



Servons la Fraternité - Un site à construire ensemble

URL source: <http://servonslafaternite.net/experiences-partagees/limpact-de-la-confiance>

L'impact de la confiance



S. est assistante sociale. Elle livre ici son témoignage :

- Établir une relation de confiance avec les usagers est le leitmotiv du travailleur social. Mais cela relève parfois de la mission impossible, tant les préjugés ont la dent dure ! Les assistants sociaux sont encore souvent perçus comme « des placeurs d'enfants ». Et les rumeurs vont bon train : il y a quelques semaines, j'ai appris que j'avais « encore placé des enfants rue X »... Or, dans cette rue, le dernier placement remontait à cinq ans !
- Pour instaurer une relation d'aide, une relation de confiance, il faut du temps : apprendre à connaître l'autre. Et il faut surtout savoir écouter : écouter attentivement et ne pas hésiter à reformuler pour s'assurer d'avoir bien compris la personne ; s'intéresser au parcours de vie de la personne, de la famille ; approfondir la situation pour mieux la connaître ; repérer les points faibles et les potentialités de chacun et, enfin, faire preuve d'empathie. L'idéal consiste à ne pas vouloir être une grande bouche pour conseiller, une grande main pour montrer comment faire, mais vouloir être une grande oreille pour écouter.

Je travaille depuis quarante-cinq ans et, ce dont je suis certaine, c'est que les gens accordent leur confiance dès que le travailleur s'intéresse à leur parcours et qu'ils sont face à une personne bienveillante :

-

Je pense à monsieur T., décrit par une collègue de l'aide sociale à l'enfance comme très violent. Je devais intervenir à la suite d'un retour de placement d'un enfant. Lors de la première visite, je n'ai pas su parler du retour de l'enfant au domicile, tellement monsieur T. m'impressionnait. Et puis, lors de la deuxième visite, j'ai proposé au couple de faire connaissance en m'intéressant à leur parcours de vie. J'ai commencé par l'histoire de madame et, au bout d'une heure, monsieur s'est assis à côté de moi et a dit à son épouse : « Dépêche-toi, moi aussi, j'ai des choses à dire car ma mère ne m'a jamais aimé ! » C'était parti ! La confiance s'installait.

- Je pense également à Angèle, mère de six enfants et vivant avec un compagnon qu'elle décrivait comme « violent quand il buvait ». Les enfants manquaient de stimulation. Pendant deux ans, Angèle a ouvert la porte une fois sur trois en moyenne. Un jour, je l'ai accompagnée à une synthèse organisée par une équipe médico-sociale. Deux enfants étaient suivis pour un retard psychomoteur important. Le médecin n'a parlé d'Angèle qu'en termes négatifs, répétant à plusieurs reprises : « Elle n'est pas capable de... Il faut placer les enfants. » J'ai interpellé le médecin et lui ai fait remarquer que « elle » était présente et avait un nom. J'ai rassuré Angèle en lui disant qu'avant d'en arriver au placement, des aides à domicile étaient possibles. Cela se passait en 2009. Je vois toujours Angèle. Depuis cinq ans, elle participe à un atelier cuisine avec cinq mères de famille. Le repas partagé est le support de la rencontre, mais l'intérêt de ce petit groupe réside dans les discussions. En novembre 2016, Angèle évoque la violence de son compagnon envers ses enfants. Au cours des échanges avec les autres mamans, elle reconnaît qu'elle n'est pas capable de quitter son compagnon et qu'elle ne saura pas s'occuper des enfants toute seule...Le placement est donc évoqué et, avant de se séparer, une participante dit à Angèle : « Finalement, être une bonne mère, c'est aussi reconnaître ses limites. » Le placement a été préparé et les enfants confiés à l'aide sociale à l'enfance. Aujourd'hui, ils ne sont toujours pas rentrés à la maison et Angèle participe toujours à l'atelier cuisine.

Extrait de la revue L'Apostrophe, Cahier n°6 Été 2019