d'établir un cadre de travail, proposer un contrat pour le groupe, de définir des objectifs communs, un programme d'activités, ce qui suppose de planifier son travail en respectant la durée prévue pour le groupe. Le fait pour les membres de savoir ce qui se fait ou va se faire, peut réduire l'anxiété, le doute et produire un effet dynamique.
- Travailler le développement d'une culture de groupe entendue comme une structure de travail, avec des règles et des normes...

En conclusion, à nouveau les mots d'Hélène Massa.

« Le groupe est un endroit où l'on peut parler « au monde », où chacun peut être accepté et reconnu pour lui-même. S'apporter une aide mutuelle pour répondre aux besoins. Être reconnu parce qu'on a besoin des autres, alors qu'on vit dans une société basée sur l'individualisme. Le groupe est artificiel, différent d'un groupe naturel, mais les situations et les sentiments sont réels. On travaille avec la réalité des personnes, telles qu'elles la perçoivent. Le groupe a des effets sur les rôles individuels des personnes, mais aussi sur leur rôle de citoyen ».

Bibliographie :

Les références sont essentiellement des articles d'Hélène Massa, et son livre « la pratique du TSG » réédité aux Ed. ASH. En effet le TSG (travail social avec les groupes) s'est répandu outre-Atlantique, USA et Canada. Il a été l'objet de recherches nombreuses. Les écrits sont en langue anglaise, et Hélène MASSA, formée là-bas, a diffusé cette méthodologie, en France par ses traductions, ses écrits, son enseignement et la création de l'association nationale pour le développement du travail social avec les groupes (ANTSQG).

Date : Juin 2021