

DISTANCE ENTRE LE TRAVAILLEUR SOCIAL COMMUNAUTAIRE ET SON PUBLIC

2014

I. PREAMBULE

1) Le travailleur social communautaire est une personne

- a. Dont le **premier outil de travail est lui-même**
→ *Identifier et comprendre ses systèmes de valeurs, ses limites, ses mécanismes de défense et ses modes relationnels.*

2) Le travailleur social communautaire est un professionnel

- a. Avec une **formation « humaine »** qui lui permet d'entrer en relation, une **formation « théorique »** qui lui permet d'organiser un plan d'intervention et d'interagir avec d'autres acteurs et une **formation « technique »** qui lui permet d'utiliser des méthodologies.
→ *Il a des limites et un cadre professionnel qu'il est important d'identifier.*
- b. Qui a une **éthique** et respecte un code de **déontologie**
→ *Sa pratique est dénuée de préjugés ou de jugements de valeurs et il est tenu au secret professionnel.*
- c. Avec **un réseau** sur lequel il peut s'appuyer et avec lequel il peut échanger
→ *Ces échanges permettent une reconnaissance de son travail importante pour son développement.*

3) Le travailleur social communautaire fait partie d'une structure

- a. Avec un mode de fonctionnement, un cadre, une éthique, des missions, ... sur laquelle il doit s'appuyer et être cohérent dans sa pratique.
→ *La structure à ses propres limites dont il dépend et qu'il est important d'identifier et d'intégrer.*
- b. Dans laquelle il mène des réflexions sur la relation avec son public qui aboutissent à des prises de décisions collectives.
- c. Mais il est important de garder une autonomie dans sa pratique puisque le travailleur reste un expert de terrain reconnu.

II. QUELQUES CLES POUR SE POSITIONNER DANS LA RELATION

- 1) Rappeler au public que je suis un **travailleur engagé** (avec un salaire) par une structure. J'ai donc une entière légitimité dans ma fonction et je définis les limites et le cadre dans lequel le public se trouve. Le public a ensuite le choix d'accepter ou non ce cadre.
→ Importance d'une information claire et d'une vérification récurrente de la compréhension pour l'autre.
- 2) Toujours **tenir les limites** imposées et les appliquer à tous.
- 3) Etre **cohérent** entre le discours et les actes.
- 4) Attention, poser un cadre et des limites **ne veut pas dire être distant** ! Instaurer la relation de confiance avec le public est essentiel.
- 5) Attention, poser un cadre et des limites **ne veut pas dire imposer un contenu** ! Le groupe est guidé dans les décisions qu'il veut prendre par le cadre imposé.
→ Le cadre participe à la mise en œuvre et la garantie du processus. Il est garant de la forme et jamais du fond.
- 6) Ne pas hésiter à **valoriser les savoirs** du public en pratiquant l'échange de savoirs
→ Valoriser la personne dans la relation
→ Aider à la création d'une « bonne » relation de confiance.
- 7) Importance de la **position d'écoute** active et bienveillante dans la relation càd :
 - Répondre et ne pas résoudre.
 - Aider l'autre à écouter ses propres mots et à trouver ses solutions
 - Rester calme et se contrôler.
- 8) Importance du **non-verbal** dans la relation avec son public. Pour rappel, le non-verbal veut dire envoyer et/ou recevoir un message sans passer par la parole.
Pour s'affirmer, il est bien :
 - d'être conscient de l'impact du non-verbal sur le message
 - de bien connaître son comportement non-verbal
 - d'observer les messages des autres
 - de maîtriser les principaux éléments de la communication non-verbale
- 9) Eviter d'avoir des **comportements discriminatoires** et des **préjugés**.
- 10) L'utilisation du **tutoiement et/ou du prénom** réduit la distance et donne une plus grande proximité dans la relation.
- 11) **Parler de soi ?** Etre clair sur le « jusqu'où je vais » dans ce que je dis de moi.
- 12) Prendre conscience des effets que peut produire le croisement de la sphère privée et de la sphère professionnelle.