

DEASS

Diplôme d'État d'assistant de service social

DC3 • Communication professionnelle en travail social



TOUT POUR RÉUSSIR LE DC3

- ✓ Méthodologie et conseils
- ✓ Toutes les connaissances à mobiliser
- ✓ Exemples d'écrits professionnels

2^e édition

LIEN SOCIAL
www.lien-social.com

Vuibert N°1
DIPLOMES DU SOCIAL

DEASS

Diplôme d'État d'assistant de service social

DC3 • Communication professionnelle en travail social

Ouvrage coordonné par **Nadia Dufeu-Bouchikhi**

Nadia Dufeu-Bouchikhi

Assistante de service social, formatrice en travail social et psychopraticienne

Séverine Lhez

Formatrice en travail social, juriste et directrice d'une école de service social

Marie Rolland

A été assistante de service social, juriste et formatrice

2^e édition

LIEN SOCIAL
www.lien-social.com

Vuibert

Remerciements

Nous souhaitons vivement remercier l'ensemble des étudiants et professionnels ayant aidé à la rédaction de cet ouvrage en mettant à disposition leurs travaux ou leurs supports.

ISBN : 978-2-311-21402-4

Conception couverture: Les PAOistes / Conception intérieure: BleuT / Réalisation intérieure: Grafatom

Photos de couverture: © SeventyFour/Getty images

La loi du 11 mars 1957 n'autorisant aux termes des alinéas 2 et 3 de l'article 41, d'une part, que les « copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective » et, d'autre part, que les analyses et les courtes citations dans un but d'exemple et d'illustration, « toute représentation ou reproduction intégrale, ou partielle, faite sans le consentement de l'auteur ou de ses ayants droit ou ayants cause, est illicite » (alinéa 1^{er} de l'article 40). Cette représentation ou reproduction, par quelque procédé que ce soit, constituerait donc une contrefaçon sanctionnée par les articles 425 et suivants du Code pénal. Le « photocopillage », c'est l'usage abusif et collectif de la photocopie sans autorisation des auteurs et des éditeurs. Largement répandu dans les établissements d'enseignement, le « photocopillage » menace l'avenir du livre, car il met en danger son équilibre économique. Il prive les auteurs d'une juste rémunération. En dehors de l'usage privé du copiste, toute reproduction totale ou partielle de cet ouvrage est interdite. Des photocopies payantes peuvent être réalisées avec l'accord de l'éditeur. S'adresser au Centre français d'exploitation du droit de copie: 20, rue des Grands-Augustins, F-75006 Paris. Tél.: 01 44 07 47 70.

© Vuibert – septembre 2022 – 5, allée de la 2^e D.B., 75015 Paris – Site Internet: <http://www.vuibert.fr>

Sommaire

Une formation, un métier

7

Partie 1 La communication professionnelle

■ 1. De quoi s'agit-il ?	10
1. Les bases de la communication	10
2. Les théories de la communication	11
3. La communication et le numérique	14
■ 2. Les principes de la communication professionnelle	17
1. Transmettre l'information	17
2. Établir une relation professionnelle	20
3. Adapter sa communication	22
■ 3. Comment s'y prendre ?	26
1. Se situer et analyser le contexte de communication	26
2. Définir l'objet et les objectifs de la communication	29
3. Définir la forme de la communication	30
4. Sélectionner et structurer l'information	30
5. Présenter les données	33

Partie 2 Le cadre juridique et déontologique de la communication professionnelle

■ 1. Les droits des personnes	38
1. La loi de rénovation sociale et médico-sociale du 2 janvier 2002	38
2. L'information des personnes	40
3. La participation des personnes	45
4. Le respect des droits des personnes	48

2. Les données personnelles et les dossiers sociaux	50
1. Le traitement des données personnelles	50
2. La gestion des dossiers sociaux	52
3. Le secret professionnel	56
1. Définitions	56
2. Les personnes soumises au secret professionnel	58
3. Les contours du secret professionnel	60
4. Les cas de levée du secret professionnel	61
5. L'obligation de parler ou d'agir	62
6. Le partage d'informations à caractère secret	64
4. La déontologie professionnelle	68
1. Les garants de la déontologie professionnelle	68
2. Les valeurs et principes professionnels	69

Partie 3 Les écrits professionnels

1. Les différents écrits professionnels	74
1. Les comptes rendus	74
2. Les rapports sociaux (ou enquêtes sociales)	78
3. Les projets personnalisés	80
4. Les courriers	81
5. Les mails professionnels	85
6. La méthodologie commune aux différents écrits professionnels	86
2. Les demandes d'aides financières	91
1. Généralités	91
2. Les destinataires des aides financières	94
3. Le contenu de la demande	99
4. Des exemples de demande de secours d'urgence et d'allocation mensuelle à l'aide sociale à l'enfance	101
3. Les écrits en protection de l'enfance	108
1. Les catégories d'écrits en protection de l'enfance	108
2. Le contenu des écrits en protection de l'enfance	109
3. Un exemple : la note d'information préoccupante	111
4. Un exemple : le rapport d'évolution	115

Partie 4 Les épreuves de certification

1. Le cadre général des épreuves	122
1. Les deux épreuves de certification	122
2. Les compétences évaluées	122
3. Le contenu de la formation	123
2. L'élaboration d'une communication professionnelle à partir du diagnostic social territorial	124
1. Le cadre de l'épreuve	124
2. La méthodologie de l'épreuve	125
3. Les formes de communication possibles	127
4. Exemples de communication	129
5. 10 conseils pour la présentation orale du support de communication issu du diagnostic social territorial	152
6. 10 conseils pour le support de communication du diagnostic social territorial	153
3. L'étude de situation	155
1. Le cadre de l'épreuve	155
2. La méthodologie de l'épreuve	156
3. Un exemple de demande à la commission de médiation dans le cadre du DALO (Droit au logement opposable)	164
4. Un exemple de demande d'AED (aide éducative à domicile)	172
5. Un exemple de demande d'admission en foyer d'hébergement	181
6. Un exemple de demande d'aide financière	188

Boîte à outils

Bibliographie	202
Table des sigles	203
Annexe 1 : Référentiel de compétences de la communication professionnelle en travail social	209
Annexe 2 : Référentiel de formation de la communication professionnelle en travail social – 248 heures	211

Annexe 3 : Référentiel de certification de la communication professionnelle en travail social	213
Annexe 4 : Les aides financières de la Caisse d’allocations familiales	214
Annexe 5 : L’action sanitaire et sociale des CPAM	219
Annexe 6 : Les aides financières octroyées par les CCAS et CIAS	223
Annexe 7 : Le fonds d’aide aux jeunes (FAJ)	225
Annexe 8 : Exemple de deux imprimés de demande d’aide financière de la CAF de Paris	230
Annexe 9 : Exemple d’imprimé de demande d’aide financière de la CPAM des Hauts-de-Seine	236

Une formation, un métier

La nouvelle édition de cet ouvrage reprend les contenus de formation préparant aux épreuves de certification du domaine de compétences 3 des diplômes en travail social de grade licence. La profession d'assistant de service social fait partie des diplômes réformés en septembre 2018 et en mars 2020.

Cet ouvrage est conçu de façon pratique afin que les étudiants puissent se préparer au mieux à leur future profession et aux épreuves permettant d'obtenir les blocs de compétences relatifs à la communication professionnelle. Il est également destiné aux formateurs, qui trouveront de nombreuses références conformes aux attendus de la formation. Ainsi, le lectorat visé est varié :

- étudiants en formation initiale, étudiants en reconversion professionnelle ;
- candidats à la V.A.E. ;
- professionnels formateurs de stage ;
- formateurs des écoles de travail social.

L'ouvrage est organisé en quatre parties :

- la première présente **le cadre général de la communication** avec ses objectifs, ses principes, ainsi que la méthodologie générale d'élaboration d'une communication professionnelle ;
- la seconde aborde **l'aspect juridique de la communication professionnelle** avec les droits des personnes, le traitement des données personnelles et des dossiers sociaux, le secret professionnel et la déontologie professionnelle ;
- la troisième présente les différentes catégories d'**écrits professionnels** et développe **les demandes d'aides financières** et **les écrits en protection de l'enfance** ;
- la quatrième est consacrée aux **deux épreuves de certification du domaine de compétences 3** : l'étude de situation et l'élaboration d'une communication professionnelle.

Partie 1

La communication
professionnelle

1 De quoi s'agit-il ?

1 Les bases de la communication

La « communication » est un terme polysémique. Depuis ses origines, l'homme imagine des moyens pour communiquer. Dès sa naissance, le nourrisson interagit, pleure, crie, babille. La communication est donc inhérente à la condition humaine.

a. Communiquer

Le terme « communiquer » vient du latin *communicare* qui signifie mettre en commun. Cette mise en commun des informations suppose deux acceptions distinctes et complémentaires, à savoir :

- transmettre un message ;
- créer une relation.

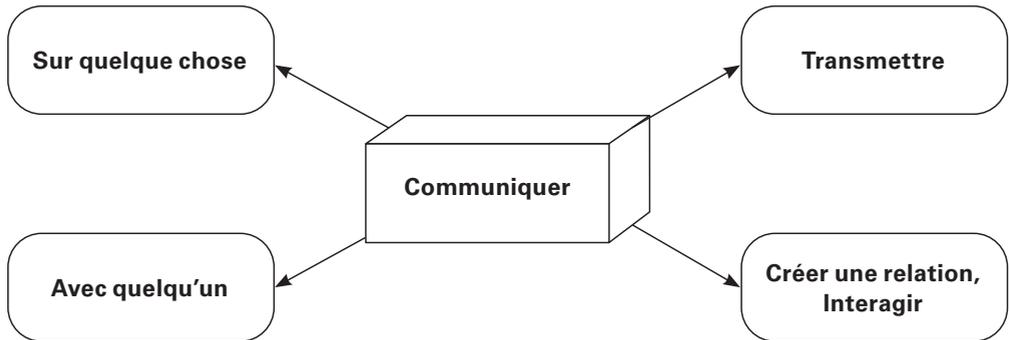
Dans tous les cas, communiquer passe par la transmission et la réception d'un message. Quant au processus de communication, il suppose la mise en relation de deux ou plusieurs personnes. Il se fonde sur un principe d'altérité et de reconnaissance d'un « Autre » (symbolique, réel ou imaginaire).

On peut donc communiquer :

- sur quelque chose, pour informer ;
- avec quelqu'un, pour échanger.

b. Informer

Le terme « informer » renvoie à une dimension moins interactive de la « communication ». Informer vient du latin *informatio* signifiant, d'une part, façonner ou mettre en forme et, d'autre part, enseigner, instruire, représenter...



2 Les théories de la communication

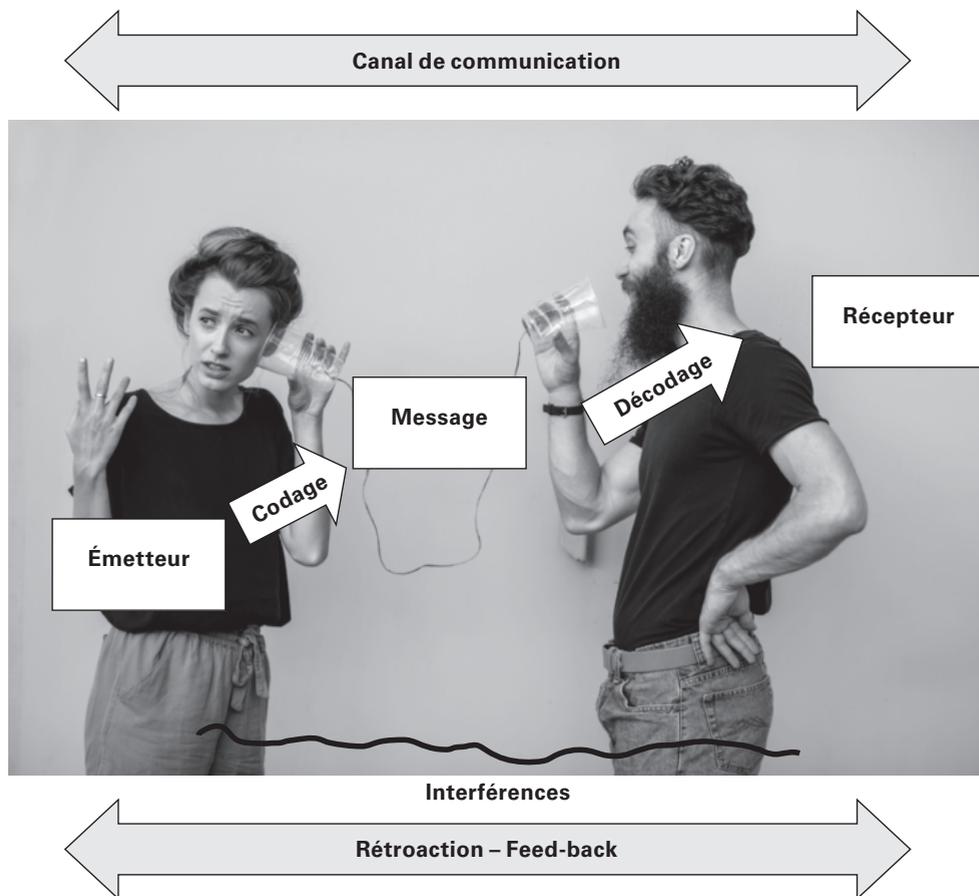
Devenue objet de recherche, la communication s'appuie sur différents courants de pensée.

Ce rapide détour par le champ théorique permet de préciser succinctement cette notion. Il en offre une vision globale, fondatrice de la communication en travail social.

a. La cybernétique

Le terme « cybernétique » vient du grec *kubenêsis* qui désigne « l'action de manœuvrer un vaisseau, de gouverner ».

La théorie de la cybernétique, fondée en 1940 par Norbert Wiener, mathématicien Américain, joua un rôle fondamental dans l'invention de l'ordinateur par l'Américain John Von Neumann. Elle est à l'origine de la théorie de la communication inventée par Shannon et Weaver. Ces deux ingénieurs en télégraphie, désireux d'améliorer la transmission des messages, élaborèrent un schéma de communication, devenu par la suite une référence majeure. Celui-ci s'organise autour d'un émetteur envoyant un message, à partir d'un système de codage, et d'un récepteur qui décode le message pour y répondre. Le message transite par un canal de communication traversé d'interférences qui en transforment le sens premier. Un processus de communication implique des écarts entre l'intention première de l'émetteur et l'information reçue par le destinataire.



Si l'on relie cette théorie au champ du travail social, on saisit mieux en quoi elle impacte la relation d'aide. Il est, en effet, important pour un professionnel qui reçoit une personne accompagnée d'avoir cette dimension à l'esprit. **Le message émis n'est jamais le message reçu.** Traversé par nombre d'interférences, le message envoyé se métamorphose et se transforme. Lors du processus de communication, l'assistant de service social s'assurera donc que la personne accompagnée a bien compris le sens des propos échangés. Il s'attachera à reformuler ou faire reformuler le contenu des échanges.

b. La rhétorique

La rhétorique est l'une des premières théories de la communication. Elle apparaît sous l'antiquité grecque et romaine. Elle se définit comme l'art de convaincre, d'argumenter tout en ajustant le discours au contexte et au public. Une argumentation s'élabore en tenant compte d'éléments contextuels, tels

que l'environnement, les objectifs, les destinataires... Par exemple, les plaidoiries juridiques, ainsi que les discours politiques sont pensés autour de cette approche.

L'art de la rhétorique se retrouve aussi dans le champ du travail social. Pour le professionnel, il est souvent question d'argumenter et de se montrer persuasif afin d'aider à l'amélioration d'une situation. Par exemple, dans le cadre d'une demande d'aide financière ou de logement, l'assistant de service social adaptera son discours au destinataire, tout en tentant de comprendre ses intérêts pour parvenir à le convaincre.

c. L'interactionnisme

Née avec l'école de Palo Alto, cette conception inscrit la communication dans une approche systémique et interactionniste. Cette dernière s'appréhende de façon globale. La relation s'intègre dans un système. Elle se fonde sur des rituels et répond à des codes sociaux, culturels, psychologiques. Elle fait référence à différents modes (verbaux, non-verbaux...). La communication est perçue ici comme un processus complexe qui dépasse largement le schéma proposé par Shannon et Weaver.

De même que la cybernétique, l'interactionnisme est une dimension inhérente au travail social. Le professionnel inscrit toujours sa communication dans un système complexe et interdépendant. Ainsi, lorsqu'il reçoit des personnes, l'assistant de service social tient compte du territoire, de l'environnement, mais aussi des dimensions sociales, culturelles, psychologiques ou encore environnementales. Il appréhende la relation dans sa globalité en intégrant l'ensemble des facteurs qui y participe.

d. Le propagandisme

Née dans l'entre-deux guerres, cette conception s'est fortement développée avec l'augmentation des campagnes télévisées et radiophoniques. Elle démontre que la communication est parfois utilisée pour influencer l'opinion publique et imposer des idées. Dans ce cadre, la communication s'appuie essentiellement sur le registre émotionnel au détriment de la réflexion et de l'analyse. Cette théorie questionne sur l'influence des médias, la position éthique des communicants (médias, leaders d'opinion...), mais aussi les techniques utilisées. Plus globalement, la propagande interroge sur le fondement même des sociétés démocratiques.

Inconsciemment ou parfois sciemment, ce qui est bien plus dommageable, les travailleurs sociaux peuvent déraiper vers un discours propagandiste visant à influencer une décision. Si ce phénomène reste très rare, certains professionnels peuvent être parfois tentés, du fait de leurs convictions personnelles, d'influencer la décision de la personne concernée. Par exemple, de façon très exceptionnelle, un travailleur social opposé à l'interruption volontaire de grossesse peut circonvenir la décision d'une femme enceinte en s'appuyant

sur une position idéologique et un registre émotionnel. Cette posture est bien évidemment contraire au Code de déontologie et aux règles éthiques de la profession, néanmoins elle nous enseigne qu'il est essentiel de toujours questionner la place de ses croyances et de ses certitudes qu'elles soient culturelles, politiques ou religieuses, dans l'accompagnement proposé. Le professionnel peut sans le vouloir, contraindre la personne accompagnée à prendre une décision contraire à ses intérêts.

3 La communication et le numérique

Le développement de l'informatique et du numérique transforme, depuis plusieurs années, les logiques de communication en les interrogeant, les complexifiant et les accélérant.

Ces nouveaux modes de communication influencent le champ du travail social pour trois raisons principales :

- la massification des outils informatiques et numériques : ordinateurs, smartphones, etc ;
- la dématérialisation des administrations ;
- l'informatisation des dossiers sociaux.

La crise sanitaire récente a accentué l'utilisation des outils numériques (visio-conférence, démarches dématérialisées, etc). Ce changement de paradigme impacte tant les personnes accompagnées que les professionnels.

a. Les effets pour les personnes accompagnées

Certes, l'usage du numérique facilite certaines démarches. En effet, l'accès aux informations et aux prestations se fait plus rapidement. Par exemple, les coffres-forts numériques simplifient l'accès à certains documents administratifs de la personne accompagnée. *A contrario*, le numérique génère des inégalités et crée de l'exclusion en termes d'accès aux droits des publics. Tout le monde ne peut ou ne souhaite pas accéder aux outils numériques. Certains ne les maîtrisent pas, d'autres ne les comprennent pas (problèmes de langue, intergénérationnels, etc.), peuvent avoir des appréhensions, ou encore n'ont pas les moyens financiers de s'équiper. Pour tenter de remédier à ces problèmes et réduire ces disparités d'accès au numérique, les initiatives se multiplient. Des structures spécialisées et des ateliers numériques sont créés, des médiateurs informatiques sont recrutés...

b. Les effets pour les professionnels

La prégnance de l'informatique génère pour les professionnels un gain de temps puisqu'elle facilite l'élaboration de tableaux de bord, de statistiques, etc. Elle permet également une continuité de service avec un accès aux informations

concernant la personne, ou encore la transmission rapide d'informations. À l'inverse, la numérisation occasionne des réflexions éthiques autour du partage des informations à caractère secret ou encore du traitement et de la conservation des données informatiques. Certes, le développement de la e-administration facilite le stockage et l'accès à certaines données confidentielles, mais elle n'est pas sans soulever de questions tant en termes de préservation des informations que d'égal accès aux différents logiciels et plateformes.

Par ailleurs, elle suppose de s'interroger sur la formation des professionnels qui peuvent eux-mêmes se confronter à des difficultés face à l'outil, sa maîtrise ou son utilisation. Le développement massif des plateformes numériques vient percuter la place des professionnels du champ social, tendant parfois à s'y substituer avec plus ou moins de pertinence.

Enfin, la crise sanitaire et le déploiement du télétravail redéfinissent les cadres du travail social (entretiens à distance : en visio, téléphoniques, etc.) venant questionner les modes d'accompagnement.

Pour conclure, il est désormais clair que le déploiement de la robotique et de l'intelligence artificielle pourrait bouleverser dans un futur proche les pratiques du travail social.

c. Les effets dans la relation d'aide

L'utilisation de l'informatique et plus globalement des nouveaux modes de communication (SMS, réseaux sociaux...) interfère de façon évidente dans la relation avec la personne accompagnée. Par exemple, accueillir la personne derrière un poste informatique modifie la relation. L'attention portée à son interlocuteur est parasitée par la présence de l'écran. Il est, en effet, difficile d'être totalement centré sur la personne accueillie tout en regardant son ordinateur. Le regard se balance entre l'écran et la personne accompagnée, tandis que les sons du clavier parasitent la communication.

Inversement, certaines plateformes utilisées par les travailleurs sociaux permettent l'amélioration de la relation avec la personne accompagnée. Le dispositif des « promeneurs du net » en est une bonne illustration. Il s'agit de : « créer, maintenir, écouter, conseiller, soutenir : les Promeneurs du Net c'est une autre manière d'être en relation avec les jeunes sur le net ». Retrouvez toutes les informations sur : <https://www.promeneursdunet.fr/>.

Dans le même ordre d'idées, nous pouvons citer certains outils numériques employés comme moyens de prévention.

« e-enfance » est une association de protection de l'enfance en ligne. Elle propose des informations visant à sensibiliser les parents, les équipes pédagogiques, mais aussi les jeunes, sur le cyberharcèlement, les jeux vidéo, les réseaux sociaux ou encore les contenus pornographiques. Elle met à disposition des kits pédagogiques qui peuvent être utilisés dans le cadre d'actions de sensibilisation.

De même, « Maad digital » est une plate-forme visant à sensibiliser les jeunes de 13 à 25 ans aux phénomènes d'addiction. Ce site centralise et regroupe de nombreux articles scientifiques dont la mise en page est visuellement adaptée aux jeunes. Dans le cadre de son accompagnement, un professionnel peut ainsi être amené à sensibiliser les jeunes à cette interface et à son utilisation afin qu'ils puissent s'y référer en cas d'interrogations au sujet des drogues et de leurs usages. Retrouvez toutes les informations sur : <http://www.maad-digital.fr/>.

Enfin, l'on peut citer « Emmaüs Connect », association visant à faciliter l'inclusion numérique des personnes en situation de précarité.

En bref

La communication sert à informer et interagir.

Communiquer suppose un émetteur/un récepteur/un canal.

La communication s'inscrit dans un système complexe fondé sur un principe d'interaction.

Le message envoyé n'est jamais celui reçu. Du fait d'interférences, il se transforme.

La communication vise à informer, argumenter, convaincre et manipuler.

La communication numérique complexifie et influe considérablement les pratiques professionnelles.

2

Les principes de la communication professionnelle

L'assistant de service social est intrinsèquement un « être de communication ». Il communique de façon quasi-permanente (oralement, par écrit ou encore en usant d'un langage verbal et non-verbal). Pour communiquer, il utilise différentes palettes et une méthodologie professionnelle.

La communication répond à des principes, des valeurs fondamentales et vise des objectifs précis, à savoir :

- transmettre l'information ;
- interagir, créer une relation ;
- adapter sa communication.

1 Transmettre l'information

a. Contextualiser

La communication s'inscrit dans un contexte global, une situation donnée, un moment précis. Par exemple, un échange peut se dérouler dans un bureau, en extérieur, dans la journée, la nuit, en France ou à l'étranger...

La communication professionnelle en travail social répond à des règles institutionnelles. L'assistant de service social accompagne les personnes au sein d'une institution et/ou d'un service spécifique poursuivant des missions précises sous-tendues par des principes et des valeurs. En outre, son action respecte un cadre hiérarchique. De ce fait, communiquer dans le cadre professionnel suppose la mise en congruence de la parole de la personne accompagnée, des orientations de la structure et enfin de la position du supérieur hiérarchique. De plus, la relation s'écrit dans un moment singulier et un espace particulier. Il est donc essentiel de tenir compte de l'ensemble de ces éléments dans un processus de communication.

b. Prendre en compte les relations psychoaffectives et interactions

La communication présuppose des interactions, une dimension psychoaffective, des logiques affinitaires (positives, négatives, sympathiques...). Elle fonctionne plus ou moins bien, selon les dynamiques à l'œuvre.

Elle implique un « jeu social » fondé sur des règles, des codes et des rituels plus ou moins conscients. Par exemple, en France, il est d'usage d'introduire une relation en regardant la personne, en lui disant « Bonjour, comment allez-vous ? » ou en lui demandant « Comment ça va ? », en lui serrant la main ou encore en l'embrassant, le nombre de bises différant selon les régions. Introduire une relation autrement pourrait perturber, interroger et/ou nuire à l'échange.

Enfin, les dimensions interactionnistes et psychoaffectives traversent le métier d'assistant de service social. Par exemple, une relation d'aide se construit à partir d'interactions, d'émotions qui s'invitent dans la relation et avec lesquelles le professionnel compose pour créer un lien de confiance. De la même manière, le professionnel interagit de façon différente avec son équipe, son supérieur ou encore les partenaires.

c. Objectiver

Transmettre l'information suppose une forme de neutralité. Il s'agit pour le professionnel de se montrer factuel, partiellement neutre et objectif. Néanmoins, si l'information se veut « objective » elle n'en reste pas moins orientée et sélective. Par exemple, lorsqu'un professionnel présente l'anamnèse d'une situation, il pose le cadre de la rencontre et met en évidence les éléments principaux nécessaires à la compréhension de la situation. Au travers de ses choix, il sélectionne les informations, le vocabulaire et donne au message une tonalité particulière. Il oriente donc son discours en fonction des objectifs fixés.

Exemple 1

L'assistant de service social exerce en polyvalence de secteur. Il reçoit depuis un mois et de façon régulière, la famille X. Elle est composée de Madame X et Monsieur X, mariés depuis vingt ans et parents de deux enfants, un garçon du nom de Z et une fille du nom de V. Ils ont respectivement quatre et quinze ans. Le garçon est scolarisé en maternelle au sein de l'école de quartier. Quant à la fille, elle est au collège. La famille se confronte à d'importantes difficultés financières. Monsieur X a perdu son emploi depuis plus de deux ans et n'a plus droit aux indemnités chômage. Il perçoit depuis trois mois le Revenu de Solidarité Active (RSA). Madame ne travaille pas. Elle s'occupe des enfants depuis leur naissance. Ils occupent un logement social depuis plus de dix ans. Depuis trois mois, ils ne parviennent plus à s'acquitter du loyer.

La situation présentée ci-dessus semble, de prime abord, factuelle et objective. Elle présente des informations à la fois précises et partielles sur la famille. Ainsi, l'assistant de service social, dès cette étape, oriente et organise son discours en fonction des destinataires et de ce qu'il souhaite atteindre.

Exemple 2

L'assistant de service social en faveur des élèves travaille avec les jeunes mais peut aussi associer les parents lorsque cela s'avère nécessaire. Par exemple, un travailleur social exerçant dans un collège constate, en collaboration avec l'équipe éducative, une forte augmentation des phénomènes de cyber-harcèlement. Afin de répondre à cette problématique et de tenter d'améliorer la situation, il décide de mettre en place une action collective destinée, d'une part, aux jeunes collégiens et, d'autre part, aux parents concernés. Dans cette perspective, il organise deux temps de rencontre, l'un avec les jeunes, l'autre avec les parents. La première rencontre vise à faire émerger les représentations et à faire prendre conscience aux adolescents des effets du cyber-harcèlement. Il s'agit, dans ce cadre, d'utiliser un support ludique, interactif qui invite à échanger et débattre du phénomène sans pour autant être dans le jugement ou la stigmatisation. À titre indicatif, le professionnel peut utiliser des vidéos interactives, des clips, des jeux en ligne, autant d'outils qui rendent possible l'appropriation du sujet de façon dynamique et collaborative. La seconde rencontre s'adresse aux parents. Dans ce cadre, l'assistant de service social évoque le cyber-harcèlement avec les parents et doit veiller à choisir des informations explicites faisant état de l'importance du problème sans pour autant affoler les parents. En effet, alors que dans le premier cas, il s'agira de faire prendre conscience aux jeunes de la gravité de cette problématique, dans la seconde situation, il sera question d'aider les parents à dédramatiser la situation tout en les encourageant à trouver des réponses adaptées aux difficultés rencontrées. Retrouvez plus d'informations sur : <https://www.e-enfance.org/cyberharcèlement>.

La communication à visée informative entendue comme « objective » sera donc sous-tendue par une dimension subjective et stratégique tendant à orienter le discours.

d. Convaincre et argumenter

Transmettre l'information peut constituer une fin en soi, par exemple lorsque l'on communique des informations sur un dispositif tel que le droit au logement opposable (DALO). Cependant, dans la majeure partie des cas, le travailleur social transmet pour convaincre, argumenter ou encore proposer. Le professionnel recherche généralement l'approbation du destinataire et espère le persuader. Il accompagne ainsi la prise de décision de son interlocuteur.

Par exemple, si un assistant de service social fait une demande d'aide financière, il argumente sur l'importance pour la personne ou la famille d'obtenir cette aide. Il s'agit de convaincre son interlocuteur de débloquer la somme demandée.

De la même manière, s'il participe, sur un territoire donné, à la création d'une aire de stationnement destinée aux « gens du voyage », il peut être amené à démontrer aux élus la pertinence de créer un tel équipement. Il s'agira, dans cette perspective, de comprendre l'intérêt des acteurs concernés afin d'éviter les situations de blocages.

Ainsi, la structuration du discours, sa cohérence, sa logique mais aussi la capacité à argumenter et se positionner constituent autant de compétences nécessaires à l'exercice de la profession.

2 Établir une relation professionnelle

L'assistant de service social communique afin de créer une relation d'aide. Pour ce faire, il interagit avec **différents interlocuteurs** :

- les personnes concernées ;
- l'équipe ;
- les partenaires et le réseau.

a. Les personnes concernées

Le professionnel communique avec la personne accompagnée de deux façons :

- **dans une relation duelle et interpersonnelle** qui met communément en scène l'assistant de service social et la personne concernée ;
- **avec un groupe de personnes** en se situant, dans ce cas, davantage comme « animateur » du groupe afin d'accompagner la dynamique collective et permettre au groupe, donc aux personnes qui le constituent, de gagner en autonomie.

b. L'équipe

D'après la définition du Larousse, une équipe est un « ensemble de personnes travaillant à une même tâche » ou « un groupe de personnes unies par des activités, des intérêts communs ». Le mot équipe vient du terme « *esquiper* ». L'équipe se réfère à l'équipage ou encore à un ensemble de personnes qui réalise des tâches ou des actions communes.

Appliqué au champ du travail social, nous dirons donc qu'il s'agit d'un groupe de professionnels qui exercent au sein d'une même institution et/ou d'un même service, partageant les mêmes missions et poursuivent des objectifs similaires. L'équipe peut être pluridisciplinaire, c'est-à-dire composée de professionnels issus de différents corps de métiers.

c. Les partenaires

La notion de partenariat est apparue dans les années 1980. Le terme est en lui-même polymorphe. Nous proposerons donc ici deux définitions complémentaires.

Fabrice Dhume définit le partenariat comme : « une méthode d'action coopérative fondée sur un engagement libre, mutuel et contractuel d'acteurs différents mais égaux, qui constituent un acteur collectif dans la perspective d'un changement des modalités de l'action – faire autrement ou faire mieux – sur un objet commun – de par sa complexité et/ou le fait qu'il transcende le cadre d'action de chacun des acteurs –, et élaborent à cette fin un cadre d'action adapté au projet qui les rassemble, pour agir ensemble à partir de ce cadre »¹.

Le partenariat peut se définir également comme : « un rapport complémentaire et équitable entre deux parties différentes par leur nature, leur mission, leurs activités, leurs ressources et leur mode de fonctionnement. Dans ce rapport, les deux parties ont des contributions mutuelles différentes mais jugées essentielles. Le partenariat est donc fondé sur un respect et une reconnaissance mutuelle des contributions et des parties impliquées dans un rapport d'interdépendance. De plus, le partenariat laisse place à des espaces de négociation, où les parties peuvent définir leur projet commun »².

Le partenariat répond ainsi à certaines caractéristiques, il :

- s'inscrit dans une démarche de projet fondée sur la concertation et la coopération ;
- s'appuie ou non sur un conventionnement ;
- suppose une durée et une temporalité ;

1. F. Dhume, *Du travail social au travail ensemble, le partenariat dans le champ des politiques sociales*, Éd. ASH, 2001, cité dans *Qu'est-ce que le partenariat ?*

2. *Dictionnaire critique de l'action sociale*, 1999.

- repose sur des relations transversales, non hiérarchiques mais pas forcément égalitaires ;
- présuppose un intérêt particulier et mutuel pour les acteurs concernés ;
- constitue un processus évolutif et donc nécessite une évaluation continue de l'action.

d. Les réseaux professionnels

L'assistant de service social travaille régulièrement en réseau. Apparue pour la première fois en 1954 dans les sciences sociales, le terme de réseau désigne un ensemble d'échanges matériels ou relationnels qui relient les professionnels. Cette notion évoque des contacts entre membres d'une même communauté (famille, amis ou encore acteurs économiques ou politiques...).

On distingue :

- **les réseaux primaires** : personnes ayant des affinités ou une forme de proximité liées au cadre de la vie quotidienne (famille, voisinages, amis...) ;
- **les réseaux secondaires** : personnes réunies autour d'une même fonction, dans des systèmes organisés et institutionnalisés (professionnels).

Ou bien :

- **les réseaux informels** qui s'appuient sur une logique horizontale, sans finalité précise et s'organisent selon des règles implicites (réseaux de « jeunes », réseaux de parents d'élèves...) ;
- **les réseaux institutionnels** qui relèvent d'une logique hiérarchique, possèdent une finalité précise et s'appuient sur une régulation explicite (réseaux de professionnels de la protection de l'enfance, réseaux des professionnels de la petite enfance...).

3 Adapter sa communication

On a coutume de distinguer la communication selon deux modes, à savoir la communication verbale et non verbale.

a. La communication verbale

La communication verbale, comme son nom l'indique, se réfère au verbe. Le message passe par des mots et/ou des codes organisés qui permettent d'exprimer une idée.

La communication verbale utilise trois modes de communication :

- orale ;
- « imagée » ou « dessinée » ;
- écrite.

DEASS

Diplôme d'État d'assistant de service social

Un livre complet pour réussir les épreuves du DC3 de votre formation :

- **Un cours complet** proposant tout le programme : la **communication**, le **cadre juridique** et la **déontologie** de la communication professionnelle, **les écrits professionnels**.
- **Toute la méthodologie et les conseils pour réussir les épreuves de certification** assortis d'exemples concrets.
- **Une boîte à outils** comprenant les référentiels, la liste des sigles indispensables, les différents types d'aides financières octroyées par la CAF, les CCAS et CIAS, l'action des CPAM, le fonds d'aide aux jeunes (FAJ) et des exemples de demande d'aide financière pour vous guider.

Tout savoir sur le DC3

- Les bases, les théories et les principes de la communication
- Le droit des personnes
- Les données personnelles et dossiers sociaux
- Le secret professionnel et la déontologie professionnelle
- Les écrits professionnels

Ouvrage coordonné par **Nadia Dufeu-Bouchikhi**

Nadia Dufeu-Bouchikhi est assistante de service social, formatrice en travail social et psychopraticienne.

Séverine Lhez est formatrice en travail social, juriste et directrice d'une école de service social.

Marie Rolland a été assistante de service social, juriste et formatrice.

■ Et aussi :



ISBN : 978-2-311-21402-4



www.Vuibert.fr

Vuibert N°1
DIPLÔMES DU SOCIAL