

TRAVAILLER AVEC LES FAMILLES EN INSTITUTION

CONTEXTE

Les professionnels s'ouvrent de plus en plus vers l'accompagnement des familles et vers le partenariat avec le réseau inter-institutionnel, tant la problématique des familles vulnérables devient complexe et multiple (problèmes financiers, de santé, d'éducation des enfants, addictions etc.) Ces prises en charge nécessitent de la part des professionnels souvent formés à l'approche individuelle, une ouverture vers d'autres perspectives de travail pour pouvoir élargir leur vision et leur méthodologie d'intervention auprès des familles. L'approche systémique propose une nouvelle base théorique et une méthodologie appropriée pour ces contextes relationnels complexes.

La relation est un élément central de la pratique des intervenants sociaux, en même temps, ils sont confrontés à des familles, des personnes en souffrance psychologique, sociale, éducative. Dans ce contexte d'une relation souvent duelle, le positionnement de l'intervenant social peut osciller entre la mise à distance émotionnelle, la neutralité bienveillante prenant parfois la forme d'une relation aseptisée, inauthentique et l'envahissement par la résonance personnelle, source d'imbroglios relationnels.

La personne, la famille, n'est pas « isolable » du monde social qui tend à exiger que l'individu se définisse lui-même et qu'il ait une vision de son propre avenir dans un contexte où nombre d'institutions socialisantes (travail, famille, quartier...) sont absentes ou indifférentes. Le tissage ou la réactivation de liens avec le contexte de l'utilisateur, l'aide à la reconquête de l'estime de soi, l'activation des réseaux d'aide, doivent faire aujourd'hui partie de l'arsenal des intervenants sociaux.

L'intervention dans le cadre social se situe dans un cadre d'obligation (ou vécu comme cela), de demande contrainte, d'intervention d'un tiers pesant, déterminant ainsi un contexte paradoxal : « aider quelqu'un qui n'a pas de demande d'aide ». Ceci imprègne le contexte de l'intervention : un tiers a constaté, mis l'accent, voire condamné le processus éducatif familial. Les sentiments de honte, d'injustice, d'acharnement judiciaire ou administratif sont généralement présents, même si nous n'avons pas toujours la chance qu'ils soient exprimés clairement.

Que le mandat soit administratif ou qu'il émane d'une décision judiciaire au civil, l'autorité mandante a l'obligation d'agir avec le consentement de la famille (mandat administratif) ou de « s'efforcer de recueillir l'accord de la famille » (mandat judiciaire civil). Même lorsqu'il s'agit d'un véritable contrat écrit comme dans le cas des interventions de l'Aide Sociale à l'Enfance, cet accord est toujours ambigu. La famille a le sentiment de ne pas avoir de choix, même lorsqu'elle est à l'origine de la saisine. Elle donne son accord pour une mesure dont les objectifs peuvent lui paraître flous, les moyens inconnus, les processus ignorés ; ils n'ont pas l'impression d'avoir donné un consentement éclairé. Ces circonstances sont à l'origine de nombreuses difficultés, d'incompréhensions, entre les travailleurs sociaux et les familles. Le **travail d'appropriation** de la mesure par la famille ou/et le jeune reste à faire. Ces thèmes seront travaillés à partir de l'entretien de crise ou « mauvaise nouvelle ».

Lorsque la demande émane de la personne elle-même sentiments d'humiliation, de dévalorisation peuvent aussi exister.

Les intervenants sociaux exercent leur activité dans un cadre **institutionnel et réglementaire** en évolution constante qui **borde leur action**.

C'est dans ce contexte que les intervenants sociaux doivent créer une relation éducative, promouvoir des changements de comportement, accompagner des personnes ou des familles, en prenant en compte la complexité des situations !

Nous allons donner entre autres, une place importante à une prise en compte du **contexte institutionnel**, au **mandat professionnel** de l'intervenant, à l'analyse de la « demande », des besoins des familles et de l'utilisateur – et donc à une complexité contextuelle et relationnelle, - et à une éthique, qui formeront la trame de ce travail.

Pour les intervenants sociaux, l'outil de travail est en grande partie eux-mêmes. Ceci à long terme fait croire que la transmission d'une technicité était une gageure dans le travail social. Dans cette formation, nous proposerons les **apports de technicité de telle façon qu'ils puissent être intégrés par chacun en fonction de ce qu'il est, pense ou ressent**. Aucune technique ne vaut si celui qui l'utilise « n'y croit pas », s'il ne l'a pas **intégrée**, expérimentée en **situation sécurisante**, (c'est une fonction des jeux de rôle).

Les travailleurs sociaux sont eux-mêmes confrontés à des situations de famille monoparentales, recomposées, face à des situations semblables leurs **résonances** sont parfois envahissantes. Nous aborderons la prise en compte et l'utilisation :

- De leurs propres émotions et résonances personnelles face à la souffrance des familles ;
- Des compétences collectives des équipes multidisciplinaires et du réseau interinstitutionnel.

Dans cette formation nous prendrons en compte ces éléments, apporterons une technicité qui permette aux intervenants sociaux de trouver la juste distance, de créer le « liant » nécessaire à la conduite de leur tâche tout en se protégeant dans des métiers à risque.

Comme nous les inciterons à travailler avec les compétences des personnes accompagnées, nous travaillerons avec **leurs compétences**.

OBJECTIFS

La formation permettra l'acquisition ou le renforcement des connaissances en matière de :

- Théories de la communication et des systèmes ;
- Appréhension de la famille en tant que système,
- Savoir formuler des hypothèses, les vérifier, définir une stratégie de l'intervention ;
- Comment plutôt que pourquoi,
- Expérimentation et utilisation d'outils systémiques ;
- Capacité à mener une démarche d'intervention systémique dans le contexte précis ;
- Détection et reconnaissance des compétences de la personne et de son entourage et savoir travailler avec ;
- Développement d'une éthique permettant de prendre en compte les intérêts des personnes, de l'institution et de ses règles;
- Compétences de travailler dans un contexte où divers systèmes sont en interaction ;
- Savoir faire appel aux compétences collectives de l'équipe et du réseau inter disciplinaire.

METHODES PEDAGOGIQUES

Deux formateurs animent chaque groupe de formation, ils sont garants de la *sécurité et du confort psychologiques* de tous dans la formation.

Le principe de co-animation par deux personnes de formation et d'expérience différents nous paraît important à plusieurs points de vu :

- Il montre en pratique le modèle d'intervention systémique où les différents points de vue et manières de travailler sont complémentaires et enrichissants pour les familles/usagers (co-construction);
- Les stagiaires peuvent voir comment chaque intervenant utilise sa personnalité et ses résonances dans son approche des situations ;
- Les intervenants montrent l'intérêt et la créativité qu'apporte la prise de distances/implication/méta communication ;
- Enfin, les stagiaires sont témoins de ce tissage du sens et d'interactions dans la complexité des phénomènes sociaux.

Notre démarche pédagogique se veut *active et interactive* : elle sollicite les participants à partir de leurs expériences directes, de leurs questionnements et de leurs réflexions. Ainsi, les apports

Membre de l'E.F.T.A. - Tél : 04.42.39.75.09 - Siège : 3, Rue de la Charité – 04300 FORCALQUIER

IPEC Secrétariat – Mme SOUILLARD Dominique. 7, Lot. Arénas – 04140 Seyne les Alpes

Mail : ipec.formation.systemie@gmail.com – Site : www.ipec-formation.fr

N° d'agrément : 93040065304 – Code APE : 804 C – N° SIRET : 449 756 121 000 25 - Association loi 1901



théoriques, cliniques, techniques et méthodologiques sont toujours effectués en lien direct avec la pratique des participants.

Un premier temps sera consacré, outre l'écoute des attentes des participants, à la création de la dynamique de formation de ce groupe et le travail sur les concepts de base de la communication et de la systémie à travers des jeux de rôle et des jeux relationnels verbaux et non verbaux. Ces concepts et surtout la ***pragmatique de ces concepts seront affinés tout au cours de la formation.***

Les « outils » de la systémie seront expérimentés par les stagiaires au sein du groupe par le biais de jeux de rôle et/ou de jeux simulés tirés de situations amenées par les participants. Le travail sur la résonance se fera aussi à partir de ces outils.

Le temps d'intersession sera consacré à un travail d'observation de cas et de pratique. Observations qui seront reprises en tant que support pédagogique.

Il sera largement fait appel aux cas rencontrés par les participants et aux interrogations qu'ils ont suscitées en eux.

La formation a une ***visée concrète***, elle évoluera, au fur et à mesure de l'expérience acquise par les stagiaires.

Par conséquent, tout au long du dispositif de formation, le formateur prendra en compte ***le vécu, les représentations et l'expérience des participants.***

Les formateurs utiliseront en alternance:

- ✓ Apports théoriques et conceptuels
- ✓ Exemples
- ✓ Travail d'expérimentation et d'observation en intersession.
- ✓ Mises en situation et jeux de rôles à partir de situations apportées par le formateur et les stagiaires.
- ✓ Les concepts théoriques seront amenés au fur et à mesure qu'ils seront reconnaissables par les stagiaires à partir des exercices en groupe.
- ✓ Utilisation de la vidéo, en associant la prise d'images au visionnage de séquences filmiques afin de travailler l'observation en situation d'interaction et affiner son propre modèle d'intervention
- ✓ Un dossier **pédagogique – documentaire avec glossaire et bibliographie**- sera remis à chaque participant.

Les formateurs disposent en permanence des ressources de l'IPEC et de son groupe de supervision comprenant : médecin psychiatre, psychologues, éducateurs, sociologue.

CONTENU DE LA FORMATION

CONCEPTS DE BASE

Membre de l'E.F.T.A. - Tél : 04.42.39.75.09 - Siège : 3, Rue de la Charité – 04300 FORCALQUIER

IPEC Secrétariat – Mme SOUILLARD Dominique. 7, Lot. Arénas – 04140 Seyne les Alpes

Mail : ipec.formation.systemie@gmail.com – Site : www.ipec-formation.fr

N° d'agrément : 93040065304 – Code APE : 804 C – N° SIRET : 449 756 121 000 25 - Association loi 1901



Théorie de la Communication (Palo Alto) :

- Pragmatique : on ne peut ne pas communiquer ;
- Syntaxique : niveau du contenu et de la relation ;
- Sémantique : la relation n'a de sens que relativement au contexte ;
- La ponctuation ;
- Communication digitale (verbale) et analogique (non verbale);
- Symétrie et complémentarité dans la relation ;
- Causalité linéaire et circulaire ;
- Feed-back ;
- Les paradoxes :
 - o Antinomie syntaxique ;
 - o Définitions paradoxales ;
 - o Paradoxes pragmatiques ;
 - o Double contrainte ;
- Triades et coalitions.

Théorie générale des systèmes (concepts de base et principes) :

- La définition des systèmes ;
- La totalité ou la non-somativité: « le tout est plus que la somme des parties »,
- L'Equifinalité:
- La notion de propriétés émergentes ;
- La complexité ; le contexte ;
- La finalité ;

La famille comme système :

- Homéostasie, crise et changement ;
- Sens et fonction du symptôme ;
- Mythe familial et mythe individuel ;
- Frontières générationnelles. ;
- Loyautés ;
- Dettes intergénérationnelles ;
- Patient désigné ;
- Rôle du symptôme ;
- Cycle de vie individuel et familial ;
- Rites de passage ;
- Transmissions intergénérationnelles ;
- Famille recomposée, monoparentale, homosexuelle ; adoption,
- Couple de vie et fonction parentale : valeurs, mythe fondateur, vision générationnelle du couple.

TECHNIQUES D'INTERVENTION :

- ***L'entretien de crise ;***
- ***Premier entretien en tant que rencontre :***

- Contexte, les attentes implicites et explicites des différents acteurs (famille, professionnels, institution) ;
 - Cadre ; temps et espace ;
 - Demande ; mandat institutionnel et celui de la famille/ et ou de la personne;
 - Affiliation ;
 - Co-crédation du systéme d'intervention ;
 - Recueil de données : environnement familial et/ou social, ressources mobilisables ;
 - Empathie ;
- *Formulation, vérification des hypothéses ;*
 - *L'intervenant comme membre du systéme ;*
 - *Questionner les évidences ;*
 - *Questionnement circulaire ;*
 - *Travailler avec les compétences de l'usager, de sa famille, de son environnement ;*
 - *Recadrage ;*
 - *Crise et urgence ;*
 - *Temps de la famille, de l'institution et de l'intervenant ;*
 - *La demande d'intervention comme demande de résolution de la crise ;*
 - *Les mots pour le dire ;*
 - *Comment éviter qu'une hypothéses devienne une conviction*
 - *Les « outils » de la systémie :*
 - Génogramme ;
 - Cartes familiales ;
 - Cartes contextuelles ;
 - Sculpturation ;

DISPOSITIF DE FORMATION

PREMIERE SESSION 2 JOURS

Premier jour
Matin

CREATION DE LA DYNAMIQUE DE GROUPE

- ➔Présentation des intervenants
- ➔Présentation des participants.

Dispositif technique :

Présentation croisée,

Les attentes de chacun par rapport à cette formation

➔**Expression des représentations** des professionnels sur ce qu'ils sont venus chercher dans cette formation par rapport à leur pratique

→ **Enonciation des raisons** individuelles et collectives qui ont suscité une demande de formation, et les attentes relatives à ce stage.

→ **Spécificité** de leur intervention

Dispositif technique :

Discussion de 30 minutes en triades où chacun s'exprime sur les 3 points ci-dessus, retour en groupe et chacun fait part de ses attentes

Présentation du processus du stage par les formateurs

au regard des attentes spécifiques et du contexte institutionnel.

Ces temps préalable sont nécessaires, afin de permettre à chacun des participants de s'approprier la formation, d'y être acteur, de s'y inscrire de façon individualisée, pour favoriser le travail de réflexion et d'apprentissage. Le dispositif en triade favorise l'expression, la créativité et participe à la dynamique de groupe.

La théorie de la communication

→ Expérimenter au travers d'exercices verbaux et non verbaux les règles de la communication,

Dispositif pédagogique :

- Jeux de mains inspirés de Virginia Satir
- Jeux de non écoute,
- Exposé théorique (voir contenu de la formation théorie de la communication)

Les stagiaires redoutent souvent les jeux de rôle, le fait de les faire jouer par quatre et tous en même temps permet d'apaiser les craintes. Dans cette situations 2 stagiaires jouent un jeu de rôle 2 observent, puis les observateurs deviennent joueurs et les autres observateurs. La consigne étant d'observer ce qui se de passe et non ce qui se dit, ils apprennent ainsi à développer une des qualités primordiale de l'intervenant systémique.

Après midi :

La théorie générale des systèmes

→ Comprendre la notion de système et leurs propriétés

→ Triades et coalitions

Dispositif pédagogique :

Membre de l'E.F.T.A. - Tél : 04.42.39.75.09 - Siège : 3, Rue de la Charité – 04300 FORCALQUIER

IPEC Secrétariat – Mme SOUILLARD Dominique. 7, Lot. Arénas – 04140 Seyne les Alpes

Mail : ipec.formation.systemie@gmail.com – Site : www.ipec-formation.fr

N° d'agrément : 93040065304 – Code APE : 804 C – N° SIRET : 449 756 121 000 25 - Association loi 1901



- *Jeu de la montre,*
- *Jeu des colocataires,*
- *Enigmes systémiques,*
- *Exposé théorique (voir contenu de la formation théorie générale des systèmes)*

L'objectif est de permettre aux stagiaires d'appréhender les bases de la théorie des systèmes et des caractéristiques des coalitions dans les triades pour leur permettre de mieux comprendre comment la notion de système peut être utilisée dans le travail social avec les familles.

La famille comme système

➔ Comprendre l'appréhension de la famille en terme systémique,

➔ L'intervenant comme membre du système dans l'entretien.

Dispositif pédagogique :

- *Jeu « consultation » : jeu de rôle impliquant trois générations,*
- *Sculpturation*
- *Exposé théorique (voir contenu de la formation la famille comme système)*
- *L'exercice enregistré en vidéo est revu et analysé en termes systémiques.*

Le jeu de rôle utilisé ici n'a volontairement pas de point commun avec le travail habituel des stagiaires le processus de formation et de dynamique de groupe (la confiance réciproque entre stagiaires) n'est pas suffisamment avancée pour les mettre en situation de travail simulé.

La Sculpturation qui suit ce jeu à pour but de mettre en reliefs les inter actions, les émotions, la place de l'intervenant et son rôle dans ce qui se passe ici et maintenant.

Deuxième jour :

Matin :

L'intervention de crise

➔ Le but de cet exercice est de sensibiliser les stagiaires aux conditions de travail dans des situations où la demande est complexe, souvent peu explicite ou contrainte. La création d'une relation avec l'utilisateur et/ou la famille pour un travail efficace passe par la prise en compte des facteurs émotionnels liés à la rencontre même dans le cas où une demande existe.

Dispositif pédagogique :

- *Jeu de rôle*
- *Exposé théorique sur la technique de l'entretien de crise, la mauvaise nouvelle,*
- *cartes contextuelles*
- *Vidéo*

Au-delà de la technique de l'entretien de crise cette intervention introduit les notions de contexte, de travail des émotions, des alliances.

Cartes familiales et génogrammes

- Ces outils couramment employés en approche systémique peuvent avoir plusieurs objectifs :
- Accompagner la démarche avec les personnes,
 - Permettre une lecture systémique des différentes interactions,
 - Détecter les compétences, les reconnaître et les valoriser,
 - Situer les ressources intra ou extra familiales
 - Repérer les situations à risque (notamment les frontières inter générationnelles : parentification) et phénomènes répétitifs par exemple

Dispositif pédagogique :

- *Chacun fait sa carte familiale et son génogramme. Ils ne sont pas travaillés dans le groupe. En triade les stagiaires échangent sur ce que « cela fait de faire sa carte familiale ou son Génogramme. Chaque triade exprime dans le groupe ce qui ressort de leurs échanges en triade*

Ces outils doivent être utilisés avec beaucoup d'empathie dans le travail social, l'expérimentation par les stagiaires leur permet de ressentir les difficultés de cette démarche pour une famille ou un usager.

Après midi :

La lecture systémique de situations

→ Aborder :

- Les fonctions du symptôme,
- Le contexte,
- Les hypothèses et leur vérification,
- Circularité et rétroaction,
- La complexité,
- Quand la solution trouvée par la famille devient le problème,
- Comment éviter de faire encore plus de ce qui ne marche pas.

Dispositif pédagogique :

- *Les formateurs demandent aux stagiaires d'amener des situations rencontrées dans leurs pratiques professionnelles(en respectant les conditions d'anonymat). Une lecture systémique des situations est effectuée avec eux. Ces lectures permettent de relier les aspects théoriques aux situations réelles.*
- *Exposés théoriques*

Cette étape du processus de formation prépare les travaux inter sessions demandés aux stagiaires.

Membre de l'E.F.T.A. - Tél : 04.42.39.75.09 - Siège : 3, Rue de la Charité – 04300 FORCALQUIER

IPEC Secrétariat – Mme SOUILLARD Dominique. 7, Lot. Arénas – 04140 Seyne les Alpes

Mail : ipec.formation.systemie@gmail.com – Site : www.ipec-formation.fr

N° d'agrément : 93040065304 – Code APE : 804 C – N° SIRET : 449 756 121 000 25 - Association loi 1901



TRAVAIL INTER SESSION

→ **Travail d'observation systémique** autour d'une situation.

- Les participants centreront leur observation sur la **formulation d'hypothèses** :
 - Les rôles de chacun des membres de la famille,
 - La fonction du « symptôme »,
 - Les interactions familiales,
 - Comment chacun participe à l'homéostasie du système familial

→ La réalisation d'une carte familiale ou d'un génogramme avec une famille ou par eux-mêmes (comment ils voient la situation).

→ Sélectionner une situation qui pourra être simulée dans le groupe.

DEUXIEME SESSION 2 JOURS

Premier jour :

Le premier entretien

→ Objectifs du premier entretien systémique

- Contexte, les attentes implicites et explicites des différents acteurs (famille, professionnels, institution) ;
- Cadre ; temps et espace ;
- Demande ; mandat institutionnel et celui de la famille et/ou de la personne ;
- Affiliation ;
- Co-création du système d'intervention ;
- Recueil de données : environnement familial et/ou social, ressources mobilisables ;
- Empathie ;
- Temporalité : temps du mandat, de la famille, de l'intervenant.

Dispositif pédagogique :

- *Jeux simulés à partir de situations réelles amenées par les stagiaires ou jeux de rôle programmés,*
- *Analyse vidéo de l'intervention,*
- *Apports des formateurs sur le type d'intervention possible en fonction des différents courants de l'approche systémique*
- *Exposés théoriques*

Deuxième jour :

Techniques d'entretien systémique

- ➔ Connaître ou renforcer ses connaissances en matière de techniques d'intervention systémique,
- ➔ Trouver à travers les exercices son propre modèle d'intervention,
- ➔ S'approprier les outils.

Dispositif pédagogique :

- *Jeux de rôles et jeux simulés à partir de situations réelles amenées par les stagiaires,*
- *Analyse vidéo de l'intervention,*
- *Apports des formateurs sur les formes d'interventions possibles,*
- *Exposés théoriques*

Le travail à partir de situations simulées amenées par les stagiaires ne permet pas de planifier quel jour et à quel moment nous aborderons telle ou telle technique du travail systémique, mais par notre choix parmi les situations amenées par les stagiaires, nous ferons en sorte que toutes les techniques d'intervention (citées dans le contenu de la formation) soient abordées.

Une heure sera consacrée le dernier jour de la formation au bilan écrit et oral en présence d'un représentant du commanditaire (Grille d'évaluation individuelle ci-jointe ou utilisation de la grille fournie par vos soins)

EVALUATION

EVALUATION DES ACQUIS EN CONTINU

- A partir des exercices pratiques proposés et des temps d'échange dans le groupe.

EVALUATION DU TRANSFERT DES ACQUIS SUR LE TERRAIN

- A partir du travail effectué en intersession selon les objectifs déterminés avec les participants.

Un temps d'échange en fin de chaque journée permettra au formateur de réajuster si nécessaire les apports effectués et les exercices à proposer.

BILAN DE LA FORMATION

- A la fin de la formation une évaluation globale de l'intervention sera réalisée et ce, à trois niveaux différents :
 - ↳ De manière individuelle : les participants auront à répondre à un questionnaire bilan (proposé par nos soins, modèle ci-joint ou fourni par vos services)
 - ↳ En groupe, en présence d'un représentant du commanditaire,
 - ↳ Par le formateur : évaluation écrite remise au commanditaire.

L'ensemble donnera lieu à une synthèse écrite.

DUREE

4 jours répartis en 2 sessions, soit 2 x 2 jours séparées d'environ 30 jours.

DATES PROPOSEES :

NOMBRE DE PARTICIPANTS

16 personnes maximum.

CONDITIONS MATERIELLES

- ⇒ Une grande salle de travail, **tables et chaises amovibles** équipée d'un tableau conférences type « Velleda » ou d'un paperboard.
- ⇒ Matériel vidéo : caméscope (nous fournissons celui-ci), et téléviseur.