

## Service social



# Empowerment : écoute et créativité

Christian Côté

Volume 43, Number 3, 1994

Intervention individualisée et empowerment

URI: <https://id.erudit.org/iderudit/706664ar>

DOI: <https://doi.org/10.7202/706664ar>

[See table of contents](#)

### Publisher(s)

École de service social de l'Université Laval

### ISSN

1708-1734 (digital)

[Explore this journal](#)

### Cite this document

Côté, C. (1994). Empowerment : écoute et créativité. *Service social*, 43(3), 3–6.  
<https://doi.org/10.7202/706664ar>

Tous droits réservés © Service social, 1994

This document is protected by copyright law. Use of the services of Érudit (including reproduction) is subject to its terms and conditions, which can be viewed online.

<https://apropos.erudit.org/en/users/policy-on-use/>

**érudit**

This article is disseminated and preserved by Érudit.

Érudit is a non-profit inter-university consortium of the Université de Montréal, Université Laval, and the Université du Québec à Montréal. Its mission is to promote and disseminate research.

<https://www.erudit.org/en/>

## *Empowerment: écoute et créativité*

L'intervention individualisée et familiale en service social se trouve, une fois de plus, à un moment critique où des forces s'exercent dans des orientations différentes et parfois contradictoires. D'un côté, les énoncés de politique du ministère de la Santé et des Services sociaux ainsi que les rapports Bouchard, Jasmin, Harvey II insistent sur l'importance de la famille, la reconnaissance du rôle des parents et le soutien à ce rôle, la participation des clients aux interventions et l'utilisation des ressources de la communauté. D'un autre côté, le contexte institutionnel devient encore plus légaliste et technocratique. Les politiques sont établies « en haut », en tenant compte des facteurs financiers et politiques et dans une standardisation des problèmes et des interventions. Les décisions qui affectent la vie des personnes sont ainsi souvent prises par les responsables des interventions et des organismes, non par les personnes concernées, et en ne tenant pas compte d'abord des conditions particulières vécues par les personnes. Les objectifs d'intervention ne proviennent alors pas d'une entente négociée, mais d'une décision qui s'appuie sur le cadre légal, les normes administratives ou les connaissances des intervenants. Dans la plupart des organismes, comme Jacques Vachon l'a rappelé au congrès du RUFUTS de 1994, la famille en tant qu'entité a été négligée au bénéfice des individus : nous n'avons qu'à considérer le petit nombre de CLSC qui mentionnent la famille dans l'organigramme des services offerts. De plus, au lieu de les voir comme des personnes aux prises avec des difficultés, mais ayant des ressources importantes, les parents d'enfants qui présentent des

problèmes ont constamment été perçus comme les responsables – entendons les coupables – des problèmes vécus ou présentés par leurs enfants, sans tenir compte des facteurs historiques et environnementaux qui contribuent à la situation (Bouchard, 1981).

Une recherche par Bendor, Skolnik et Davidson (1995) établit que la notion de pouvoir et de compétence des clients se trouve dans tous les textes en service social, mais qu'elle est remplacée dans les cours et les stages par une attention plus grande à la pathologie et aux notions de problèmes, de carences et de culpabilité, qui occupent une place de plus en plus importante au fur et à mesure que les étudiants avancent dans les programmes. Cela explique qu'un grand nombre d'intervenants bien intentionnés apportent une plus grande attention aux problèmes qu'aux capacités et aux compétences acquises par les personnes ainsi qu'aux ressources existant dans le milieu de vie. Ces problèmes sont analysés comme relevant uniquement des individus, quelles que soient les conditions sociales et historiques où se trouvent les personnes. Dans le choix des problèmes à résoudre et des objectifs à viser, plusieurs intervenants fonctionnent comme s'ils étaient les seuls responsables de définir les problèmes et ne prennent pas le temps de chercher ce que les clients désirent eux-mêmes améliorer. Ils s'étonnent ensuite que les « ententes » ne soient pas respectées par les clients, et classent le cas pour « manque de motivation » ou « refus de collaboration ».

C'est pourquoi le 41<sup>e</sup> congrès du Council on Social Work Education, tenu à San Diego, en mars 1995, *Empowerment: Building for Strengths*, posait la question suivante : depuis plusieurs décennies nous avons enseigné des modèles enlevant ou inhibant le pouvoir du client ; comment allons-nous maintenant élaborer des modèles qui le respectent et le développent ?

De tels modèles existent et se répandent de plus en plus. Depuis quelque temps, nous assistons à une montée d'approches axées sur la stimulation et la collaboration avec les forces des personnes et des familles : l'intervention orientée vers la solution, l'approche structurelle, l'approche de réseau, l'approche systémique planifiée à court terme, la « réalité thérapie », une nouvelle approche communautaire dans les CLSC, l'approche dite de services intensifs, l'approche psycho-éducative auprès des familles de schizophrènes. Dans la pratique, des praticiens-chercheurs élaborent des modalités innovatrices d'intervention positive. Une recherche de M. Lambin sur les interventions auprès des enfants carencés établit que les résultats sont positifs lorsque les intervenants demeurent solidement axés sur les possibilités et font une alliance ouverte et stable avec les jeunes. Les groupes d'intervention obtiennent d'excellents résultats par l'entraide et la complicité.

Le concept innovateur le plus utilisé actuellement est celui d'*empowerment*, c'est-à-dire le processus d'intervention fondé sur la reconnaissance et le développement du pouvoir des clients. Il ne s'agit pas simplement de tenir compte ou d'utiliser les capacités de ces derniers; ce concept requiert de fonder l'intervention sur le développement de leur pouvoir, donc de tenir compte d'abord de ce qu'ils veulent, de négocier ce qui peut être réalisé d'après leurs capacités et les ressources de l'organisme d'intervention et les ressources du milieu, de réaliser une action de changement avec eux. Les premières sources de changement ne sont plus les ressources professionnelles et institutionnelles, mais le partenariat entre elles et les ressources des personnes et des milieux. La trilogie motivation-capacités-opportunités demeure, mais elle est radicalement modifiée et enrichie.

L'approche fonctionnaliste en 1940-1950 et quelques approches humanistiques ont suivi cette ligne de pensée et d'action, en se centrant sur le développement du pouvoir « interne » du client. Maurice Moreau a développé au Québec le concept d'*empowerment*, en y ajoutant une perspective critique sociale, où l'analyse révèle que les rapports de force débouchent sur l'oppression des plus faibles, que les conditions économiques facilitent ou bloquent la réalisation des projets et la satisfaction des besoins, et que les valeurs et préjugés sociaux intériorisés par les personnes aux prises avec des problèmes les amènent à se voir comme incapables et même coupables de leur situation.

Plusieurs auteurs situent l'*empowerment* dans une analyse sociale, face aux problèmes sociaux et aux conditions économiques et politiques. En intervention sociale individualisée, nous voyons ce processus dans une perspective micro-sociale: le développement du pouvoir des personnes qui vivent ces conditions sociales par la connaissance, l'utilisation et l'augmentation de leurs compétences, de même que l'accès aux ressources du milieu. Les fondements de l'intervention sont, à côté et en plus de l'analyse radicale de Maurice Moreau, l'*écoute* de ce que le client veut, vit, est; l'*écoute* de ce que son environnement lui offre en ressources et en obstacles; la *créativité*, c'est-à-dire la créativité de l'intervenant dans la recherche des solutions et la créativité des clients, ce qu'ils développent d'une façon qui leur est propre et qui est la plus appropriée à leurs conditions; et le *partenariat* avec les personnes en cause et les ressources de la communauté. La standardisation et l'abaissement n'existent plus. Myer Katz souligne que le premier rôle des travailleurs sociaux consiste à écouter ce que les clients partagent avec eux de leur vie, leurs succès, leurs inquiétudes, leurs projets et leurs obstacles, et ce

qu'ils leur demandent de faire ensemble. Dennis Saleebey propose, dans son ouvrage *The Strength Perspective in Social Work*, de considérer non seulement les capacités et les habiletés de résolution de problème, mais aussi ce que les personnes ont appris sur elles-mêmes et sur le monde dans les difficultés qu'elles ont rencontrées et où elles ont dû lutter pour survivre, leurs façons de se protéger des menaces, leur fierté d'avoir survécu, leur sens de l'humour, leur créativité et leurs talents même s'ils ne semblent pas appropriés à la situation problème, leurs solidarités et les ressources de la communauté.

Ce numéro de la revue *Service social* propose non d'étudier le processus d'*empowerment* dans son ensemble, mais de partager des réflexions et des expériences d'*empowerment*. Ainsi Guy Ausloos se penche sur l'écoute des personnes et des contextes, la découverte et la stimulation des compétences, de même que sur l'art du thérapeute pour intervenir avec les familles, non sur elles. Cristina De Robertis nous apporte la réflexion menée en France sur le contrat d'intervention : qui nous donne quel mandat selon quelle entente ? L'article de Justin Lévesque et Jean Panet-Raymond analyse la situation actuelle de l'approche structurelle dans le contexte mouvant de l'intervention sociale, alors que celui de Diane Bernier présente une réflexion sur l'émotion dans la recherche et l'étude des situations des clients. Richard Côté apporte une façon d'utiliser les forces des personnes et de leur environnement dans l'évaluation des signalements en protection de la jeunesse. Deux articles sur les tâches et le questionnement circulaire, de Denise Robitaille, Christian Côté et Thérèse Lane, montrent deux stratégies pour rejoindre les compétences des clients. Monique Samson propose une façon très novatrice d'utiliser les contes de fées pour contourner les structures défensives et stimuler les forces ignorées des personnes. Enfin, dans ce numéro portant sur l'intervention individualisée, nous avons voulu inclure un article de Suzanne Rondeau sur l'intervention de groupe féministe pour souligner que l'intervention individualisée d'*empowerment* n'existe pas seule, mais doit être pensée et souvent être réalisée en collaboration avec l'intervention de groupe et les actions communautaires.

Ces études ne sont pas exhaustives, mais elles nous ont semblé être d'excellentes pistes pour développer une approche de créativité dans l'*empowerment* des personnes, qui nous demandent non pas d'être des experts qui savent tout pour les aider, mais d'être des personnes-ressources dont l'expertise leur permettra de s'aider et de se développer.