

DEVELOPPER LE POUVOIR D'AGIR EN TRAVAIL SOCIAL

1er JUIN 2023

Samuel GARNIER

- Travailleur Social
- Equipe de Direction IFTS
- RESPONSABLE FTLV-FC à Ocellia
- DOCTORAT SUR L'AUTODETERMINATION – DPA
- APP PJJ / M2 VTS à Sc Po



Y SOCIALE



Les concepts
fondamentaux de
la psychologie sociale

6^e édition

Gustave-Nicolas Fischer



Gustave-Nicolas Fisher → $C = F(P * S)$.

« La psychosociale est la science du conflit entre l'individu et la société » (Moscovici, 1984).



La norme d'internalité et l'erreur fondamentale d'attribution (Ross, 1977)



L'être humain a tendance à se focaliser essentiellement sur ce qui est imputable à l'individu -les causes internes, la personnalité- et à ignorer tout ce qui est attribuable aux facteurs relevant de la situation -les causes externes, les circonstances-...

3 ESPACES

ENJEUX DU TRAVAIL ET DU TRAVAIL SOCIAL

- DANS UN MONDE ET UN CONTEXTE COMPLEXE
- DESAFFILIATION - ISOLEMENT

LES PERSPECTIVES

- L'AGIR FACE AU MONDE COMPLEXE
- LES EPREUVES DE PROFESSIONNALITE

ILLUSTRATION EN PPSMJ

- APP EN PJJ
- DISCUSSION - ECHANGES

Un Monde VUCA : Volatility, Uncertainty, Complexity et Ambiguity



La **Société Française de Prospective** estime que nous sommes au commencement d'une **Grande Transition**

- ↪ Numérique
- ↪ Écologique
- ↪ Démographique
- ↪ Économique
- ↪ Démocratique

La tendance est ... **sociétale** !

2019-2030 = 800 000 embauches par an /dont 150 000
emplois non pourvus/an (France Stratégie et DARES,
2022) 15000/an (social,médico-social) 25000/an (santé)
Big Quit ou Big Quiet - Great Resignation : 4,5 millions
d'américains démissionnent de janvier à Aout 2021

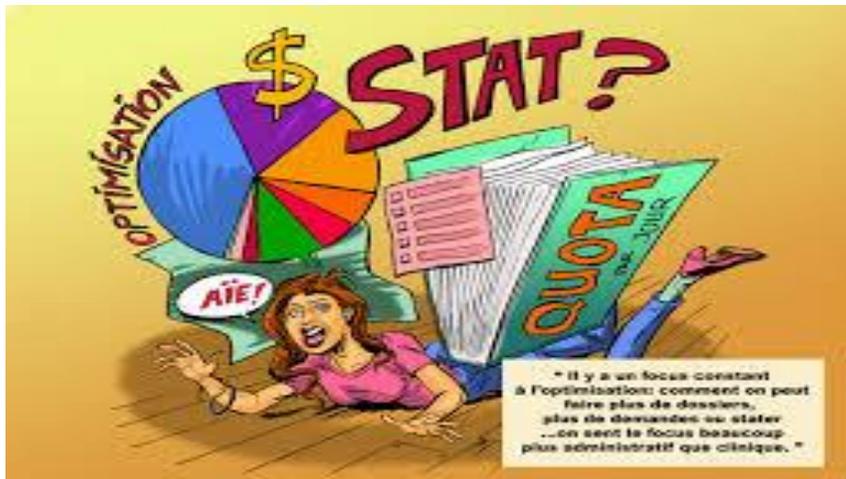
Remise en question des conditions de travail,
des revalorisations, de la vie en générale...

**RETROUVER DU SENS ET DU SENS DANS L'INTERDEPENDANCE DES LIENS (ANDRE,SHANKLAND, 2020)
UN LIEN SOCIAL !**

CONTEXTE DANS LE TRAVAIL SOCIAL

De nombreuses études nous alertent sur les conditions de travail déshumanisantes ayant des conséquences néfastes sur la santé (Grosjean et Ribert-van de Weerdt, 2005).

L'activité se trouve influencée par des déterminants de plus en plus nombreux, compte tenu de la complexité des situations de travail (Goethals et Demarey, 2013).



TOUS LES SECTEURS DU SOCIAL SONT IMPACTES PAR UNE AUGMENTATION DES

- Dépendances
- Maladies psychiques
- Précarisation des situations

PLUS DE BESOINS, PLUS DE SITUATIONS A TRAITER + MOINS DE PROFESSIONNELS + DIFFICULTES DE RECRUTEMENT + RECRUTEMENT SUR DES PERSONNES PEU QUALIFIES = PB MAJEUR !

Dans ce contexte, quelques tensions à l'œuvre pour les travailleurs sociaux d'aujourd'hui face à des injonctions contradictoires

- Comment « être au front » et « à l'arrière » (J Ion) ? (ES accompagnateur du quotidien et coordinateur d'équipe)
- Comment réduire la durée d'accompagnement pour libérer des places dans un contexte de file d'attente, alors que la personne aurait besoin d'un « accompagnement sans fin » (Gardella) ?
- Comment protéger (des « personnes vulnérables ») et accompagner la prise de risque (autonomiser) en même temps ?
- Comment répondre à **l'injonction de recherche de symétrie des places, de participation**, après une formation, une posture professionnelle établie de « sujets sachant » ?
- Comment recueillir l'adhésion de la personne à faire quelque chose qu'elle ne souhaite pas sans la contraindre ni sans perdre sa confiance ?
- Comment « bien faire » son travail quand les tâches se multiplient, et que la bureaucratisation s'amplifie ?

De la dissonance...

La remise en question de leurs pratiques et la difficulté des accompagnements provoque une dissonance cognitive. (Festinger,1957)

→ *Perte de sens.*

→ Renforcer les intuitions, croyances individuelles et collectives

→ Opposition / cadre + Une opposition avec les Pros + Opposition des pratiques + opposition avec les personnes accompagnées.

... à l'usure

Remises en questions de leurs pratiques et parfois celles de leur institution.

→ Conflit psychique → « ça use ! »

Non-dit sur la souffrance psychique, parce qu'il y a la crainte d'avouer sa peur, son ennui, sa dissonance, ses doutes, « *la peur de reconnaître pour soi et pour les autres, que l'on craque...* ». Des sentiments que l'on retrouve dans différentes études.

« *lui aussi peut connaître la souffrance, avoir ses faiblesses.* » (Pezet,Villate,Logeay, 1996).

« Les émotions ont une fonction ! Utilisons les... »

Comment lutter ?

- Favoriser l'Efficiency individuelle et collective → Participation / D.P.A / APP.

1

L'AGIR

FACE AU MONDE

COMPLEXE

!!!LES EPREUVES DE PROFESSIONNALITE
(Jeannot, 2015)

Des individus empêchés de ne plus pouvoir agir/ eux-mêmes/ contexte. + idem chez les Professionnels (cadres et non cadres).

- Un Agir faible + nécessité de comprendre le contexte.
- Transformer l' Agir faible+ Agir significatif.
- Objectifs : triple statut (Acteur/Critique/Auteur).

– Problématique des « métiers flous » de l'Action Sociale

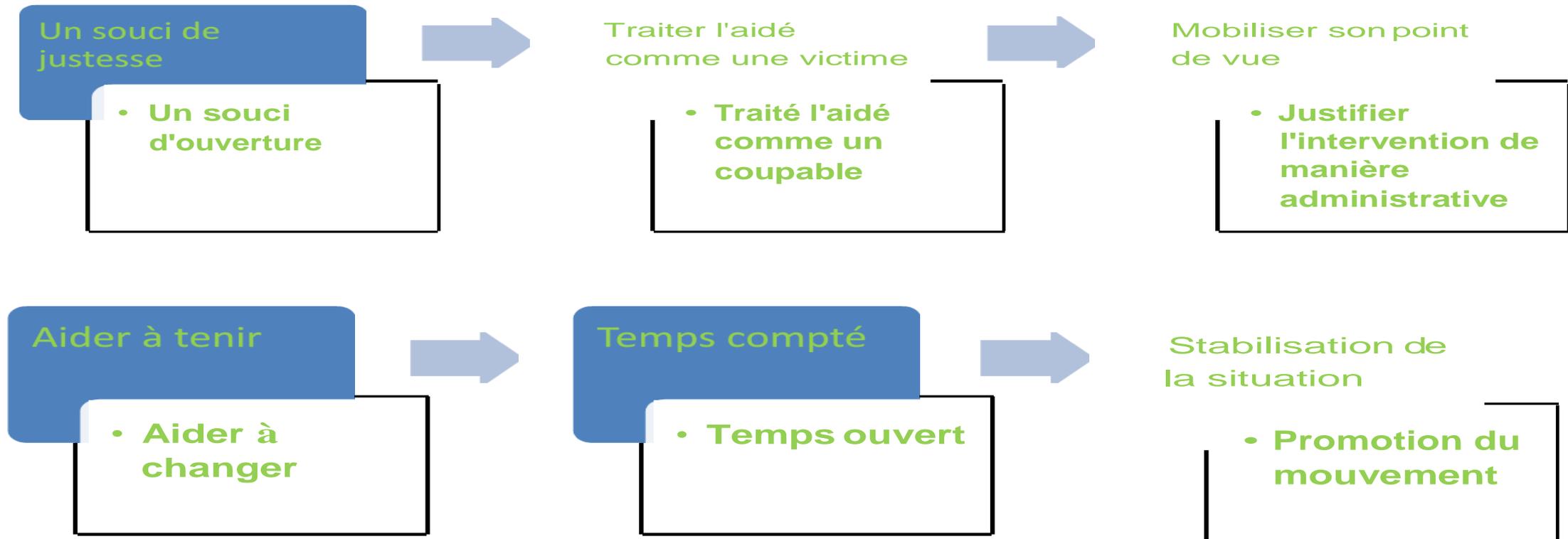
« L'institution est obligée de donner une marge de manœuvre aux acteurs de l'action sociale »

ET « Intervenir est une épreuve ».

- Identifier les épreuves et Identifier les moyens pour y faire face :
« Les épreuves de Professionnalité » (JEANNOT,2005)

« L'institution est obligée de donner une marge de manœuvre aux praticiens » CAR « Intervenir est une épreuve ».
(Jeannot, 2015) (Soulet, 2016) (Vidal Nacquet, Ravon, 2018)

6 Epreuves ou 6 paradoxes ...



Allier souplesse et créativité...

2

LES

PERSPECTIVES DU

TRAVAIL SOCIAL

LE CADRE REFERENTIEL DU TRAVAIL SOCIAL



"Les professionnels du travail social ont pour mission de favoriser le changement, le développement social, la cohésion sociale, le pouvoir d'agir et la libération des personnes... Etayée par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des connaissances autochtones"

(Définition Internationale du Travail Social - Melbourne, 10 juillet 2014)

« Le travail social est un ensemble de pratiques professionnelles qui s'inscrit dans un champ pluridisciplinaire et interdisciplinaire. Il s'appuie sur les savoirs issus de l'expérience des personnes concernées, dans un processus de coconstruction. Il se fonde sur la relation à l'autre, dans sa singularité et le respect de sa dignité. Il vise à permettre l'accès effectif de tous à l'ensemble des droits fondamentaux et à assurer la place de chacun dans la cité... Les principes de solidarité, de justice sociale, de laïcité, de responsabilité collective, et le respect des différences, des diversités, de l'altérité sont au cœur du travail social... Le travail social... participe au développement du pouvoir d'agir des personnes et des groupes dans leur environnement. En cohérence avec la définition internationale, et défini au niveau national, le travail social se décline sur les territoires dans le respect des principes généraux énoncés. »

(Définition du travail social nationale, 23 février 2017)

AUJOURD'HUI...

Les établissements éducatifs visent l'autodétermination et la responsabilisation des jeunes. Les professionnel·le·s du travail social adoptent désormais une posture plus empathique et horizontale face aux bénéficiaires. Les adolescent·e·s sont perçu·e·s comme sujet·te·s ainsi qu'acteurs et actrices de leur vie et sont désormais entendu·e·s au sujet des affaires les concernant.

(COPPOLINO, DEVAUT 2018).

Denis Piveteau, conseiller d'état, à la demande du 1^{er} ministre, a réalisé un rapport sur le travail social en 2022 avec les acteurs de la solidarité, les Conseils départementaux et les partenaires sociaux précisant que *« choisir un métier du travail social c'est se donner le pouvoir d'agir avec les personnes que l'on accompagne pour faire advenir une société inclusive »*. Le rapport porte **l'attention sur le fait que « le développement du pouvoir d'agir, qualifié aussi d'empowerment ou d'autodétermination, loin d'être le dernier concept à la mode pour l'accompagnement des personnes en situation de vulnérabilité, se posait en réalité en matrice globale du travail social d'accompagnement. Par construction, il conduit chaque acteur à interpeller toute la société qui l'environne »**.

- Le DPA a principalement été développé dans le champ du travail social (Lee, 2001) et ultérieurement dans celui de la psychologie communautaire (Rappaport, 2002).
- La solution proposée consiste à concevoir des pratiques sociales aptes à traiter simultanément les facteurs structurels et les composantes individuelles des problèmes sociaux **tout en redonnant aux personnes une place centrale dans la conduite du changement.**
- LE DPA renvoie précisément à la possibilité concrète d'influencer ou de réguler les événements qui ont une importance particulière pour « moi » ou mon groupe.

LE DEVELOPPEMENT DU POUVOIR D'AGIR

- Capacité d'agir et pouvoir d'agir sont 2 notions distinctes et complémentaires (Goethals, Demarey, 2013).

« Le pouvoir d'agir dépend des conditions internes et externes au sujet'' à un moment donné.» (Rabardel, 2005)

"L'homme est plein à chaque minute de possibilités non réalisées"
(Vygotsky, 2003).

Ces potentialités latentes renvoient aux capacités d'agir, à ce qui est mobilisable par le sujet. C'est ce que nous savons faire grâce à nos connaissances et à notre expérience .

- **"Le pouvoir d'agir est une clef de voûte de la santé et de l'efficacité au travail"** (Clot, 2010).

- **L' Accompagnement,**

la réponse n'est plus de soulager la souffrance comme dans les approches caritatives, ni guérir de la souffrance comme dans les approches professionnelles fondées sur le modèle médical traditionnel ou de dénoncer les causes de la souffrance comme les approches strictement militantes mais plutôt de s'affranchir de la souffrance.

« **Franchir un obstacle** » (Y Le Bossé, 2004).

- Quitter la position AGENTIQUE (Milgram, E Morin, Beauvois)

➔ **ACTEUR / AUTEUR / CRITIQUE** (MH SOULET, 2014) (pensée critique, Hagège, 2016)/

Voire Transmetteur (celui qui transmet, qui forme,...) (Savoirs émancipatoires Tardieu, 2016) (Savoirs expérientiels, croisement des savoirs, ATD Quart Monde)

SOMME DE PWS

- Process de Pouvoirs = Pouvoir dire + faire+ raconter et se raconter + conscientiser + partager + transmettre.

« C'est un processus par lequel des personnes accèdent ensemble ou séparément à une plus grande possibilité d'agir sur ce qui est important pour elles-mêmes, leurs proches ou le collectif auquel elles s'identifient» (Le Bossé, 2012).

- C'est considérer le désir des personnes et « supposer l'acceptation de l'autre dans son caractère unique». (Honneth, 2015).
- Renoncer à des mauvaises habitudes comme « J'ai la solution pour vous ».

OBJETS FORMATION AUTODETERMINATION (Deci & Ryan, 2002)

Autodétermination, participation et citoyenneté (CSMS, 2022)

commission de l'évaluation et de l'amélioration de la qualité des établissements et services sociaux

Besoin psychologique	Définition	Comportements emblématiques
LES PROFESSIONNELS soutiennent les besoins suivants :		
Soutien de l'autonomie	Créer un environnement dans lequel les apprentissages sont pleinement acceptés par les personnes, qui se sentent volontaires et responsables de leurs comportements.	<ul style="list-style-type: none">. Permettre aux personnes de faire des suggestions ou des choix. Accompagner de manière adaptée et acceptée des personnes. Fournir des raisons pour l'adoption d'un comportement
Soutien de la compétence	Créer un environnement dans lequel les personnes se sentent capables d'atteindre leurs buts	<ul style="list-style-type: none">. Proposer une tâche de défi (ni trop faciles, ni trop difficiles). Féliciter les progrès ou les efforts. Donner des feedbacks qui ciblent une stratégie spécifique pour progresser
Soutien de la proximité sociale	Créer un environnement dans lequel les personnes se sentent acceptées, comprises et dignes d'attention	<ul style="list-style-type: none">. Avoir un regard positif inconditionnel (être bienveillant envers toutes les personnes). Savoir intéresser aux progrès, au bien-être et/ou aux sentiments des personnes. Être chaleureux et aimable envers les personnes

3

ILLUSTRATION POUR LES PPSMJ...

APP EN UEAJ

UEAJ unité éducatives d'activités de jour. Le réseau des UEAJ s'intègre dans une prise en charge globale des mineurs sous main de justice, Individualisée et coordonnée en lien avec des dispositifs de droit commun.

CONSTATS SUR LES SEANCES D'APP =

➔ Très peu de situations d'accompagnement sont évoquées !

(comme beaucoup d'APP, supervision aujourd'hui beaucoup de PBTIQUE régulation d'équipe et/ou de crise Institutionnelle).

On en oublie le sens de l'I°, l'importance du rôle de l'UEAJ,

les jeunes perçoivent 1 vrai de lieu de ressource, 1 début de DPA sur ce que je suis, ce que je pourrais être,...

➔ Augmentation des compétences, de l'Autonomie et de la proximité sociale, notamment au travers des stages, expériences professionnelles. Ce que j'apprends dans les moments en groupe (ateliers techniques, ateliers éducatifs, gestion des émotions,...)

➔ Malgré tout PB structurel parfois car manque de pros qualifiés ou de propositions cohérentes comme des ateliers pros adaptés, cuisine, BTP, (ok pour insertion Pro, pour soutien scolaire, pour menuiserie, mais manque sur les autres secteurs d'activités principaux et sur la gestion des émotions, pairs aidance,...).

DPA du jeune mais aussi de son groupe d'appartenance.

Ex de Mme X et de son fils qui est en UEAJ

Ex de Mme X qui a son Fils en UEAJ

La mère du jeune homme a très peu de ressources et est invitée à rencontrer 1 ASS de Secteur pour 1 droit au logement

L'ASS formée au DPA mène 1 entretien d'explicitation à partir de la Question suivante : « Qu'est ce qui est le plus important pour vous ici et maintenant ? »

Une fois identifié ce qui est le plus important, on repère tous les acteurs du groupe d'appartenance et on identifie les effets positifs pour renforcer une conscientisation de la situation et de la motivation

	Ce que les acteurs de la situation auraient à gagner que Mme X n'ait pas la CMU	Ce que les acteurs de la situation auraient à gagner que Mme X ait la CMU
MADAME	RIEN	Je pourrais soigner mon fils / qu'il n'est plus mal aux dents/ je serais fière de moi
SON FILS	RIEN	Souffre moins et qu'il n'est pas honte de moi / qu'il soit fier de moi
SON AMI	Je ne sais pas ce qu'il en pense peut-être que cela le conforte de ce qu'il pense de moi	Que je prouve à mon ami que je peux faire autre chose que de me plaindre
SON EX-MARI	Qu'il garde une emprise sur MOI	Que je prouve à mon ex mari que je peux me débrouiller seul
		Que je suis capable de faire des choses. Avant j'étais capable... et que même si je suis fatigué, je peux des choses pour mon fils...

DISCUSSION

L'intérêt et La force du groupe ! Favorise l'apprentissage social (Bandura,1976). Il serait intéressant d'identifier l'influence des pairs qui peut jouer un rôle important dans la comparaison professionnelle (Boissicat, Pansu, Bouffard, & Cottin, 2011).



POSTURE DE L'ACCOMPAGNANT RESTER RELIE A SOI...

- Savoir mobiliser ses ressources et ajuster son positionnement lors de l'accueil de l'autre.
- Faire silence en soi permet de revenir à une stabilité intérieure qui est souple et ouverture d'esprit.
- Confiance en soi et en l'autre et aux pratiques : regard bienveillant qui valorise la capacité à faire, à être



Apprendre à écouter l'autre pour comprendre sa souffrance

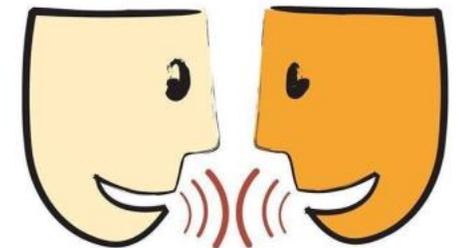
Ne pas tout porter et faire confiance :

- L'autre a des ressources
- Prendre du recul
- Au groupe
- Au programme

=> Être ouvert, disponible, avec chaleur humaine : distinct et non distant

...Pour se relier à
l'autre

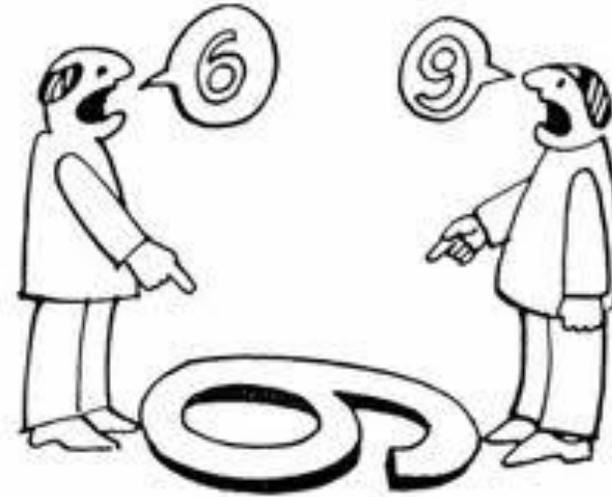
La plupart des gens n'écoutent pas
avec l'intention de comprendre



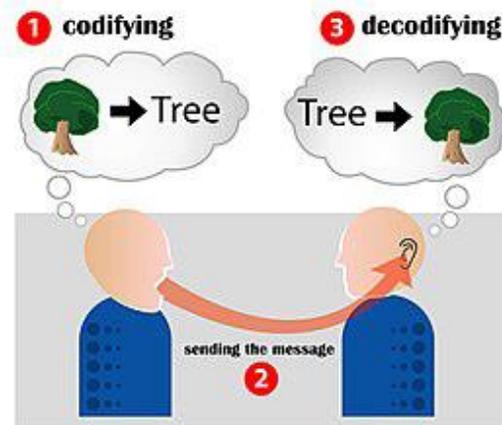
Ils écoutent avec l'intention de répondre

Voir le point de vue de l'autre !

Se soucier des personnes telles
qu'elles sont
et non telles qu'elles devraient être !



Importance du dialogue exploratoire !



Quelques fondamentaux qui m'aident...

- *Pas de pensée unique* : richesse de la complémentarité - personne n'a vrai ou faux => juste milieu !
- Permettre à l'autre d'*Etre authentique* : être à l'écoute de soi pour pouvoir exprimer ses besoins, valeurs...
- *Ecouter jusqu'au bout* : entendre, clarifier et intégrer le point de vue de l'autre avant de répondre
- *Respecter chacun - non jugement* : la réalité est multiple, complexe, globale, l'autre est plus qu'il n'apparaît
- *Confidentialité*

Partager ses idées de manière collaborative nécessite une authenticité, une sincérité dans les rapports à soi et aux autres. Et par la même peut-être favoriser l'attitude de recevoir, d'accepter et d'accueillir les réflexions, les émotions, les sensations des autres et bien évidemment les siennes.

La connaissance de soi est
essentielle aux professionnels et
praticiens en travail social.

Devault (2014) « *la formation des travailleurs sociaux doit s'intéresser au bien-être des futurs professionnels* ».

POUVOIR D'AGIR & LIMITES

Robert CASTEL :

« les interventions sociales sont donc menacées par la norme d'internalité, c'est-à-dire cette envie de chercher dans l'individu lui-même les raisons de ces difficultés »

Attention à la responsabilisation qui risque de culpabiliser la personne concernée sur sa situation alors même que celle-ci renvoie à des dynamiques sociales et économiques qui la dépassent.

LE DPA ne doit pas se transformer en AUTOCULPABILISATION

L'action comme la vie est faite de ... **NUANCES**. !!! Aux croyances/convaincre

Paramètre décisif = La tolérance... Et l'interdisciplinarité !



Faire face à l'incertitude



→ Trouver le juste milieu

Un Paramètre décisif = **Le Temps...**



...Temps qui nous aliène (Hartmut ROSA, 2012)

→ **CRISE DU SENS** « *prisonnier de nos agendas néolibéraux* » (Barbara STIEGLER, 2021)

→ **LE SENS : 3 DIMENSIONS**

- **Direction** : savoir où l'on va
- **Signification** : comprendre de l'intérieur cette direction
- **Sensualité** : aimer ce que l'on fait / aimer la Direction et la Signification

ANNEXES

Ni policier, ni sauveur, c'est plutôt l'archétype du « passeur » qui semble le plus approprié au soutien du DPA. Tout comme le passeur qui doit, à chaque instant, parvenir à se frayer un passage à travers des courants ou des régions hostiles, le praticien centré sur le DPA est placé dans une position de créateur, d'inventeur de solutions ponctuelles pour des situations uniques. À l'instar de celui qui aide à passer un obstacle naturel, l'intervenant soucieux de contribuer au DPA peut être appréhendé comme un allié stratégique pour négocier un moment de vie plus délicat. S'il offre un soutien ponctuel, il n'est pas nécessaire pour autant que le passeur ait son mot à dire sur la pertinence du voyage, son rythme ou la légitimité des intentions du voyageur. Il n'est pas là pour juger, mais pour permettre qu'un obstacle soit franchi et que le cheminement entrepris se poursuive. De la même manière, le praticien centré sur le DPA n'a d'autres préoccupations que de contribuer à éliminer les obstacles et à restaurer le mouvement d'épanouissement là où il s'est interrompu. Entre deux accompagnements, le passeur peut travailler à aménager de meilleures conditions de passage, à améliorer le confort du voyage ou même à réfléchir à des manières de franchir l'obstacle qui ne nécessiteraient plus son soutien. En concentrant l'ensemble de ses efforts au développement du pouvoir d'agir des personnes qu'il accompagne, l'intervenant se retrouve devant la nécessité concrète de contribuer quotidiennement à « élargir le monde des possibles » tant en ce qui concerne les structures sociales que les parcours individuels.

Dans l'approche centrée sur le DPA, le critère d'efficacité du praticien porte sur la capacité à développer avec la personne accompagnée une solution **qui va dans la direction** de ce qui est important pour elle. Concrètement, cela signifie que pour le praticien, l'important n'est pas l'atteinte d'un objectif défini indépendamment du contexte, mais bien la production d'un changement compatible avec les attentes des personnes accompagnées tout en tenant compte des ressources disponibles à court, moyen et long terme. L'essentiel de la compétence repose donc sur un art du compromis qui permet de mettre fin au *statu quo* réel ou perçu, dans lequel la personne se sent confinée. De manière plus abstraite, il s'agit **de restaurer un mouvement** là où les personnes accompagnées ne parviennent pas à se dégager d'un *statu quo* qui les immobilise.

À la question « qu'est-ce qui est possible ici et maintenant qui soit compatible avec les aspirations de la personne accompagnée ? », les réponses peuvent être multiples et étalées dans le temps. Dans certains contextes particulièrement prescriptifs, on peut même avoir l'impression qu'il n'y a rien de possible. Dans ce cas de figure, toute la compétence de l'intervenant centré sur le DPA consiste à dégager progressivement des marges de manoeuvre pour inventer de nouvelles pistes de solutions. Cette aptitude à dégager de « nouveaux possibles », là où les options semblent inexistantes, suppose l'adoption d'une posture professionnelle radicalement différente de celle que l'on enseigne traditionnellement. Il s'agit en effet de former des praticiens-créateurs, de véritables experts de l'action en contexte, de fins analystes des situations complexes et surtout des professionnels voués à l'élimination de toutes formes d'obstacles au développement du pouvoir d'agir des personnes qu'ils accompagnent

Le praticien doit donc fonder la légitimité de son intervention sur la mise en commun optimale des différentes sources d'expertise. Reconnaître les différentes expertises en présence est une chose, c'en est une autre de savoir les conjuguer pour apporter efficacement le changement désiré. Il faut notamment dépasser la simple juxtaposition des différences pour entamer une véritable négociation des expertises afin qu'elles puissent converger vers l'atteinte d'une cible de changement commune.

L'essentiel de la supervision réside dans le développement d'une capacité d'analyse stratégique des situations auxquelles le futur praticien est confronté.

Les organismes de formation des praticiens du social sont des acteurs collectifs de première importance dans le développement de pratiques sociales plus optimales.

- Je sais ce qui est bon pour toi Vs comment on fait pour considérer davantage les ressources des perso.

: on ne reco pas vraiment leurs expertises. Savoirs expérientiels.

- les normes pros reviennent au galop. Avoir 1 vigilance continue et réactive.

Pour faire face aux PB d'Orga les WS ont mis en place l'Automandat (respecter et transgresser les règles). Comme dans la santé cf BD Beaulieu.

Le travail bien fait est de comprendre le travail prescrit YCLOT au travail réel. Les cadres ont dû mal à le faire. 1 travail empêché ! Donc le DPA est 1 solution. Mais attention et ne pas tomber dans le lean !

➔ Conflit d'équipe ! (la communauté du Wsocial)

➔ Collectif de travail pour penser ensemble = 1 espace de délibération pensé institutionnellement. Atelier ETHIQUE DE LA PRATIQUE = Partir d'1 situation PB et la travailler (=APP).

ENTRETIEN D'EXPLICITATION (VERMERSCH, 2010)

Si l'entretien d'explicitation permet un retour réflexif aussi bien sur le fonctionnement cognitif dans la réalisation d'une tâche que sur le vécu d'une pratique, c'est qu'il centre son questionnement sur la mise au jour des éléments implicites du vécu de l'action.

Piaget affirme que « l'action est une connaissance autonome », Vermersch considère l'action comme une source privilégiée d'informations pour comprendre les aspects fonctionnels de la cognition.

L'action, comme connaissance autonome est largement opaque à celui qui l'a accomplie et, dans toute action, il y a un savoir pratique préréfléchi, c'est-à-dire non conscient pour la personne qui agit. Il s'agit alors d'accompagner la personne dans les étapes de la prise de conscience.

Ces étapes correspondent à des processus distincts : un processus de réfléchissement qui permet au sujet de recontacter son vécu subjectif, d'en déployer les aspects implicites et d'en effectuer une mise en mots.

ENTRETIEN INDIVIDUEL OU EN GROUPE : Techniques utilisées dans les entretiens et la formation justice restaurative (appelée parfois justice réparatrice). Film « *Je verrais toujours vos visages* »

BD de Beaulieu et Mermoux



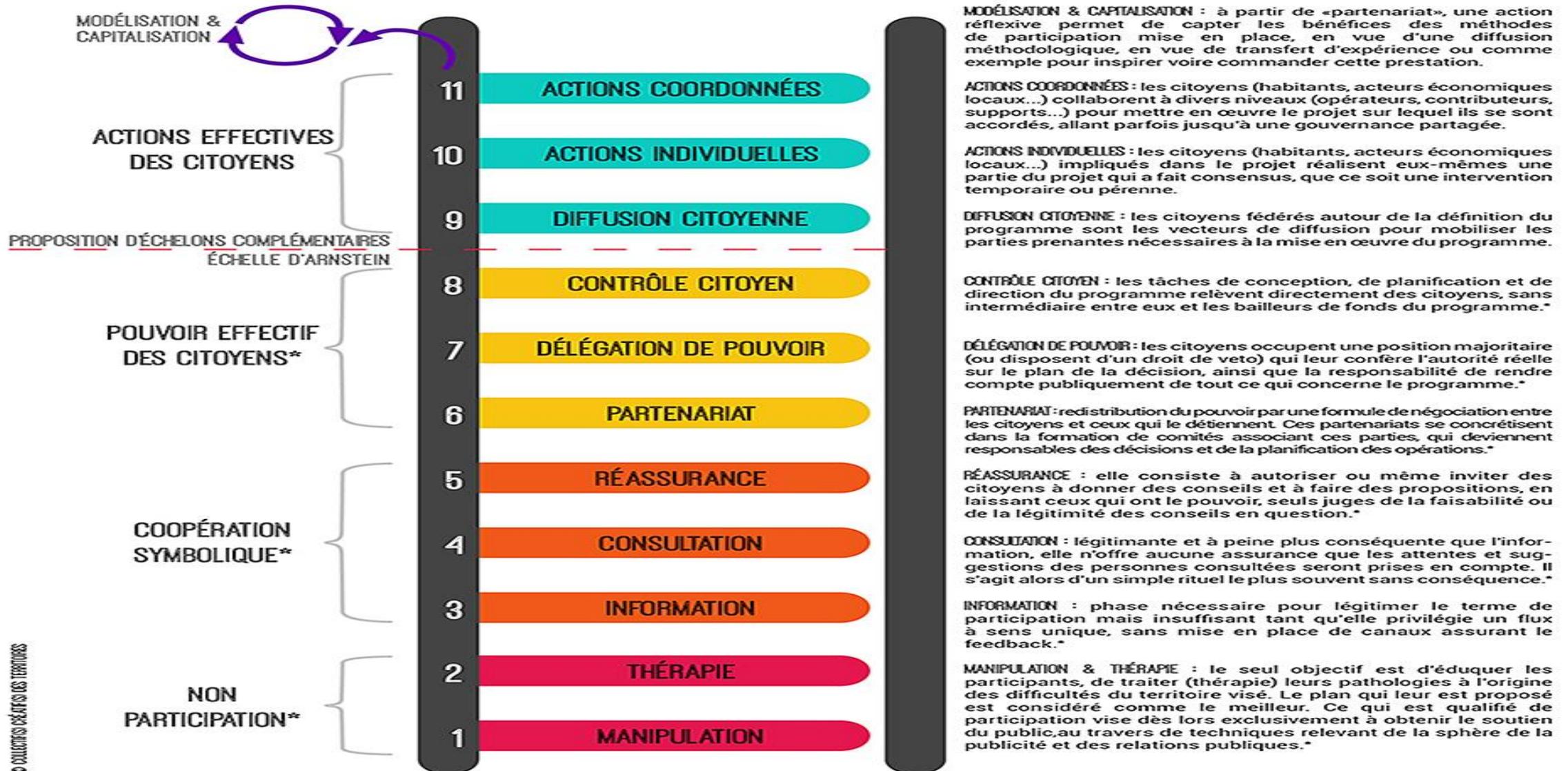


Nous devons travailler sur les 5 paires de compétences essentielles aujourd'hui pour tout individu, repérées par l'OMS :

1. Savoir résoudre des problèmes / Savoir prendre des décisions
2. Savoir réguler ses émotions / Savoir gérer son stress
3. Savoir communiquer efficacement / Savoir être habile dans les relations interpersonnelles
4. Avoir conscience de soi / Avoir de l'empathie
5. Avoir une pensée créative / Avoir une pensée critique (= au sens d'ouverture d'esprit)

Les 5 CPS DE L'O.M.S

ECHELLE DE PARTICIPATION ARNSTEIN 1969



MODÉLISATION & CAPITALISATION : à partir de «partenariat», une action réflexive permet de capter les bénéfices des méthodes de participation mise en place, en vue d'une diffusion méthodologique, en vue de transfert d'expérience ou comme exemple pour inspirer voire commander cette prestation.

ACTIONS COORDONNÉES : les citoyens (habitants, acteurs économiques locaux...) collaborent à divers niveaux (opérateurs, contributeurs, supports...) pour mettre en œuvre le projet sur lequel ils se sont accordés, allant parfois jusqu'à une gouvernance partagée.

ACTIONS INDIVIDUELLES : les citoyens (habitants, acteurs économiques locaux...) impliqués dans le projet réalisent eux-mêmes une partie du projet qui a fait consensus, que ce soit une intervention temporaire ou pérenne.

DIFFUSION CITOYENNE : les citoyens fédérés autour de la définition du programme sont les vecteurs de diffusion pour mobiliser les parties prenantes nécessaires à la mise en œuvre du programme.

CONTRÔLE CITOYEN : les tâches de conception, de planification et de direction du programme relèvent directement des citoyens, sans intermédiaire entre eux et les bailleurs de fonds du programme.*

DÉLÉGATION DE POUVOIR : les citoyens occupent une position majoritaire (ou disposent d'un droit de veto) qui leur confère l'autorité réelle sur le plan de la décision, ainsi que la responsabilité de rendre compte publiquement de tout ce qui concerne le programme.*

PARTENARIAT : redistribution du pouvoir par une formule de négociation entre les citoyens et ceux qui le détiennent. Ces partenariats se concrétisent dans la formation de comités associant ces parties, qui deviennent responsables des décisions et de la planification des opérations.*

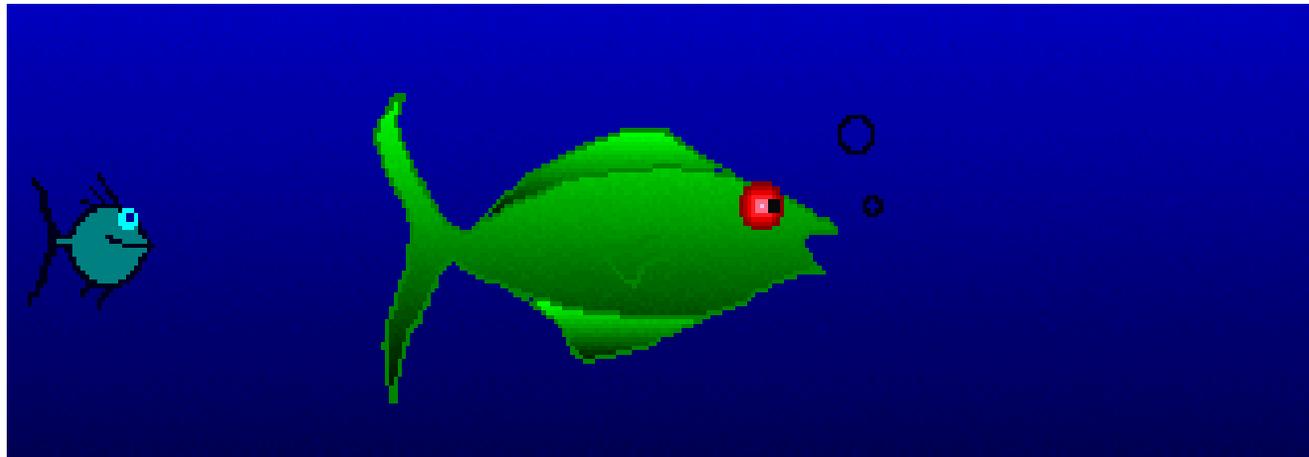
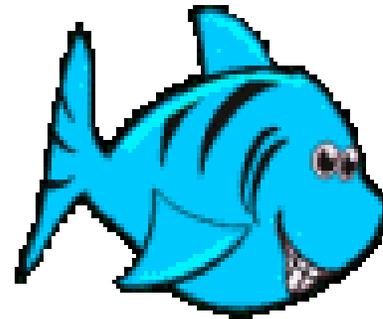
RÉASSURANCE : elle consiste à autoriser ou même inviter des citoyens à donner des conseils et à faire des propositions, en laissant ceux qui ont le pouvoir, seuls juges de la faisabilité ou de la légitimité des conseils en question.*

CONSULTATION : légitimante et à peine plus conséquente que l'information, elle n'offre aucune assurance que les attentes et suggestions des personnes consultées seront prises en compte. Il s'agit alors d'un simple rituel le plus souvent sans conséquence.*

INFORMATION : phase nécessaire pour légitimer le terme de participation mais insuffisant tant qu'elle privilégie un flux à sens unique, sans mise en place de canaux assurant le feedback.*

MANIPULATION & THÉRAPIE : le seul objectif est d'éduquer les participants, de traiter (thérapie) leurs pathologies à l'origine des difficultés du territoire visé. Le plan qui leur est proposé est considéré comme le meilleur. Ce qui est qualifié de participation vise dès lors exclusivement à obtenir le soutien du public, au travers de techniques relevant de la sphère de la publicité et des relations publiques.*

* Sherry R. Arnstein (1969) « a ladder of citizen participation » dans l'article de J. Donzelot et R. Epstein - *Démocratie et participation : l'exemple de la rénovation urbaine*, publié dans Esprit (dossier « forces et faiblesses de la participation »), n°326, 2006 - pp.5-34



L'IMPORTANCE DES COLLECTIFS ET INSTITUTIONS

Les I° sont nées pour la survie l'homme.

Avec le langage elles se sont conscientisées

Les I° font tenir les sociétés humaines. Enoncer des récits qui disent et racontent le monde.

Elles font lien ! Les sociétés humaines progressent et cette promesse est en nous. Aujourd'hui doute d'un progrès sans fin ! Car la stabilité de notre société repose sur une croissance. Or celle-ci semble se heurter aux limites de la planète et de ses ressources.

La conscience diffuse de cette impasse ébranle nos certitudes les plus profondes.

D'où désarroi quant à la conduite de nos vies, sentiment d'impuissance collective ! notamment au niveau du travail social, médico-social et de la santé.

BIBLIOGRAPHIE

- Bandura, A. (1976). *Social Learning Theory*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice Hall. Traduction Française : L'apprentissage social. Bruxelles : Mardaga.
- Bandura, A. (1986). *Social foundations of thought and action: A social cognitive theory*. Englewood Cliffs, NJ : Prentice-Hall.179
- Bandura, A. (1988). *Self-regulation of motivation and action through goal systems*. In V.
- Bandura, A. (2003). *Self-efficacy. The exercise of control*, New York : 1997, Freeman and Compagny, trad. fr. Lecomte, Jacques « Autoefficacité. Le sentiment d'efficacité personnelle », Bruxelles : De Boeck.
- Barbezat, D., & Bush, M. (2013). *Contemplative Practices in Higher Education: Powerful Methods to Transform Teaching and Learning*. San Francisco, CA: Jossey-Bass.
- Boissicat, N., Pansu, P. Bouffard, Th., & Cottin, F. (2011). *Relation between perceived scholastic competence and social comparison mechanisms among elementary school children*. *Social Psychology of Education : An International Journal*.
- Brown, K. W., & Ryan, R. M. (2003). *The benefits of being present : Mindfulness and its role in psychological well-being*. *Journal of Personality and Social Psychology*, 84, p. 822-848.
- Brown, K. W., Ryan, R. M., & Cresswell, J. D. (2007). *Mindfulness : Theoretical foundations and evidence for its salutary effects*. *Psychological Inquiry*, 18, p. 211-237.
- Boujut, E., & Bruchon-Schweitzer, M.-L. (2007). *Rôle de certains facteurs psychosociaux dans la réussite universitaire d'étudiants de première année. L'orientation scolaire et professionnelle*, 2, p. 157-177.
- Collins, S., Coffey, M., & Morris, L. (2010). *Social work students : stress, support and well-being*. *British Journal of Social Work*, 40, p. 963-982.
- Clot Y., (2005), « Le développement du collectif : entre l'individu et l'organisation du travail », in *Entre connaissance et organisation, l'activité collective, L'entreprise face au défi de la connaissance*, La Découverte, pp.187-199
- Clot Y., (2008), *Travail et pouvoir d'agir*, Collection Le Travail humain, Paris, PUF, 2008
- Clot Y., Lhuilier D., (2010), *Agir en Clinique du travail*, ERES
- Cronbach (1951), *Coefficient alpha and the internal structure of tests*, *psychometrika*, vol.16, 3, p. 297-334.
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (1985). *Intrinsic motivation and self-determination in human behavior*. New York : Plenu
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). *Self-determination research : Reflections and future directions*. In E. L. Deci & R. M. Ryan (Eds.), *Handbook of self-determination research* (pp. 431-441). Rochester, NY : University of Rochester Press
- Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2008). *Favoriser la motivation optimale et la santé mentale dans les divers milieux de vie*. *Canadian Psychology/Psychologie canadienne*, 49(1), 24-34.
- Devault, A. (2014). *L'application de la pleine conscience à la pratique et à la formation en travail social*. *Revue Intervention*, 140, p. 51-58.
- Favre, Daniel, (2016). *Eduquer à l'incertitude*, Paris, Dunod.
- Faurie, C., Thouin, C., Sauvezon, C. (2016). *Étude longitudinale du stress perçu chez les étudiant.e.s : effets modérateurs de l'estime de soi et du sentiment d'efficacité personnelle*. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 45 (1), p.13-17.
- Felder, J. N., Dimidjian, S., & Segal, Z. (2012). *Collaboration in Mindfulness-Based Cognitive Therapy*. *Journal Of Clinical Psychology*, 68(2), p. 179-186.
- Fenouillet, F. (2009). *Vers une intégration des conceptions théoriques de la motivation*. (Note de synthèse pour l'habilitation à diriger des recherches). Université Paris Ouest Nanterre La Défense. Goethals et Demarey (2013) *Conditions de travail, évaluation des risques et management de la sécurité*. Sous la direction de D.R. Kouabenan, M. Dubois, M.-É Bobillier Chaumon, Ph. Sarnin et J. Vacherand-Revel : l'Harmattan.
- Grégoire, S., Bouffard, T., & Cardinal, L. (2000). *Le sentiment d'efficacité personnelle et la transition de carrière*. *Revue Québécoise de Psychologie*. 21. p. 93-110.

BIBLIOGRAPHIE

- Grosjean, V., & Ribert-Van de Weerd, C. (2005). Vers une psychologie ergonomique du bien-être et des émotions : les effets du contrôle dans les centres d'appels. *Le travail humain*, 4, vol. 68, p. 355-378.
- Hagège, H. (2015). Des compétences spirituelles au cœur de l'éducation à la responsabilité. Des compétences attentionnelles, relationnelles, épistémiques et émotionnelles pour l'éducation à la responsabilité (Note de synthèse d'Habilitation à Diriger les Recherches). Montpellier Paul Valéry, Montpellier, France.
- Hayes, S. C. (2004). Acceptance and commitment therapy, relational frame theory, and the third wave of behavioral and cognitive therapies. *Behavior Therapy*, 35(4), p. 639-665.
- Husser, J. (2011). Le pilotage des équipes hospitalières par le management quotidien d'articulation, *Vie & sciences de l'entreprise*, vol 3, n° 189, p. 23-45.
- Lamothe et al (2016) Outcomes of MBSR or MBSR-based interventions in health care providers : A systematic review with a focus on empathy and emotional competencies. *Complementary therapies in medicine*, 24 , 19-28.
- Lovibond, S.H. & Lovibond, P.f. (1995). *Manual for the Depression anxiety Stress Scales*. (2nd Ed) Sydney: Psychology Foundation.
- Lynch, S., Gander, M.-L., Kohls, N., Kudielka, B., & Walach, H. (2011). Mindfulness-based coping with university life : a non-randomized wait-list-controlled pilot evaluation. *Stress and Health*, 27, 365-375.
- Kabat-Zinn, J. (1990). *Full catastrophe living: Using the wisdom of your mind to face stress, pain and illness*. New York : Dell Publishing.
- McCallin, A. (2001). Interdisciplinary practice-a matter of teamwork : An integrated literature review . *Journal of Clinical Nursing*, vol, 10, n°4, pp.419-428.
- MESR-DEPP (2010). *Repères et Références Statistiques sur les enseignements, la formation et la recherche*. Edition 2010.
- Minor, H. G., Carlson, L. E., Mackenzie, M. J., Jones, K., (2006). Evaluation of a MBSR program for caregivers of children with chronic conditions, *Social Work Health Care*, 43, 91-109.
- Pezet, V. Villate, R. Logeay, P., (1996). *De l'usure professionnelle à l'identité professionnelle*. TSA Ed.
- Rothaupt J.W., Morgan M.M., (2007). Counselors' and Counselor Educators' Practice of Mindfulness: A Qualitative Inquiry. *Counseling & Values*, 52, 1, p. 40-54.
- Schwarzer R., & Jerusalem M. (1995). Generalized Self-Efficacy scale (pp. 35-37). In J. Weinman, S. Wright, & M. Johnston, *Measures in health psychology: A user's portfolio. Causal and control beliefs*. Windsor, UK: NFER-NELSON
- Shankland, R. & André, C. (2017). Gratitude et bien-être social : mécanismes explicatifs des effets de la gratitude sur le bien-être individuel et collectif. *Revue Québécoise de Psychologie*, 38(2), 1-22.
- Shankland, R., Genolini, C., Riou França, L., Guelfi, J.-D., & Ionescu, S. (2010). Student adjustment to higher education : The role of alternative educational pathways in coping with the demands of student life. *Higher Education*, 59, 353-366.
- Shier, M. L., & Graham, J. R. (2011). Mindfulness, subjective well-being, and social work: insight into their interconnection from social work practitioners, *Social work education*, 30, 29-44.
- Tajfel H. (1972): La catégorisation sociale. In S. Moscovici (Dir.), *Introduction à la psychologie sociale*. Vol. 1. Paris, Larousse, p. 272-302.
- Teasdale, J. D., Moore, R. G., Hayhurst, H., Pope, M., Williams, S., & Segal, Z. V. (2002). Metacognitive awareness and prevention of relapse in depression: Empirical evidence. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 70, 275-287.
- Thomasset, E., & Garnier, S. (2015). La formation des cadres dans les mailles de l'efficience des dispositifs, du management d'équipes et de l'émancipation des usagers, Article Colloque Porto, AIFRIS.