

Soins destinés à l'intervenant social : soins auto-administrés

Auteur : Koen Van Praet

Etude de cas

Patrick travaille avec des demandeurs d'asile. Cet ancien globe-trotter a débuté son travail avec beaucoup d'enthousiasme et d'ouverture d'esprit sur le plan culturel. Mais aujourd'hui, Patrick se rend au travail à contrecœur. Il n'accepte pas certains changements imposés par la hiérarchie. Il ne se sent pas non plus à l'aise avec ses collègues. Mais la goutte d'eau qui fait déborder le vase, c'est sa grande désillusion, car il s'est récemment senti utilisé par un client.

Généralités

Travailler avec des réfugiés et des demandeurs d'asile est particulièrement passionnant. Mais travailler avec des personnes qui ont vécu le pire, qui traversent une période difficile, qui se sentent impuissantes, comporte aussi des risques majeurs pour l'intervenant social. Certains ramènent ce désespoir à la maison, d'autres s'engagent sans compter pour s'effondrer ensuite. Le cynisme et l'indifférence s'avérer encore pires.

Ces conseils peuvent vous guider en tant qu'intervenant social :

- 1. Créez un climat de sécurité et de confiance**
- 2. Apportez de l'apaisement**
- 3. Conseillez et orientez**
- 4. Créez des liens**
- 5. Donnez de l'espoir et des perspectives d'avenir**

1. Créez un climat de sécurité et de confiance (pour vous-même)

- Il est évident que votre travail doit être physiquement sûr, mais il est également important que vous vous sentiez en sécurité dans le cadre de votre engagement.
- Trouvez des réponses concrètes aux questions suivantes :
 - Ma mission est-elle claire ? Puis-je décrire celle-ci en deux lignes ?
 - Les limites de ma mission sont-elles claires ?
 - À qui puis-je m'adresser si les choses tournent mal ?
 - Comment puis-je me rendre compte que je dépasse mes limites ?
- Continuez à agir avec éthique. Si vous dépassez les limites de votre mission, vous vous mettez en danger, ainsi que vos collègues. Vous doutez que ce que vous faites soit encore justifié ? Posez-vous alors les questions suivantes :

- Puis-je parler ouvertement de ce que je fais avec un collègue ? Avec mon conjoint ?
- Si mes actions sont publiées dans la presse, la réputation de mon organisation risque-t-elle d'être entachée ?

2. Apportez de l'apaisement (pour vous-même)

- Dosez votre travail, veillez à vos propres limites. Sans apaisement mental suffisant, il est impossible de prendre de la distance et de réfléchir correctement.
- Il faut donc trouver des réponses concrètes aux questions suivantes :
 - Comment puis-je identifier mes propres signaux de stress ? Que faire une fois que j'y parviens ?
 - Ai-je suffisamment de temps pour accomplir ma mission ? Si ce n'est pas le cas, reformulez votre objectif/mission.
 - Qu'est-ce qui contribue à mon apaisement ?

3. Conseillez et orientez (pour vous-même)

- La règle d'or de ce travail consiste à éviter le sentiment d'impuissance.
- Il faut donc trouver des réponses concrètes aux questions suivantes :
 - Est-ce que je dispose de ressources suffisantes pour mener à bien ma mission ?
Non ?
 - Précisez ce qui vous manque et plaidez pour davantage de ressources.
 - Adaptez vos propres ambitions ou votre mission.
 - Ai-je les connaissances suffisantes pour mener à bien ma mission ?
Non ? Dans ce cas, vous devez vous documenter et vous informer, ou revoir votre mission.
- Pour éviter ce sentiment d'impuissance, veillez toujours à suivre plus d'une stratégie pour atteindre un objectif.

4. Créez des liens (pour vous-même)

- Aider les gens, cela ne fait jamais seul. Évitez de vous éloigner de vos collègues et vos clients.
- Connexion avec le lieu de travail et les collègues :
 - Contribuez à assurer une bonne ambiance de travail.
 - Entretenez des contacts avec des collègues extérieurs à votre organisation.
- Connexion avec le client :
 - Impliquez-vous dans l'aide que vous apportez sans vous faire happer par le sentiment d'impuissance du client.
- Sentez que vous vous isolez. Principaux signaux d'alarme :

- Votre client vous dit que vous êtes le seul à vouloir l'aider.
- Lorsque vous avez l'impression de ne pas savoir avec qui discuter d'une situation compliquée.

5. **Donnez de l'espoir et des perspectives d'avenir (à vous-même)**

- Travailler avec des réfugiés et des demandeurs d'asile, c'est, par définition, travailler dans l'espoir.
- Votre engagement est un grain d'espoir dans une histoire beaucoup plus vaste. L'intervention d'une seule personne peut faire basculer l'histoire d'une autre.
- Visez une ambition modeste mais soutenue avec enthousiasme.

Application à l'étude de cas

Patrick travaille avec des demandeurs d'asile. Cet ancien globe-trotter a débuté son travail avec beaucoup d'enthousiasme et d'ouverture d'esprit sur le plan culturel. Il voulait faire la différence. Mais aujourd'hui, Patrick se rend au travail à contrecœur. Il n'accepte pas certains changements imposés par la hiérarchie. Il ne se sent pas non plus à l'aise avec ses collègues. Mais la goutte d'eau qui fait déborder le vase, c'est sa grande désillusion, car il s'est récemment senti utilisé par un client.

1. Créez un climat de sécurité et de confiance

- Patrick ne se sent pas à l'aise avec ses collègues, n'accepte pas certains changements et se sent « utilisé » par un client.
- La sécurité physique de Patrick n'est pas menacée, mais sa sécurité psychologique l'est.
- Si Patrick veut continuer à faire son travail, il doit revoir sa mission et le contenu de sa fonction avec son supérieur.

2. Apportez de l'apaisement

- L'impuissance et la résignation indiquent du stress et de la frustration.
- Lors d'une conversation, Patrick aura besoin de pouvoir suffisamment évacuer ce qu'il ressent.
- Laissez-le parler de sa motivation initiale et de ce qui lui met actuellement des bâtons dans les roues.

3. Conseillez et orientez

- Que peut-on et doit-on faire ?
- Quels sont les obstacles ?

4. Créez des liens

- L'équipe peut-elle discuter de ce que ressent Patrick ? Est-il le seul à penser cela ? Une bonne discussion semble nécessaire.
- Patrick peut-il s'adresser à quelqu'un d'autre ? Des collègues ou son supérieur ?

5. Perspectives d'avenir

- Qu'attend Patrick de son travail ? Ce qui a été initié ci-dessus est-il suffisant pour constater une amélioration dans un avenir proche ?

Plus d'informations ?

Gestion du stress chez les travailleurs humanitaires – Guide de bonnes pratiques
<https://m.reliefweb.int/report/608546/world/gestion-du-stress-chez-les-travailleurs-humanitaires-guide-de-bonnes-pratiques?lang=fr>