

JOINDRE ET ENGAGER LES USAGERS DU TRAVAIL
SOCIAL :

PROBLEMES ET PRINCIPES

MARGOT BRETON

**Faculté de Travail Social
Université de Toronto - Canada**

* * * *

Article paru sous le titre :

**"Reaching and Engaging people :
Issues and Practice Principles"**

**Dans Social Work with groups, Vol. 8 (3). Fall 1985
The Harworth Press Inc - U.S.A.**

* * * *

**Traduit par :
Madame Francine PELISSIER**

JOINDRE ET ENGAGER LES USAGERS DU TRAVAIL SOCIAL :

PROBLEMES ET PRINCIPES

RESUME :

Une étude des écrits récents sur le travail social de groupe indique qu'il existe un intérêt renouvelé de joindre les gens qui ne profitent pas des services offerts par les petits groupes. Ces personnes là ne recherchent pas ces services, ou ne répondent pas aux offres de service, ou ne se présentent pas après avoir accepté ces services, ou ne participent pas une fois devenues membres d'un groupe. Cet article étudie la conduite de ceux que l'on qualifie de "difficiles à joindre", envisage des raisons possibles de cette attitude et expose quelques principes pour travailler avec ces populations.

Il conclut que les bénéficiaires potentiels des services sociaux seront plus facilement contactés et les usagers engagés plus efficacement si leurs motifs d'éviter l'échec, de se garder des risques et de rester les maîtres de la situation sont pris en compte, et si leurs forces ne sont pas sous-estimées.

INTRODUCTION :

Une étude des écrits récents sur le travail social de groupe indique qu'il existe un intérêt renouvelé de joindre les gens qui ne profitent pas des services offerts par les petits groupes. Ces personnes là, ne recherchent pas ces services, ou ne répondent pas aux offres de service, ou ne se présentent pas après avoir accepté ces services, ou ne participent pas une fois devenues membres d'un groupe. Cet article étudie la conduite de ceux que l'on qualifie de "difficiles à joindre", envisage des raisons possibles de cette attitude et expose quelques principes pour travailler avec ces populations.

Ces personnes difficiles à atteindre incluent les personnes socialement isolées et aliénées : des immigrants récemment arrivés, les pauvres, de plus en plus enfermés dans des ghettos, les adolescents déjà parents, les personnes âgées dépendantes, entre autres. Il faut aussi inclure ces individus que la société cherche à resocialiser et à qui l'on "prescrit" des "traitements" en petits groupes.

Dans plusieurs cas, ils constituent un auditoire forcé, qu'ils se trouvent ou non en institution : tels sont, par exemple, nombre d'adultes, d'adolescents ou d'enfants, souffrant de troubles affectifs, des parents trop autoritaires ou négligents, des maris violents, ou des délinquants signalés par les tribunaux. Enfin, il y a des gens socialement "handicapés" (Gold et Kolodny, 1978) et ceux qui, paralysés par une

crise (Oxley, 1981), n'ont pas réussi à acquérir, ou alors ont perdu, leur sens de compétence sociale.

Pour prendre contact avec ces populations et pour les retenir, les travailleurs sociaux doivent porter attention à la jonction entre les "difficiles à contacter" et les "contacteurs", et doivent chercher un terrain d'entente (Germain, 1979).

MOTIVATION :

Ce terrain d'entente ne peut exister s'il y a une différence entre le système de motivation des utilisateurs (éventuels et actuels) tels qu'ils le perçoivent et l'expérimentent, et la façon dont ce système est interprété par les travailleurs sociaux. Ceux-ci font souvent la supposition qu'il y a des gens motivés et d'autres qui ne le sont pas ; en fait, ils "considèrent en général la motivation comme une caractéristique que le client possède ou non" (Moore - Kirkland, 1981, P. 31).

Cette approche limitative ne convient pas et mène à de graves erreurs d'interprétation de la conduite. Il n'existe pas de personnes qui ne soient pas motivées. Il y a des personnes qui sont tentées de ne rien faire, ou qui ne veulent pas prendre des risques, ou qui choisissent de refuser les relations qui auraient un poids, mais leur conduite est le résultat d'un choix ; elle est guidée par leur perception d'un résultat ou d'un but spécifique ; et une conduite guidée par un but à atteindre est une conduite motivée.

Par conséquent, les travailleurs sociaux doivent se débarrasser de l'opinion selon laquelle les clients actifs sont motivés et les clients passifs ne le sont pas (Moore - Kirkland, 1981, P. 33). Ils doivent apprendre à identifier tous les utilisateurs potentiels ou réels des services comme des preneurs de décisions qui peuvent rechercher ou non des services sociaux, qui peuvent accepter ou rejeter les offres de services des travailleurs sociaux et qui peuvent répondre ou ne pas répondre aux tentatives faites pour les entraîner dans un processus de changement, une fois qu'ils ont commencé à utiliser les services. Ce qui les amènera à décrire les personnes "difficiles à joindre" comme plus capables et "actives" qu'ils ne les avaient décrites auparavant. En supposant que les gens se comportent de façon réfléchie lorsqu'ils prennent la décision de rechercher ou non des services, d'accepter ou non les offres de services, de poursuivre ou non leur démarche une fois les services acceptés et de se montrer réceptifs ou non lorsque des travailleurs sociaux essaient de les pousser à l'action, il en résulte que les travailleurs sociaux doivent considérer les fondements de ces décisions comme le système de motivation des gens avec qui ils veulent entrer en contact. Ceci implique de reconnaître les buts qui motivent les attitudes et les comportements des gens qui paraissent difficiles à joindre, c'est-à-dire ceux qui ne cherchent pas les contacts, qui n'y répondent pas, qui se montrent imprévisibles ou qui ne s'impliquent pas.

IDENTIFICATION DE LA CONDUITE DES GENS DIFFICILES A JOINDRE :

Si nous nous fixons ce but, il faut d'abord identifier ces conduites de manière aussi spécifique que possible. Que font donc, ou ne font pas, les gens difficiles à joindre de différent des gens faciles à contacter ? Essayons de l'exprimer succinctement : ils ne viennent pas trouver les travailleurs sociaux et leur exposer leur(s) problème(s). Ils ne demandent pas, par exemple, à se joindre à un groupe (Casey et Cantor, 1983 ; Kilburn, 1983) ; ils n'acceptent pas les offres de service, ou ne les acceptent qu'après des efforts longs et répétés de la part des travailleurs sociaux (Brooks, 1978) ; lorsqu'ils acceptent les offres de services, ils ne vont pas jusqu'au bout de leur démarche ; ils ne participent pas et ne semblent pas mettre à profit les services offerts (Feil, 1981).

Les rapports sur la conduite des gens difficiles à joindre sont similaires. Si nous pensons qu'ils reflètent fidèlement la réalité, nous pouvons examiner systématiquement ce qui se cache derrière chaque type de conduite (celle des gens qui ne recherchent pas les services, de ceux qui restent inactifs, de ceux qui se montrent imprévisibles, ou qui ne s'engagent pas), et identifier la série de buts que l'on peut supposer être le moteur de ces conduites. Après avoir fait cela, nous serons à même de préciser quelques uns des principes qui peuvent nous guider si nous voulons "élaborer des stratégies de changement qui tiendront compte de ces motivations au lieu de les combattre ou de les ignorer" (Moore - Kirkland, 1981, P. 34).

COMMENT EXPLIQUER LA CONDUITE DES GENS "DIFFICILES A JOINDRE" :

1) Ceux qui ne recherchent pas les services :

Un nombre important de personnes ne recherchent pas les services dont elles pourraient éventuellement bénéficier. Il y a d'abord ceux qui ne sont pas conscients qu'ils ont un problème ou qu'ils ont besoin d'aide. Dans cette catégorie, il y a ceux dont le problème ou le besoin a été reconnu par d'autres et que l'on a envoyés à un service social : ils forment la masse des clients involontaires. Dans cette catégorie, il y a aussi ceux qui, tout en étant conscients d'un dysfonctionnement dans leur situation, l'acceptent comme normale, et tout en ayant conscience de la souffrance, de la gêne ou de l'insatisfaction qui découlent de cette situation, les conçoivent comme inévitables et par conséquent pas comme des problèmes qu'on cherche à résoudre, ou dont on se préoccupe. C'est l'exemple de la femme immigrée qui, à cause de barrière linguistique et de sa culture différente, est complètement isolée de la communauté, est pratiquement prisonnière dans sa maison, souffre d'un manque de relations sociales, mais croit que son sort est inévitable.

En second lieu, il y a les gens qui sont conscients d'un problème ou d'un besoin, mais ignorent les ressources, en ce cas, les services, et donc, ne peuvent se mettre à leur recherche. Comme le remarque Mendelsohn (cité in

Slowick et Paquette, 1982) : "60% des américains à faible revenu ignorent où trouver de l'aide pour résoudre les problèmes quotidiens". Des études subséquentes ont corroboré cette constatation (Mc Donald - Piliavin, 1981 - Lowenberg, 1981 - Starrett et al., 1983).

Puis il y a ceux qui connaissent leurs problèmes et l'existence de services, mais "pour qui la pertinence des services sociaux n'est pas apparente" (Oxley, 1981, P. 312), ou qui ont eu des expériences personnelles qui les ont convaincus que ces services sont inefficaces, et que demander de l'aide ne conduira qu'à un échec, c'est-à-dire à des problèmes non résolus ou à des besoins non satisfaits.

Enfin, il y a les gens qui sont conscients de problèmes et de besoins, sont au courant de l'existence de services, et n'ont aucune raison de douter de l'efficacité de ces services, mais qui ont décidé que le **coût** de ces services est trop élevé. Ils trouvent que le changement apporté reviendrait trop cher. Le prix est trop élevé pour des gens qui se rendent compte qu'en échange des services, ils doivent abandonner la maîtrise de leur existence dans une trop grande mesure. Par exemple, Monk (1981, P. 66) note "la crainte des gens âgés de sacrifier leur autonomie personnelle, qui leur fait souvent refuser des services auxquels ils ont droit". Le prix est également trop élevé pour des gens qui ont l'impression de trop risquer en abandonnant des façons de vivre habituelles pour de nouvelles façons de penser, de sentir et de faire. Ceci se produit par exemple quand des membres de groupes appartenant à une minorité ethnique ou culturelle doivent renoncer à des convictions ou à des attitudes auxquelles ils tiennent et qui n'ont rien à voir avec leur problème ou leur besoin particulier, afin de bénéficier de services qui répondraient à ce problème ou à ce besoin (Brow, et Arevalo, 1979). **Ce prix élevé du changement, tout client potentiel d'un service social doit s'y attendre, mais dans ces cas-là, il devient prohibitif.**

Nous en concluons par conséquent qu'une ignorance des problèmes et des besoins, un manque de connaissance des ressources ou des services, et l'existence des motifs d'éviter l'échec, de garder la maîtrise sur sa vie et de pallier les risques sont les facteurs majeurs qui déterminent la conduite des gens qui ne recherchent pas les services sociaux alors même qu'ils en bénéficieraient. Les mêmes facteurs peuvent être invoqués pour expliquer la conduite de ceux qui ne répondent pas aux services offerts, de ceux qui s'adressent à ces services mais ne persévèrent pas, ou de ceux qui persévèrent mais semblent peu concernés.

2 Ceux qui ne répondent pas

Dans le cas de personnes qui ne répondent pas à une offre d'un service spécifique, nous voyons différents motifs expliquant leur conduite. L'un de ces motifs est que ces clients potentiels sont conscients des problèmes ou besoins tels que les perçoivent ceux qui sont prêts à les aider, mais ils ne les perçoivent pas de la même façon, et en tirent des conséquences différentes quant aux solutions à y apporter. Par exemple, Brown, et Arevalo (1979, P. 331), font

remarquer que "les groupes minoritaires considèrent généralement que leurs problèmes exigent des changements structurels, non individuels, ou une action sociale, non intrapsychique". Morales (1981, P. 49), écrivant sur le travail social dans le Tiers Monde, va plus loin et suggère que "Un client à qui on trouve "un problème" peut ne pas avoir de problème. Le problème peut très bien être **dans** le système".

Une autre raison de ne pas répondre est le fait, non pas d'ignorer, mais d'être très peu familier des services. Beaucoup d'individus sont "peu au courant de l'utilisation des ressources de la communauté" (Oxley, 1981, P. 290), et il n'est pas surprenant qu'ils hésitent ou même refusent de s'aventurer sur ce terrain inconnu. Le facteur "répugnance à s'aventurer" ou à prendre des risques est de nouveau présent, mais ici il est lié au manque de savoir-faire lorsqu'il s'agit d'avoir accès aux services sociaux et de les utiliser. La recherche (Mc Donald et Piliavin, 1981) montre que, quand les gens ne sont pas familiarisés, et qu'ils sont par conséquent inexpérimentés dans l'usage des services, même l'indication de données abondantes et variées sur les services, ne conduit pas à les utiliser davantage. "Le manque d'information sur l'utilisation appropriée et judicieuse des services mis à disposition semble être ce qui les retient le plus d'utiliser ces services" (Starrett et al, 1983, P. 38).

La conviction que soit la situation problématique, soit l'environnement ne peut pas changer, constitue un autre motif puissant pour éviter l'échec en évitant les services. Cette attente négative est une conséquence fréquente de la position d'assistés, position perçue et vécue comme inférieure, dans laquelle se trouvent bien des gens qui ont besoin de services sociaux. Cette position de manque de pouvoir peut donner naissance à un sens de soi dévalué, qui rend encore plus difficile de croire que d'autres pensent vraiment aider. Quand cette perception est renforcée par des expériences négatives, une "barrière de scepticisme" (Watkins et Gonzales, 1972, P. 71) est érigée entre ceux qui cherchent à joindre et ceux qui sont dits "difficiles à joindre".

3 Ceux qui ont une conduite imprévisible

Par ailleurs, ceux qui cherchent à joindre croient souvent avoir surmonté cette barrière seulement pour se trouver en face de gens "qui ne se montrent pas", c'est-à-dire des gens qui ont accepté des offres de service, mais ne reviennent pas.

Afin d'expliquer cette conduite, il faut faire la distinction entre consentement public et privé. Ceci signifie qu'il faut reconnaître qu'un certain nombre d'individus qui acceptent des offres de services, ne donnent pas suite, en privé, au consentement donné en public. Parfois, ils font cela parce qu'ils sont incapables de dire "non" à quelqu'un qui représente l'autorité, ou parce qu'ils ont appris que c'est le meilleur moyen de se débarrasser d'eux.

Il y a cependant des gens qui acceptent une offre de service et désirent sincèrement utiliser ce service ; pourtant ils ne se montrent pas lorsqu'il s'agit de bénéficier de ce service. Beaucoup sont incapables de jouer le rôle de

récipiendaire d'un service (ou de membre d'un groupe) à cause de ce que Cheisher (1979, P. 91) a nommé "une incapacité pratique" de jouer le rôle. Ils sont placés devant une situation, en attente d'une distribution de biens et de ressources, qui fait obstacle à leur utilisation de services. Un des aspects les plus frappants de cette "incapacité pratique", dans le cas de ceux qui sont difficiles à joindre, est le manque de moyen de transports.

A plusieurs reprises, dans les comptes-rendus et les discussions avec les responsables, le moyen de transport est noté comme un problème majeur pour faire utiliser les services. Une façon de résoudre le problème de mise en contact des gens et des services est de placer les services là où vivent les gens. Ceci est proposé de plus en plus, particulièrement lorsqu'il s'agit de minorités culturelles, ethniques ou autres.

L'absence de moyens de transports et/ou l'éloignement des services ("loin" peut signifier plusieurs kms ou quelques centaines de mètres) sont souvent responsables du fait que les gens ne se présentent pas ; cependant, il y a d'autres raisons expliquant le refus d'utiliser les services de la part de personnes qui seraient intéressées. Certaines sont liées au refus de s'aventurer, d'autres au désir d'éviter un échec. Dans le premier cas, les gens qui ont accepté un service, peuvent décider, réflexion faite, qu'utiliser le service est trop dangereux ; par exemple, Kilburn (1983) raconte que de futurs membres d'un groupe de jeunes parents ont manqué les réunions pendant 10 semaines, alors qu'ils avaient donné leur accord parce que, comme cela se révéla plus tard, ils craignaient que dans le groupe se révèlent leurs insuffisances comme parents et qu'on leur enlève leur bébé.

En étroite relation avec le motif d'éviter les risques, il y a le désir d'éviter un échec. Après avoir accepté de participer à un groupe, des individus peuvent par la suite douter d'avoir la capacité d'agir comme membres du groupe (ou comme bénéficiaires du service). Ils ont peut-être accueilli l'idée de participer avec plaisir, mais quand vient le moment d'utiliser le service, ils se rendent compte qu'ils ne savent pas ce qu'on attend d'eux dans leur rôle de clients ou de membres du groupe ou ils s'imaginent que ce rôle dépasse leurs capacités. L'une des raisons de non-adoption d'une conduite pourtant désirée est que "la personne a des doutes sur sa capacité à jouer le rôle souhaité" (Weisner et Silver, 1981, P. 149). Des doutes sur la capacité à jouer un certain rôle entraînent à éviter ce rôle et l'échec qu'induirait l'acceptation de ce rôle. L'organisation inadéquate des services est souvent la cause de l'incertitude chez les utilisateurs éventuels quant aux exigences de ce rôle (Kurland, 1978) et les amène à refuser ces services.

Un autre facteur lié au refus de l'échec qui influence l'usager des services, est le besoin de vérifier l'intérêt ou le soin déployé par la personne offrant le service. Ici, la raison de ne pas se montrer est le désir d'éviter la menace pour son image, ou d'éviter d'être laissé pour compte par d'autres, puisque ceci est ressenti comme un échec personnel.

Les gens qui ont peu de raisons de faire confiance aux autres, évitent les relations. "Désireux d'être approuvés, mais prêts à être désapprouvés, les clients peuvent dresser des barrières pour se protéger de la souffrance redoutée qu'entraîne une désapprobation ou une déception subséquente (Moore - Kirkland). Ces barrières ne sont pas dues au scepticisme quant à la valeur du service, comme celle qui a été mentionnée plus haut, mais à l'anxiété qui s'installe souvent après que l'utilisateur ait accepté une offre de service. "Des études classiques sur le conflit acceptation/refus montrent que même un but vraiment désirable peut être abandonné s'il y a une grande crainte" (Moore - Kirkland). Il faut reconnaître que la possibilité d'être laissé pour compte par les autres et d'être en outre blessé dans son auto-estime constitue une grande crainte.

4 Ceux qui ne s'impliquent pas

La dernière catégorie de personnes que les travailleurs sociaux trouvent difficiles à joindre sont ceux qui ont accepté un service et persévèrent, mais qui ne s'impliquent pas.

Ils paraissent n'être présents que physiquement, ils ne participent pas, et ne répondent pas, ou ne semblent pas répondre aux efforts des travailleurs sociaux pour les impliquer dans une tâche d'aide ou dans un processus de changement. Parmi ces individus, il y a ceux qui estiment qu'ils n'ont pas le choix d'accepter ou de refuser un service ; par exemple, nombre de personnes présentant des troubles mentaux doivent accepter des services "pour éviter l'incarcération ou l'hospitalisation involontaire" (Segal et Baumhol). Eux, et d'autres, qui avec réalisme se sentent obligés d'utiliser ces services, "sont souvent engagés dans une lutte de manipulation et de contre-manipulation" (id.), qui prend régulièrement la forme de non-participation aux programmes afin de sauvegarder ce qui leur reste d'autonomie.

Le problème de l'autonomie est primordial pour ceux qui participent aussi bien que pour les non-participants parmi les usagers des services. L'absence d'autonomie, lorsqu'elle est perçue, et le désir qui s'ensuit d'en récupérer au moins une partie, peuvent se manifester, comme nous venons de le remarquer, à cause de la nature imposée des services. Ils peuvent aussi se manifester lorsque les individus sont volontaires pour le service, mais découvrent ensuite qu'ils n'approuvent pas la façon dont ces services sont offerts, ou qu'ils ne peuvent s'impliquer dans les buts poursuivis par les travailleurs sociaux à leur égard. S'il n'est pas possible pour les personnes de parler de ces situations avec les responsables du service, ni de remettre sur le tapis les buts et les moyens d'atteindre ces buts, alors le service sera utilisé sans participation véritable ou seulement pour la forme.

Pourtant, nombre d'individus qui acceptent librement de bénéficier d'un service et sont d'accord avec la façon dont le service leur est proposé, paraissent néanmoins de désintéresser et rester passifs lorsqu'ils commencent à utiliser le service. Nous posons ici pour postulat que, loin d'être passifs, ils entreprennent activement de tester le système dans lequel ils vont s'engager,

de façon à éviter risques et échecs. Plus les buts sont importants et adéquats dans la tentative d'échapper aux risques et aux échecs, plus la période d'essai dure.

La période d'observation ou de mise à l'épreuve peut être due à des problèmes d'intimité et de proximité, et nécessiter un stage prolongé de formation de groupe : Hartford identifie ce phénomène en parlant des personnes âgées et de leur réticence à se lancer dans de nouvelles relations ; Brown et Arevalo remarquent également que "la période nécessaire à la formation du groupe" est plus importante lorsqu'on travaille avec des Chicanos (Nord-américains d'origine mexicaine), car ils ont moins d'expérience des groupes, et les contacts négatifs qu'ils ont eu auparavant avec le système social prolongent le temps nécessaire pour établir des relations de confiance avec le groupe et avec le travailleur social ; de même, Fustero, écrivant sur "les gens à la rue", prévient que "Joindre implique de rencontrer les sans-logis sur leur propre terrain en prenant soin de laisser le temps nécessaire pour créer des relations de confiance".

La période d'observation peut aussi être en rapport avec le niveau de capacité attendu chez l'utilisateur des services ; d'où la recommandation aux travailleurs sociaux de "ne pas devenir des experts au-delà de ce qui est requis pour joindre leur clientèle" (Meyer). Il se peut, par exemple, que les services de groupe soient présentés aux gens comme un type d'expériences naturel et informel, mais quand le groupe se réunit, les travailleurs sociaux, désireux de créer des situations vraiment thérapeutiques, exigent des membres une capacité verbale et un art de discuter qui effraient ceux qui se sentent fort peu en sécurité, et font de cette période d'observation une période d'attente pendant laquelle les membres observent les autres et évaluent leurs propres chances de succès.

La période de mise à l'épreuve est aussi une période pendant laquelle les usagers se font une idée des limites du pouvoir des travailleurs. Lorsque ce pouvoir est perçu comme virtuellement sans limite, il est tout simplement rationnel pour les usagers du service d'adopter la position : "ce que vous décidez est bon pour nous" (Delgado, 1981), et de laisser les travailleurs sociaux décider pour eux et assumer tous les rôles de responsabilité. Beaucoup ont appris à se soumettre à l'autorité et à s'incliner devant les détenteurs du pouvoir. Cela est vrai par exemple pour les personnes de culture hispanique : dans leur famille, l'autorité n'est jamais mise en question (Delgado). C'est vrai aussi pour les personnes venant de familles dans lesquelles la force est utilisée de façon ouverte par ceux qui la possèdent pour obliger les autres à servir leurs besoins, et dans lesquelles les membres les plus faibles apprennent à accepter les forts et à ne jamais provoquer leur colère (Breton). C'est vrai enfin des membres de différentes minorités chez qui le manque de pouvoir est une façon d'être qui peut provoquer l'apathie (Solomon ; Lum).

Les usagers qui ne sont pas ou ne paraissent pas impliqués, tout comme ceux qui répondent aux offres de services mais ne persévèrent pas, ou ceux

qui simplement ne répondent pas aux offres, ou encore ceux qui ne recherchent pas les services alors qu'ils pourraient en profiter, constituent ceux que les professionnels appellent "les difficiles à rejoindre". Cet article a voulu montrer que la conduite de ces personnes est motivée, et a cherché à déterminer les motifs particuliers derrière les conduites particulières. En conclusion, nous suggérons que si ces motifs sont pris en considération, le problème des prestataires de services incapables d'entrer en relation avec les usagers potentiels ou réels sera grandement réduit. Les propositions présentées se fondent sur des principes reconnus du travail social et sur la sagesse pratique des travailleurs sociaux qui ont affronté ceux que l'on suppose "difficiles à rejoindre" et qui ont réussi à leur proposer des services.

PRINCIPES PRATIQUES

Les motifs d'éviter l'échec, d'écarter les risques, et de garder la maîtrise des événements, déterminent la conduite de ces gens que les professionnels ont de la peine à aider. Ces motifs fondent aussi les principes pratiques permettant des services efficaces. Le premier de ces principes est une variation sur l'obligation fondamentale dans le domaine du travail social imposant de commencer là où se trouve le client : il faut partir des motivations des gens. La règle de la "contestation réduite", par exemple, que Geller a trouvé impérative dans son travail avec les maris violents, reconnaît implicitement que beaucoup d'individus qui ont d'abord un préjugé contre ces services, sont motivés par le désir d'éviter l'échec, d'écarter le risque, et de rester les maîtres de leur vie.

1 Le point de départ : la motivation des gens

Lorsqu'il est rendu opérationnel, le principe de prendre pour point de départ la motivation des gens amène à accepter de joindre les gens "sur leur propre terrain" (Kilburn, 1983, P. 57). Littéralement, cela signifie "repérer un cas grâce aux contacts directs avec la communauté visée" (Watkins + Gonzales, 1982, P. 71), par exemple dans les "bodegas", les "botanicos" et les églises (Delgado - Humm - Delgado, 1982). Sur le plan symbolique, cela signifie utiliser spécifiquement des personnes ou des activités : Brown et Arevalo recommandent aux travailleurs d'utiliser une personne intermédiaire que le client respecte, tandis que Casey et Cantor remarquent qu'en travaillant avec des groupes d'adolescents difficiles à joindre, céder la direction dans le domaine des activités est impératif.

Rencontrer les gens sur leur propre terrain implique aussi de respecter les valeurs des autres cultures : Brown et Arevalo remarquent que si l'on travaille avec des Chicanos, une approche cordiale, assez personnelle, est favorable et nécessaire à la formation d'une relation d'aide ; cependant, Delgado, écrivant lui aussi sur des groupes hispaniques, précise que les valeurs culturelles de dignité et de confiance se manifesteront dans le cadre d'un groupe parallèlement à un refus de reconnaître qu'on a des problèmes personnels : l'attitude sera courtoise et le

partage réduit. "Finalement, partir des motivations des gens revient à donner aux gens l'occasion de formuler ou d'annoncer leurs propres buts" (Reamer, 1983, P. 257), ce qui implique d'être conscient de l'inclination des travailleurs sociaux au paternalisme, et de leur tendance à croire "qu'ils savent ce qui est bon pour d'autres" : c'est "parfois vrai", mais "c'est trop souvent présomptueux" (Reamer, 1983, P. 268).

2 Montrer sa compétence

En supposant que les gens en général ont des buts individuels et sociaux acceptables, les travailleurs sociaux peuvent concentrer leurs efforts sur l'aide à leur apporter pour leur permettre d'atteindre ces buts - ce qui nous amène à énoncer un second principe pratique : montrez votre compétence, ou, en d'autres termes, n'ayez pas peur d'agir pour les gens et avec eux, avant de leur demander d'agir seuls. Agir, cela peut vouloir dire simplement appeler un taxi pour une femme souffrant d'emphysème et doutant de ses capacités physiques, pour lui permettre d'assister à une première réunion d'un groupe, et lui demander d'appeler un taxi elle-même pour se rendre à la réunion suivante (Bennett, 1979). Mais cela peut être aussi un cas complexe, comme prendre la défense d'une minorité privée de droits (Brown - Arevalo). Morales suggère que lorsque certains avancent que prendre la défense de clients les rend plus dépendants, cela ne représente peut être que la justification rationnelle d'un non-engagement. L'auteur estime que cela est vrai pour toutes les formes d'action pour les autres, et que les travailleurs sociaux sont souvent paralysés à l'idée de créer une dépendance parce qu'ils ne travaillent pas pour les buts que les gens se sont fixés et qu'ils ne quittent pas la scène dès que leurs clients peuvent agir seuls.

La démonstration de la compétence, qui implique jouer le rôle de modèle quant à l'interaction avec le milieu, amène nécessairement à jouer un rôle de formateur, rôle qui a été identifié comme menant à la prise en charge de leur vie par les clients (Morales, 1981). Les bénéficiaires potentiels ou réels du service, dans ces cas-là, **apprennent**, ce qui nous amène à énoncer un nouveau principe d'action.

3 Proposer des défis optimaux

Les gens apprennent davantage, si on leur présente des défis qui ne sont ni insurmontables, ni trop peu stimulants (Harter, 1978). C'est pourquoi nous proposons ici un troisième principe : il faut créer des expériences qui mettent les gens en face de défis optimaux. Dans son travail avec un groupe d'hommes âgés, invalides, et sans responsabilités, Brooks (1978, P. 62) a découvert "l'importance de formuler des programmes pour aider et en même temps stimuler" : par exemple, elle recommande des activités annexes pour ceux qui sont trop lents pour agir avec les autres. Dans cet ordre d'idées, Friedlander (1982, P. 37) expose les avantages d'un programme en grand groupe pour les personnes âgées handicapées comme moyen de donner "aux membres les plus récents, les plus craintifs ou les plus réticents une chance de faire partie du groupe avec un risque personnel relativement réduit". Prendre en considération le motif d'écarter les risques, ainsi que proposer des défis optimaux, devraient amener les travailleurs sociaux à porter attention au potentiel,

pour apprendre, que présente le jeu "qui encourage le risque au delà de ce qui a déjà été essayé et trouvé sûr" (Maier, 1980, P. 7).

Présenter aux gens des défis optimaux exige par conséquent des programmes qui offrent un mélange créatif d'action et de discussion, car "agir et produire font renaître le sentiment d'être une personne compétente. Parler et s'exprimer font renaître le sentiment d'être une personne intelligente "(Lee).

Faire renaître (ou faire naître) le sentiment d'être une personne intelligente et compétente requiert tout un éventail d'actions et de discussions. Non seulement cela fait appel aux travaux manuels, aux sports, et aux échanges sur ce qu'on éprouve, mais cela signifie encore changer son environnement, et parler à des gens qui ont de l'influence (à divers niveaux), participant ainsi aux décisions qui affectent sa vie. Et cela restaure l'autonomie.

4 Utilisation des réseaux naturels de soutien

Cependant, pour retrouver une certaine autonomie, il ne suffit pas d'avoir appris à utiliser les services sociaux (ou autres) ; il faut avoir à sa disposition et savoir utiliser un réseau de soutien.

Un quatrième et dernier principe serait par conséquent : il faut créer des situations qui permettent d'étendre ce qui a été appris, et d'aboutir à la création, si nécessaire, et à l'utilisation de réseaux de soutien en milieu naturel.

CONCLUSION

Les utilisateurs potentiels des services sociaux seront plus facilement atteints et les utilisateurs réels engagés plus efficacement si leurs désirs d'éviter l'échec, d'écarter les risques et de conserver leur autonomie ont été reconnus et utilisés, et si leur force n'a pas été sous-estimée. Usagers et travailleurs sociaux doivent avoir encore plus "confiance dans le pouvoir encore ignoré" de l'être humain (Emerson, cité par Howe).

REFERENCES

BENNETT, L.

"Group Service for COPD Out-Patients: Surmounting the Obstacles."
Social Work with Groups, 2:2 (Summer 1979), pp. 145-160

BRETON, M.

"Helping Abusive Families Through the Use of Small Groups"
Social Work with Groups, Proceedings 1979 Symposium, 1981, pp. 241-253

BROWN, J.A. & AREVALO, R.

"Chicanos and Social Group Work Models: Some Implications for Group Work Practice"
Social Work with Groups, 2:4 (Winter 1979), pp. 331-342

BROOKS A.

"Group Work on the Bowery"
Social Work with Groups, 1:1 (Spring 1978); pp. 53-63

CASEY R.D. & CANTOR, L.

"Group Work with Hard-To-Reach Adolescents the Use of Member Initiated Program Selection"
Social Work with Groups, 6:1 (Spring 1983), pp. 9-22

CHESCHEIR, M.M.

"Social Role Discrepancies as Clues to Practice"
Social Work, 24 (March 1979), pp. 89-94

DELGADO, M.

"Activities and Hispanic Groups: Issues and Suggestions"
Social Work with Groups, 6:1 (Spring 1983), pp. 85-96

DELGADO, M. & HUMM-DELGADO, D.

"Natural Support Systems: Source of Strength in Hispanic Communities"
Social Work, 27:1 (January 1982), pp.83-89

FEIL, N.

"Group Work with Disoriented Nursing Home Residents"
Social Work with Groups, 5:2, (Summer 1982), pp. 57-65

FRIEDLANDER, H.

"Differential Use of Groups in Mainstreaming the Handicapped Elderly"
Social Work with Groups, 5:2, (Summer 1982), pp. 33-42

FUSTERO, S.

"Home on the Street"
Psychology Today, 18:2 (February 1984), pp. 56-63

- GARVIN, C.D.
Contemporary Group Work
Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall, Inc., 1981
- GELLER, J.A.
"Reaching the Battering Husband"
Social Work with Groups, 1:1 (Spring 1978) pp. 27-37
- GERMAIN, C.B. (Ed.)
"Introduction"
Social Work Practice: People and Environments
New York: Columbia University Press, 1979
- GLASSMAN, U. & SKOLNIL, L.
"The Role of Social Group Work in Refugee Resettlement"
Social Work with Groups, 7:1 (Spring 1984), pp. 45-62
- GOLD, J.A. & KOLODNY, R.L.
"Group Treatment of Socially Dispossessed Youth: An Activity/Discussion Approach"
Social Work with Groups, 1:2 (Summer 1978), pp. 145-159
- HARTER, S.
"Effectance Motivation Reconsidered: Toward A Developmental Model"
Human Development, 21 (1978), pp. 34-64
- HARTFORD, M.
"The Use of Group Methods for Work with the Aged"
In Handbook of Mental Health and Aging.
J.E. Birren and R.B. Sloane (Eds). Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice-Hall,
1980, pp. 806-826
- HOWE, I.
"Toward an Open Culture"
The new Republic (March 5, 1984)
- KILBURN, L.H.
"An Educational/Supportive Group Model for Intervention with School-Age Parents
and Their Children"
Social Work with Groups, 6:1 (spring 1983), pp. 53-63
- KURLAND, R.
"Planning: The Neglected Component of Group Development"
Social Work with Groups, 6:1 (Summer 1978), pp. 173-178
- LEE, J.A.
"The Group: A Chance at Human Connection for the Mentally Impaired Older
Person"
Social Work with Groups, 5:2 (Summer 1982), pp. 43-55

LOWENBERG, F.M.

"The Destigmatization of Public Dependency"

Social Service Review, 55:3 (September 1981), pp. 434-452

LUM, D.

"Toward a Framework for Social Work Practice with Minorities"

Social Work, 27:3 (May 1982), pp. 244-249

MAIER, A.W.

"Play in the University Classroom"

Social Work with Groups, 3:1 (Spring 1980), pp. 7-16

MALUCCIO, A.N.

Promoting Competence in Clients: A New/Old Approach to Social Work Practice

New York: The Free Press, 1981

Mc Donald, T.P. & PILIAVIN, I.

"Impact of Separation on Community Social Service Utilization"

Social Service Review, 55:4, (December 1981), pp. 628-635

MEYER, C.H.

"Social Work Purpose: Status by Choice or Coercion?"

Social Work, 26:1 (January 1981), pp. 69-75

MOORE-KIRKLAND, J.

"Mobilizing Motivation: From Theory to Practice"

In Maluccio, A.N. (Ed.) *Promoting Competence in Clients: A New/Old Approach to Social Work Practice* - New York: The Free Press, 1981; pp. 27-54

MONK, A.

"Social Work with the Aged: Principles of Practice"

Social Work, 26:1 (January 1981), pp. 61-68

MORALES, A.

"Social Work with Third World People"

Social Work, 26:1 (January 1981), pp. 45-51

OXLEY, G.B.

"Promoting Competence in Involuntary Clients"

In Maluccio, A.N. (Ed.) *Promoting Competence in Clients: A New/Old Approach to Social Work Practice* - New York: The Free Press, 1981; pp. 290-316

REAMER, F.G.

"The Concept of Paternalism in Social Work"

Social Service Review, 57:2 (June 1983), pp. 254

SEGAL, S.P. & BAUMOHL, J.

"Engaging the Disengaged: Proposals on Madness and Vagrancy"

Social Work, 25:5, (September 1980), pp. 358-365

SLOWIK, M.J., & PAQUETTE, C.

"Antipoverty Programs, Use of the Mass-Media, and Low-Income People"

Social Work, 27:3 (May 1982) pp. 250-254

STARRETT, R.A., MINDEL, C.H. & WRIGHT, R., Jr

"Influence of Support Systems on the Use of Social Services by the Hispanic Elderly"

Social Service Research and Abstracts, 19:4 (Winter 1983), pp. 35-40

WATKINS, T.R. & GONZALES, R.

"Outreach to Mexican Americans"

Social Work, 27:1 (January 1982), pp. 68-73

WAYNE, J.L.

"A Group Work Model to Reach Isolated Mothers: Preventing Child Abuse"

Social Work with Groups, 2:1 (Spring 1979), pp. 7-18

WEISNER, S. & SILVER, M.

"Community Work and Social Learning Theory"

Social Work, 26:2 (March 1981), pp. 146-150