

COURS DU 16/09/2016 : Toxicomanie et travail en réseau

IFSI 2^e année.

Objectifs du cours :

- Disposer des connaissances nécessaires à un projet de travail en réseau
- Acquérir des outils
- Développer vos compétences en communication
- Repartir avec des ressources

I. A propos du travail en réseau

Les besoins liés au travail en réseau :

- Situations trop complexes, avec des composantes économiques, sociales, de santé physique et mentale :
 - La prise en compte de toutes ces dimensions nécessite des compétences rarement réunies en une seule personne.
 - Le service ou les missions sur lesquelles on est engagé ne couvre pas tout l'éventail [sortie du cadre trop importante].
- Situations souvent très lourdes à porter seul, tant sur le plan pratique qu'affectif [permet le partage de la charge]
- Les familles ou les individus, du fait de leur situation de vulnérabilité, ont tendance à s'adresser aux professionnels en qui ils ont confiance (confiance, demande d'aide) mais ces derniers n'ont pas forcément tous les outils pour répondre.

- Les contextes de vie des usagers ont une influence sur leur santé mentale et physique. [travailler avec des personnes qualifiées sur les spécificités environnementales est un atout]
- Les différents acteurs de la prise en charge ne se connaissent pas forcément et entretiennent des représentations parfois erronées les une vis-à-vis des autres, qui font obstacle à la prise en charge.
- Les directives nationales et les directives locales sont parfois difficiles à concilier. [Travailler avec des acteurs des deux niveaux permet de les articuler].
- Les situations professionnelles sont parfois difficiles à vivre, complexes et éprouvantes. [échange, partage de ressources, restauration du sens de l'investissement et de la confiance en soi].

Le travail en réseau a besoin de désaccords entre professionnels pour être fructueux et alimenter le débat, les idées, la créativité.

Les différents types de réseaux :

Réseau de concertation

Dans ce type de « travail ensemble », les professionnels se réunissent et se concertent autour de situations précises. Il s'agit de réunir les personnes qui travaillent autour d'une même famille, d'un même groupe ou d'un même individu. L'objectif est de coordonner les missions suivant un dispositif commun négocié avec l'intéressé qui peut assister aux réunions ou, si ce n'est pas le cas, être informé de ce qui s'y dit.

Réseau ressource

Dans ce type de réseau, les professionnels développent des contacts pour se ressourcer. Il s'agit de se réunir, d'échanger pour se soutenir mutuellement. Ce type

de « travail ensemble » peut être, par exemple, des supervisions ou encore un réseau d'échanges des pratiques. Ce réseau peut aboutir à une capitalisation des acquis – connaissances, savoir-faire – de chacun au profit de tous.

Réseau de projets

Dans ce cas de figure, les services collaborent pour élaborer des projets communs, voire une politique d'action transversale aux services. Il peut s'agir, par exemple, de mettre sur pied une campagne de prévention sur un sujet défini ou de réfléchir aux problèmes qui se posent avec le plus d'acuité dans un quartier donné.

Réseau de coordination

Les professionnels travaillent ensemble pour améliorer la prise en charge globale en ajustant les différentes missions des services et en améliorant les relais. Parfois, le travail effectué dans ce type de réseau aboutit à l'élaboration de protocoles de collaboration entre les services.

Réseau filet

Aboutit parfois à des pratiques qui génèrent de la résilience pour les familles et pour les professionnels. Le réseau, les contacts entre professionnels permettent de construire de façon collective un « filet de résilience », un soutien pour les familles et pour les professionnels. *« Le réseau permet de partager le « souci » que l'on se fait pour les familles et de le transmettre à celles-ci. Par le travail en réseau, chaque professionnel n'est plus seul avec son sentiment d'impuissance, celui-ci est partagé et l'on tente collectivement d'y remédier. Les familles sont portées par l'ensemble des professionnels et non plus par chacun d'entre eux. La confiance partagée entre professionnels peut également être transmise aux familles. »* (Mottint, J., Dusart, A.-Fr., Humblet, P., 2005, p.74).

Obstacles et travers du travail en réseau

- Violation du secret professionnel.

Question : en addicto, quelles sont les professions soumises et non soumises au secret professionnel ?

→ Les éducateurs spécialisés, les psychologues, les éducateurs de jeune enfant, les conseillers en économie sociale et familiale ne sont pas soumis au secret par profession. Ils peuvent cependant y être soumis s'ils exercent dans le cadre d'une mission ou fonction dont les membres sont soumis au secret.

Question 2 : Dans quel type de réseau est-on le plus susceptible de trahir le secret professionnel ?

→ concertation et filet

Quels sont les risques du travail en réseau? :

→ Coalitions. Contre les usagers ou interprofessionnelles [en raison des normes liées à l'identité de chaque champ].

Travail commun :

Identifiez à quelle catégorie de réseau appartient ces situations :

- Une usagère se présente en CSAPA, elle souhaite entamer un sevrage de l'héroïne ainsi que des soins somatiques car elle est atteinte du VIH. Elle est étrangère, n'a pas d'emploi, n'a pas de papiers, est mère de deux enfants et a reçu un OQTF.

Qui sont les acteurs déjà présents au CSAPA ?

Qui sont les acteurs externes ?

Qui est soumis au secret professionnel ?

Quel type de réseau peut être mis en place ? (à partir de quels objectifs ?)

Quels travers risqués ?

- La direction d'un lycée vient d'exclure définitivement 3 élèves qui détenaient du cannabis. Ils appellent la CJC pour faire de la prévention dans l'établissement afin d'éradiquer le problème de drogues.

Qui sont les acteurs déjà présents au CSAPA ?

Qui sont les acteurs externes ? [CESC comité d'éduc à la santé et à la citoyenneté]

Qui est soumis au secret professionnel ?

Quel type de réseau peut être mis en place ?

Quels travers risqués ?

- La mission des CSAPA depuis quelques années consiste à inclure la RdR dans ses pratiques (directive nationale). Dans un établissement en particulier, les professionnels sont réticents à l'inclusion du dispositif RdR et estiment que c'est aux CAARUD de s'en charger.

Quels objectifs ?

Avec quels professionnels ?

Quels intérêts défendent chacun d'eux ?

Quel type de réseau ?

Quels travers risqués ?

Exercice n°2 : situations vécues

- A vous de proposer une situation à laquelle vous avez été confronté ou que vous craignez de rencontrer.

Règles, normes et identités professionnelles dans le travail en réseau

Différences et similitudes entre règle et norme :

Exemple :

Règle = s'arrêter au feu orange.

Norme = à Montpellier, la norme c'est de le griller, donc de transgresser la règle.

Alors qu'à Vienne la norme, c'est de respecter la règle.

Sanction : Si quelqu'un s'arrête à l'orange à Montpellier, il se fait klaxonner, ou bien les passager des voitures suivantes râleent (y compris silencieusement).

→ La norme dépend d'un contexte (ex : si la police est installée un peu plus loin avec les jumelles, on appréciera que vous vous arrêtiez)

→ Elles donnent lieu à des sanctions (positives et négatives).

→ Elles participent au sentiment d'appartenance et à l'identité des individus au sein d'un groupe. Transgresser ces normes menace le groupe.

Déviance :

Déviance : « La déviance est le produit d'une interaction effectuée entre le groupe social et un individu qui, aux yeux du groupe, a transgressé une norme » (Becker, *Outsiders*. 1963).

Ex : les normes liées à l'âge « acceptable » pour une consommation de substance sont liées à des contextes socio-historiques. X, donnant de l'héroïne à ses enfants serait intégré à une époque et dans un contexte, tandis qu'il serait qualifié de déviant à une autre époque et dans un contexte différent. [Histoire des mentalités]

Parfois, on se retrouve dans des situations où deux normes auxquelles on adhère entrent en conflit.

Exemples

- L'accès aux CAARUD est interdit aux mineurs / accès anonyme, interdit de demander la CNI.
- Dans le cadre d'une IT, il peut y avoir une obligation de suivre un ttt médicamenteux / Pendant les périodes de jeûne religieux, les personnes ne peuvent rien faire entrer dans leur corps durant x heures/jours.

Normes et travail en réseau

Quelques grandes dialectiques de valeurs mobilisées par les normes

- Bien / mal
- Bon / mauvais
- Juste / injuste
- Vrai / faux

→ Dans une situation, si au moins 3 de ces dialectiques se télescopent, c'est que vous touchez un point sensible de votre identité (perso ou pro). Déconstruire ce télescopage vous apparaît de prime abord comme une menace pour votre identité. La déconstruction crée une dissonance cognitive.

→ Ce télescopage fait obstacle à l'analyse complexe et à l'adaptation de votre comportement aux besoins de la situation.

Télescopage et identité professionnelle

Certaines institutions favorisent le télescopage car cela :

- Permet de renforcer le contrôle social de ses acteurs par pression des pairs.
- Favorise le sentiment de légitimité et renforce la puissance de l'institution par rapport aux autres institutions.

Télescopage des dialectiques et travail en réseau

(exemple du GT parentalité et addictions)

Identifiez l'intérêt d'un travail en réseau dans ce type de cas

Identifiez les travers qui y sont liés

La communication non violente comme outil de travail en réseau

Marshall Rosenberg propose une définition du processus de la CNV, processus qui, selon lui, est continuellement remis en question:

« La Communication Non Violente, c'est la combinaison d'un langage, d'une façon de penser, d'un savoir-faire en communication et de moyens d'influence qui servent mon désir de faire trois choses :

- me libérer du conditionnement culturel qui est en discordance avec la manière dont je veux vivre ma vie ;

- acquérir le pouvoir de me mettre en lien avec moi-même et autrui d'une façon qui me permette de donner naturellement à partir de mon cœur ;

- acquérir le pouvoir de créer des structures qui soutiennent cette façon de donner. »

- Le « conditionnement culturel », pour Marshall Rosenberg, est la façon que nous aurions de porter des jugements sur les choses et les êtres en termes de « vrai » ou « faux ».
- « Se mettre en lien avec soi-même » pourrait s'expliquer comme : prendre pleinement conscience des sentiments et besoins qui nous habitent et qui, au départ, sont juste « vaguement conscients ».
- Réagir sans que cela provienne d'une contrainte ou d'une obligation morale extérieure

Processus :

- *Observation* (O) : décrire la situation en termes d'observation partageable ;

- *Sentiment et attitudes (S)* : exprimer les sentiments et attitudes suscités dans cette situation
- *Besoin (B)* : clarifier le(s) besoin(s) ,
- *Demande (D)* : faire une demande respectant les critères suivants : réalisable, concrète, précise et formulée positivement. Si cela est possible, que l'action soit faisable dans l'instant présent. Le fait que la demande soit accompagnée d'une formulation des besoins la rend négociable.

Attention, les émotions secondaires supposent un comportement chez autrui (« je me sens abandonné », « je me sens trahi », « je me sens menacé »).

Les émotions primaires traduisent un état intérieur « j'ai peur », « je suis en colère », « je suis triste ». Il est donc préférable de communiquer sur ses émotions primaires plutôt que ses émotions secondaires, qui enferment l'interlocuteur dans une supposée intention ou un supposé comportement, et sonne comme un reproche.

La CNV dans le cadre professionnel permet :

- De comprendre ses normes et les intérêts qu'on défend
- De comprendre les normes de l'autre et ses intérêts
- De dépasser certains blocages identitaires et idéologiques en élaborant des objectifs communs.

Exemple du premier contact des établissements scolaires pour une demande d'intervention

- Bonjour je suis la CPE du lycée x, je vous appelle parce qu'un élève a des problèmes de drogue. On aimerait organiser une intervention de prévention dans l'établissement.
- Bonjour, merci d'avoir pensé à nous, est-ce que vous pouvez m'en dire plus sur ce qui s'est passé avec ce jeune ?
- On a trouvé du cannabis dans son sac.

- Et qu'est-ce qui s'est passé ensuite ?
- On l'a convoqué pour un conseil de discipline.
- D'accord. Et lui, qu'est-ce qu'il en dit de sa consommation ?
- Ah bah lui il dit que tout va bien, qu'il gère !
- Tout à l'heure vous me disiez qu'il avait des problèmes avec la drogue, mais lui vous dit qu'il n'en a pas c'est ça ?
- Oui.
- Ce que je comprends, vous m'arrêtez si je me trompe, c'est qu'en tout cas la présence de cannabis dans son sac pose un problème à la communauté éducative.
- Oui, évidemment, c'est interdit ! On voudrait pas que ça se reproduise.
- Vous êtes inquiète, vous avez peur que ça arrive à nouveau ?
- Oui.
- Je vais vous dire un peu comment on travaille, et à partir de là on va voir ensemble comment on peut envisager notre intervention. On n'a pas de baguette magique qui éradique les drogues de la terre ou qui dissuade définitivement les gens de consommer. Il y a des études qui montrent que l'intervention ponctuelle est sans effet. Par contre ce qui nous intéresse, c'est de contribuer à un environnement qui favorise, chez les jeunes, le développement de certaines compétences et qui puisse les aider à se questionner sur ce qu'ils font et à prendre soin d'eux. Mais ça, vous imaginez bien qu'on peut pas le faire en passant une fois en coup de vent, c'est un travail long qui implique la présence dans l'établissement de manière régulière et qui se fait en partenariat avec la communauté éducative. Est-ce que ça vous intéresserait de travailler comme ça ?
- Euh... pourquoi pas...
- Ce que je vous propose, c'est qu'on se rencontre pour discuter des objectifs qu'on peut se fixer et réfléchir à la manière dont on pourrait s'y prendre pour les atteindre ?

Mise en application

Choisissez un sujet qui divise viscéralement la classe

Faites 3 groupes : 1 de chaque avis, et 1 qui joue le rôle des « personnes concernées » par cet avis. (prélèvement d'1 observateur dans chaque groupe).

Imaginez une situation concrète qui mobilise ce thème et qui pose problème

Réglez-la sous forme de travail en réseau à l'aide de la CNV. [Pensez à définir vos objectifs et vos intérêts].

Après la scène, restitution et discussion.