

Le Service Social des cas individuels

In Le Service Social, 1927/3

Vertaling en samenvatting van onderstaande Franse tekst waarvan geen auteur is vermeld. Met deze bijdrage probeerde de auteur zijn/haar lezing te geven van de Franse vertaling van Mary Richmond's *What is casework?*

(...) De acties van de sociale werkers gaan van de meest eenvoudige dienstverlening, steunend op affectie, geduld en persoonlijk medeleven tot de meest radicale maatregelen, zoals een complete verandering van omgeving, het anders omgaan met voordien verkeerd gebruikte middelen of het herstel van lang verbroken relaties. (...)

Het systeem dat het meest werkt in de begeleiding van individuele gevallen steunt op bemoedigen en stimuleren van de cliënt, het verkrijgen van zijn/haar volle medewerking voor het volgen van raad en advies. Soms zijn er waarschuwingen nodig, soms heuse discipline, maar er moet altijd gewaakt worden over de directheid van de boodschappen. Het komt er ook op aan om het hele netwerk rond een geval in te schakelen.

Maar de sociale werker is niet zoiets als een vrijwillig bemiddelaar of tussenpersoon. Hij schakelt wel allerlei diensten en specialisten in, maar blijft daarom nog wel de centrale professional die alles opvolgt. Hij is degene die het gemeenschappelijk handelingsprogramma stuurt met het oog op de gewenste resultaten. Het is net de combinatie van alle interventies die het professionele veld uitmaken.

De sociale werker steunt op een eigen 'filosofie':

- 1) mensen zijn aangewezen op elkaar (...) De kunst van de sociale werker bestaat er in oog te hebben voor de sociale verbanden van het individu en die voor/met hem te kunnen activeren;
- 2) mensen verschillen van elkaar. Gelijkheid voor iedereen, maar verder is administratieve individualisering nodig;
- 3) mensen zijn geen afhankelijke huisdieren! Individuen hebben een eigen wil en eigen doelen en zijn niet gemaakt om passief te volgen. Passiviteit maakt hen kleiner.

Wil men hen een actieve rol laten spelen dan moeten ze worden voorbereid via een netwerk van relaties (familie, school...andere sociale instellingen).

Bijsturing kan via familie, ook via 'het atelier' (bedoeld wordt een sociaal centrum – formule uit het Brusselse eind twintiger jaren van de 20^e eeuw, WV).

Sociale werkers kunnen ook functioneren in de school, in het ziekenhuis, bij de rechtbank waar het nodig is de eigen professie te kennen. Sociale dienstverlening is groter dan alle diensten die erbij betrokken zijn, waarbij elke dienst zijn eigen mogelijkheden heeft.

Centraal is de inbedding (adaptation) van het individu in zijn sociale context. Daarnaast zijn er sociale maatregelen die de lotsverbetering van alle individuen beogen. Sociaal onderzoek is ook nodig en moet specifieke aspecten blootleggen of feiten herinterpreteren.

De sociaal werker die met individuele gevallen werkt zou kennis moeten hebben van al deze ontwikkelingen en takken. (...)

Het belangrijkste met het oog op de hulp aan individuen blijft de ontwikkeling van de persoonlijkheid. Hoe evolueert die, in welke richting? Wordt de juiste energie vrijgemaakt voor de eigen ontwikkeling en voor betere persoonlijke verhoudingen? Alleen instinctief respect voor en levendige interesse in mensen helpt de sociaal werker om aan deze vragen tegemoet te komen. Zodoende groeit ook de eigen persoonlijkheid van de werker en is het effect wederzijds.

LE SERVICE SOCIAL

REVUE MENSUELLE

ORGANE DE L'ÉCOLE CENTRALE DE SERVICE SOCIAL ET
DE L'OFFICE CENTRAL D'IDENTIFICATION DES ŒUVRES

“ Le Service social des cas individuels ”

Conclusions du livre de Mary Richmond (1)

Je vais essayer de résumer en quelques paragraphes le sujet dont je me suis attachée à faire une description introductive dans les pages qui précèdent.

Des exemples du Service social des cas individuels nous ont montré que par une compréhension directe et par une compréhension indirecte, par une action directe et par une action indirecte sur la mentalité des clients, on peut améliorer les relations sociales de ceux-ci et développer leur personnalité.

La compréhension implique une connaissance de la constitution innée de l'individu et de l'influence exercée sur lui par son milieu.

L'assistante sociale qui n'arrive pas à connaître les antécédents sociaux et personnels de son client, ne parvient généralement point à effectuer une réadaptation permanente. Le mécanisme du diagnostic et celui du traitement exercent l'un sur l'autre une action réciproque; il est impossible de tracer entre eux une ligne de démarcation bien définie.

L'action du travailleur social va des services les plus humbles, guidés par l'affection, la patience et la sympathie personnelle, jusqu'aux mesures les plus radicales, telles qu'un changement complet de milieu, l'organisation de ressources qui faisaient totalement défaut, et la restauration de liens brisés depuis longtemps. Il faut éviter le formalisme. Le système qui conduit le plus sûrement au succès dans le service social des cas individuels consiste à encourager et à stimuler le client, à obtenir sa participation la plus complète dans tous les projets qui le

concernent, et à réitérer habilement les conseils et les avis. L'on usera, dans certains cas, d'avertissements, et l'on instituera une discipline, mais on veillera toujours à exercer une action directe, de mentalité à mentalité. Un des traits les plus caractéristiques du service social des cas individuels est la multiplicité des voies par lesquelles on se ménage un accès auprès des clients en vue de les réunir avec ceux dont ils sont séparés, de créer des liens, d'opérer des réadaptations.

Le travailleur social qui s'occupe du service des cas individuels n'est cependant pas une sorte d'intermédiaire bénévole. S'il est vrai qu'il agit par d'autres spécialistes, par d'autres œuvres et par l'entourage social de son client, il n'en est pas moins exact qu'en effectuant des rapprochements, il est loin de se désintéresser des conséquences qui en résultent; au contraire, il est profondément soucieux d'élaborer, avec toutes les personnes en cause, un programme d'action commune qui puisse amener le résultat social désiré. C'est précisément la combinaison de toutes les interventions, ou de presque toutes les interventions que nous venons d'énumérer, et non pas seulement une ou deux d'entre elles, qui marque du sceau professionnel le service social des cas individuels.

Aucun travailleur social s'occupant du service des cas individuels n'est tenu d'adopter la philosophie d'un autre, mais il doit nécessairement en posséder une. Les bases essentielles d'une telle philosophie ont été indiquées dans ce livre; j'admets pleinement la possibilité que d'autres, plus fondamentales peut-être, soient bientôt découvertes.

Récapitulons les bases que j'ai suggérées, sans souci de leur donner une formule précise :

(1) MARY E. RICHMOND. — « Les Méthodes nouvelles d'assistance. Le Service social des cas individuels ». Trad. de l'anglais par Mme de Genty et M. de B. Soud. — Paris, Alcan, 1926.

1° Les êtres humains sont interdépendants. Il y a dans cette conception une unité spirituelle d'une signification profonde pour ceux qui en ont compris toute la portée et qui tâchent d'y conformer leur vie. Le professeur Maciver nous dit que « la société la mieux ordonnée est celle qui développe le mieux la personnalité de ses membres ». La réciproque est vraie également. On acquiert de la personnalité en ayant avec la société les relations nécessaires; on ne peut l'acquérir autrement. L'art du travailleur social qui se consacre au service des cas individuels consiste à découvrir les rapports sociaux qui conviennent le mieux à un individu, et à les lui procurer.

2° Les êtres humains sont différents les uns des autres. Un programme social véritablement démocratique égalise les possibilités de tous par une action intelligente « en gros » et instaure en même temps une politique administrative qui traite différemment les cas différents, et fait dans ce but appel au concours d'agents différents.

3° Les êtres humains ne sont pas des animaux domestiques dépendants. Cette différence entre l'homme et les autres animaux rend nécessaire sa participation à l'élaboration et à l'exécution des plans tendant vers son bien. Les individus possèdent une volonté et des buts qui leur sont propres, et ils ne sont pas faits pour remplir un rôle passif dans la vie; la passivité les diminue.

Peut-être est-ce pour cette raison que, si l'on veut leur voir jouer un rôle utile dans la société, il faut préparer les hommes et les femmes, d'une manière particulièrement attentive, à ce réseau de relations réciproques que nous appelons la vie. On ne peut les préparer en gros. Etant donné que la formation d'un être social exige du temps et une attention minutieuse, la famille est l'institution sociale généralement choisie pour les débuts de cette tâche, et c'est dans la famille que se firent les premiers essais d'adaptation qui caractérisent le service social des cas individuels.

L'atelier est un autre centre, où les méthodes du service social des cas individuels sont destinées à effectuer des changements favo-

rables, bien que l'introduction de ce service y soit récente et que son développement y reste encore incomplet. Partout où le service social des cas individuels devient l'auxiliaire utile d'une autre profession plus ancienne, notamment dans ces institutions sociales qui sont l'école, l'hôpital et le tribunal, ses praticiens doivent, plus encore qu'ailleurs, connaître à fond leur propre spécialité avant de tenter de compléter le travail d'autres spécialistes.

L'ensemble du service social est plus grand qu'aucune des parties qui le composent. Toutes ces parties sont au service de la personnalité, mais elles la servent de différentes manières. Le service social des cas individuels la sert en effectuant des adaptations meilleures entre l'individu et son milieu social; le service social collectif la sert en agissant directement sur les individus, mais sans les prendre un à un; les réformes sociales la servent en améliorant « en gros » la situation des masses par la propagande et par la législation sociale; enfin, les recherches sociales servent la personnalité par des découvertes originales et par la réinterprétation des faits connus à l'usage des autres branches du service social. Le travailleur social qui se consacre au service des cas individuels devrait avoir quelque connaissance de toutes ces branches — plus il les connaît, mieux cela vaudra — et il devrait exécuter sa tâche spéciale de façon à en faire profiter toutes les branches du service social dont nous venons de faire l'énumération.

Enfin, le critérium le plus concluant du service social des cas individuels réside dans le développement de la personnalité. La personnalité des clients évolue-t-elle, et évolue-t-elle dans la bonne direction? Donne-t-on libre essor à leur énergie et à leur initiative, afin qu'ils acquièrent des besoins plus élevés et meilleurs, des relations sociales plus saines? Seuls un respect instinctif de la personnalité et un vif intérêt pour les hommes, comme créatures humaines, permettront au travailleur social de répondre affirmativement à cette question. S'il le peut, c'est que sa propre personnalité s'en sera accrue d'autant. Le service aura donc été réciproque.

COMMUNIQUÉ

Une de nos anciennes élèves s'occupant dans un institut pour orphelins de la guerre, demande gratuitement des livres, publications et revues pouvant intéresser des garçons

de 8 à 16 ans. Prière de bien vouloir les remettre à l'École Sociale, 12, rue du Grand-Cerf, avec la mention « Orphelins de la Guerre ».