
ATELIER 6
Techniques artistiques et autres méthodes
(Jean DEVILLERS)

Communication 6.2
« Expérience d'utilisation de séquences filmées à fin d'analyse technique de la relation professionnelle »
Eric Genot, HERB ISSHA

La formation en travail social et les supervisions.

Dans le cadre de la formation pratique des assistants sociaux et plus précisément en supervisions, nous travaillons dans le but d'améliorer la pratique des étudiants sur base de leurs premières expériences professionnelles.

Rappelons que les supervisions s'articulent autour de trois axes à savoir l'évaluation, les apports pédagogiques et le soutien.

Le public visé est essentiellement les étudiants de deuxième année. C'est à ce moment de leur formation qu'ils vivent leurs premières expériences professionnelles d'assistants sociaux en situation réelle.

Mon propos est d'aborder les techniques d'entretiens dans ce contexte spécifique.

Notre travail de formateur nous amène à analyser la manière dont les apprenants gèrent la rencontre professionnelle individuelle. Pour cela, nous partons de séquences relatées issues de leurs expériences de stage. Généralement, nous examinons avec eux le contexte de l'entretien (analyse institutionnelle, examen de la demande, anamnèse, ...), l'établissement des objectifs de la rencontre, les hypothèses de travail qui en découlent et bien sûr nous analysons et évaluons la façon dont ils appliquent les principes méthodologiques vus préalablement en théorie.

Des questions se posent.

- Comment travailler de manière concrète les pratiques d'entretiens ?
- Comment rencontrer les trois axes des supervisions à travers ce travail ?
 - Quel outil nous permettra d'**évaluer** de façon pertinente chaque étudiant ?
 - Comment rendre les étudiants réceptifs à l'**apport pédagogique** que peut constituer la démarche d'évaluation de leur pratique ?
 - Comment assurer le **soutien** nécessaire à l'émotivité ressentie inmanquablement lors des premières rencontres face à face avec des

Les avantages et inconvénients des méthodes couramment utilisées.

- **Les cours** et la littérature ne proposent qu'une vision théorique et générale de la relation professionnelle. Ils ne tiennent pas compte des effets de l'émotivité spécifique de l'intervenant ni de particularismes liés à l'utilisateur ou à l'institution qui emploie le travailleur social.
- **Le compte-rendu d'entretien** est souvent utilisé. Il débouche sur une analyse approfondie et une prise de recul « péri-entretien », mais ne permet pas un travail précis et approfondi concernant les interactions mises en jeu dans le déroulement de la rencontre.
- **Le jeu de rôle** suscite souvent la polémique parmi les étudiants. L'idée même de simulation (« jouer à l'assistant social ou au bénéficiaire ») et les difficultés de se mettre en scène diminuent considérablement son efficacité. D'autres facteurs interfèrent également comme les relations préexistantes entre les étudiants, pouvant engendrer par exemple la crainte de critiquer un pair, ou à l'inverse générer des tentatives de le déstabiliser. La peur du jugement des autres et du superviseur en particulier est très présente et peut s'avérer inhibitrice. Pourtant, cet exercice possède l'avantage de travailler sur une séquence commune vécue ensemble. Une variante du jeu de rôle consiste à le filmer et le retravailler séquence par séquence. Cela permet d'associer davantage les acteurs et d'affiner leurs points de vue.
- **La séquence mot à mot** est particulièrement riche car elle permet une analyse très précise de chaque échange. C'est un exercice redouté par les étudiants parce qu'il leur est particulièrement difficile de rendre exactement compte du déroulement de la séquence sélectionnée, même si chacun est d'accord d'admettre que parfois, simplement le choix d'un mot peut changer la physionomie des échanges. Nous leur demandons de se positionner à la fois comme acteurs et observateurs d'eux-mêmes. Nous les plaçons inévitablement dans une situation paradoxale puisque réaliser une séquence mot à mot demande une capacité importante de prise de recul au moment même de l'action et donc une maîtrise du travail qu'ils ne possèdent pas... et qui d'ailleurs est le but de l'exercice. Peut-on demander de mettre en œuvre une compétence qui est un des objectifs visés par la démarche ? Nous avons régulièrement écho d'étudiants qui avouent « trafiquer » leur compte-rendu afin de répondre aux exigences de l'exercice. Si cette pratique montre une bonne compréhension des attentes de la formation, cela ne permet toujours pas de travailler la situation telle qu'elle s'est réellement déroulée.
- **L'observation d'émissions télévisées** permet aux étudiants de se dégager

de l'objet de l'étude, mais il est difficile de trouver des séquences rendant compte d'une réalité crédible. En effet, le plus souvent, il s'agit de montages dont le but n'est pas de montrer les stratégies utilisées par le professionnel, mais plutôt d'illustrer de manière la plus singulière possible un thème ou un fait de société... lorsqu'il ne s'agit pas de documents « voyeuristes » à la déontologie incertaine ou de films basés sur des visions caricaturales des uns et des autres. Les médias poursuivent des objectifs bien différents des nôtres.

Les séquences filmées : Un outil supplétif.

Face aux limites et inconvénients présentés par les méthodes habituelles, nous avons voulu imaginer un outil supplémentaire à notre éventail.

Le but est de confronter les étudiants à des scènes mettant en jeu un intervenant non professionnel agissant au départ d'une volonté charitable et de manière intuitive à l'égard d'un usager.

Nous avons demandé à des **comédiens** d'improviser et de simuler un entretien entre un assistant social et des usagers sur différents thèmes donnés. Nous n'avons pas donné d'autres consignes afin de laisser s'exprimer leur représentation des protagonistes et leur spontanéité dans les interactions.

D'un point de vue technique, nous avons choisi de filmer les séquences sur un plan large et fixe. Le but est de ne pas forcer l'œil de l'observateur afin de n'induire aucune interprétation ou priorité comme pourrait le faire un montage. L'étudiant regarde donc chaque scène filmée de la manière la plus neutre possible, l'obligeant ainsi à rester acteur de sa propre vision. Tantôt, il pourra s'attarder sur l'usager, tantôt sur l'intervenant ; il ciblera son attention sur l'aspect non verbal ou verbal. Un gros plan sur les yeux ou le positionnement du corps par exemple risquait fortement d'induire des conclusions univoques.

Le décor a été choisi le plus sobre possible pour les mêmes raisons, mais aussi parce que cela concorde bien souvent avec la réalité de beaucoup de services sociaux.

Résultats : une exploitation multiple.

Un support pour les observations.

Nous pouvons utiliser les séquences filmées de plusieurs manières qui vont de la globalité à l'exploitation de grilles d'observations précises. Nous utilisons partiellement ou complètement (en divisant le travail entre les étudiants) une grille élaborée par Jacques Chalifour. [\[1\]](#) (La plupart des grilles d'analyse sont

très vagues et proposent peu d'items) Si cet outil a l'avantage d'être très complet, il a l'inconvénient de s'avérer fastidieux à l'usage. Il pourra donc être utilisé de manière fragmentaire, soit en envisageant une partie de l'entretien, soit en ciblant quelques critères seulement. Toutefois, la vue d'ensemble peut s'avérer riche en informations.

Certains aspects peuvent être mis en exergue tels que la communication non verbale, les étapes de l'entretien, l'écoute, ...

- **Un point de départ pour des échanges.**

L'objectif de l'intervenant est-il atteint ?

Le débat débute autour de cette question. La discussion est rarement simple et les étudiants sont amenés à prendre conscience que la première lacune fondamentale de l'intervenant spontané est de n'avoir fixé avec l'utilisateur ni le cadre ni l'objectif. L'évaluation de l'efficacité de la rencontre ne peut se faire que si cette étape préliminaire a été effectuée. Cela nous permet d'insister sur la nécessité de veiller à ces fondements que sont les objectifs, le cadre et l'évaluation.

Comment l'intervenant gère-t-il la rencontre ? Quelles techniques utilise-t-il ?

Comment gère-t-il les interactions, la communication ? Une communication spontanée est-elle suffisante ? Là aussi, c'est l'occasion d'intensifier les liens avec les cours de formation pratique. Les étudiants ont des difficultés à concrétiser les notions de « reformulation », « clarification », « confrontation », « empathie », « authenticité », « effet miroir », « valorisation », ...

Comment l'intervenant freine-t-il la communication ?

Les étudiants peuvent mesurer l'effet de réactions telles qu'imposer ses solutions, donner des conseils, juger, critiquer, minimiser le problème, monopoliser la parole, moraliser, utiliser l'humour, ... Certaines séquences illustrent les glissements qui peuvent survenir lorsque les opinions personnelles ou l'émotivité prennent le pas.

- **Une manière de parler de son propre fonctionnement.**

Nous remarquons que les étudiants s'impliquent facilement en établissant des liens entre ce qu'ils observent dans les séquences filmées et leur fonctionnement en stage. En effet, la situation des personnes filmées gérant la relation de manière spontanée est quasiment la leur au départ de leur pratique ! Les comédiens permettent une médiation des critiques.

Rapidement, les étudiants identifient les maladresses de l'intervenant grâce à l'observation des réactions des usagers. Tout comme les acteurs, ils ont déjà été confrontés à des réactions similaires, mais - pris dans l'interaction - ils n'en ont pas mesuré la portée ni compris qu'ils puissent en être les vecteurs.

C'est ainsi que les supervisions collectives, basées sur l'analyse de séquences filmées, constituent des moments importants de prise de conscience de leur propre fonctionnement.

Les formateurs peuvent ainsi par le biais de cet exercice aider les étudiants à appréhender leur propre fonctionnement tout en ne les stigmatisant pas.

En conclusion.

Les avantages de l'outil sont multiples :

- La séquence filmée est proche de la réalité, tout en ne mettant pas en scène des acteurs réels et en évitant l'aspect caricatural rencontré dans des émissions grand public.
- S'il ne s'agit pas d'un jeu de rôle impliquant les étudiants (exercice habituellement redouté), ils peuvent toutefois facilement s'identifier. Ils critiquent d'autant plus facilement le fonctionnement de « l'assistant social » qu'aucun pair ni enseignant ni travailleur social n'est directement impliqué.
- La séquence filmée permet de mettre des mots sur des techniques parfois employées spontanément (tel Mr Jourdain faisant de la prose à son insu) ou, à l'inverse, de voir concrétisées des techniques, stratégies ou attitudes vues théoriquement.
- Nous pouvons échanger des points de vue en groupes autour d'un même matériel non différé (par opposition au compte-rendu d'entretien).

L'analyse s'avère fine et aboutit à une réflexion approfondie et concrète autour de trois questions :

- En quoi la relation professionnelle (stratégique) est-elle plus efficace que la relation spontanée (basée sur le seul désir d'aider) ?
- Quelles sont les caractéristiques de notre propre fonctionnement ? Quelles sont les erreurs que nous commettons le plus fréquemment ?
- Comment pouvons-nous améliorer notre relation d'aidant ?

^[1] CHALIFOUR J., « l'évaluation d'une entrevue : grille d'analyse et modalités d'utilisation » in Service Social Québec n°1, volume 34, Montréal 1985.

 retour

suite 