

L'aide psychologique

Rôles et limites de l'intervenant psychosocial

Evelyne Josse

2019

*Maître de conférences associée à l'Université de Lorraine (Metz)
Psychologue, psychothérapeute (EMDR, hypnose, thérapie brève), psychotraumatologue
www.resilience-psy.com*

Sommaire

LE RÔLE DE L'ASSISTANT PSYCHOSOCIAL	2
LES LIMITES DE L'ASSISTANT PSYCHOSOCIAL	2
Les limites éthiques	2
Les limites professionnelles.....	3
Les limites personnelles.....	3
ARTICLES DE LA SÉRIE	4
BIBLIOGRAPHIE DE L'AUTEUR	4

Le rôle de l'assistant psychosocial

Cet article est destiné aux intervenants, conseillers, assistants psychosociaux, éducateurs, etc., impliqués dans la prise en charge des personnes victimes de violence.

L'assistant psychosocial a pour rôle :

- d'accueillir les victimes (cf. l'accueil).
- de leur offrir une écoute attentive et un soutien émotionnel (cf. l'écoute active).
- de les stimuler à verbaliser leur expérience difficile afin de prévenir ou de diminuer l'apparition de troubles psychologiques et de promouvoir leur rétablissement psychologique (cf. les bienfaits de la verbalisation).
- de les aider à comprendre qu'elles peuvent exercer un certain contrôle sur leur destinée et pour ce faire, prendre certaines décisions et agir en conséquence.
- de les aider à cerner leurs problèmes ainsi que les pistes pour les résoudre (cf. le counseling).
- de les encourager à utiliser leurs ressources pour dépasser leurs difficultés (cf. le counseling).
- d'identifier leurs besoins et d'établir les références nécessaires vers les services juridiques, médicaux, sociaux, etc. (cf. le référencement).
- de leur fournir les informations sur les aides disponibles, de leur procurer toutes les informations utiles et de les préparer aux éventuelles suites sur un plan médical, psychologique, social et juridique.

Les limites de l'assistant psychosocial

Les limites éthiques

L'assistant psychosocial ne peut pas entretenir de relations amoureuses et sexuelles avec une personne qui le consulte pendant tout le processus de prise en charge et durant une période minimale d'un an après la fin du suivi.

Il doit éviter tout contact physique susceptible de gêner ou d'indisposer son interlocuteur/trice (par exemple, être assis genoux contre genoux ou les pieds entre ceux de la personne consultante).

Il ne peut pas accepter d'argent à titre privé ou de biens matériels en récompense des services qu'il fournit. Dans certaines cultures, les menus présents sont toutefois culturellement admis.

Il ne peut pas tolérer les menaces ou les passages à l'acte violent vis-à-vis de sa propre personne.

Ignorer les limites éthiques, c'est courir le risque d'induire des abus de pouvoir et des relations de dépendance, d'emprise et de soumission.

Les limites professionnelles

L'assistant psychosocial n'est pas un policier ou un juge chargé d'établir la vérité. Il n'oblige pas son interlocuteur/trice à répondre à ses questions et ne cherche pas à vérifier ses dires. S'il/si elle lui ment, il ne le/la condamne pas. Il essaie de comprendre les raisons à l'origine du mensonge, par exemple, la personne évite un sujet douloureux, elle manque de confiance, elle craint des représailles ou le jugement moral, elle désire faire plaisir à l'intervenant, etc.

L'assistant psychosocial n'est pas un avocat. Il n'est pas chargé de défendre la cause de la victime auprès de son entourage ou inversement, de prendre la défense d'un membre de l'entourage à son détriment. Lorsqu'il organise une médiation familiale, il ne prend pas parti mais cherche à établir une alliance avec toutes les parties en conflit.

L'assistant psychosocial n'est pas un infirmier ou un médecin. Il ne donne pas son avis sur un problème de santé et s'abstient de prodiguer des conseils médicaux. Si la personne présente un problème physique, il la réfère au centre de santé.

L'assistant psychosocial n'est pas un psychologue ou un psychiatre. Il est comme une accoucheuse. Au cours de l'accouchement, la sage-femme met en œuvre tous les moyens dont elle dispose pour que la naissance se déroule correctement. Il se peut toutefois qu'une complication nécessite une intervention technique ou chirurgicale particulière. Dans ce cas, elle fait appel aux services d'un médecin qui procédera, par exemple, à une césarienne. Elle sait que vouloir régler un problème dépassant ses compétences risque d'entraîner des conséquences dommageables pour la mère et l'enfant. De la même façon, lorsque la difficulté d'une prise en charge dépasse ses capacités, l'assistant social réfère la personne qui le consulte vers un service ou un professionnel apte à l'aider.

Ignorer ses limites professionnelles, c'est prendre le risque de nuire aux personnes qui demandent assistance.

Les limites personnelles

L'assistant psychosocial doit respecter ses limites physiques. Il doit s'abstenir de travailler lorsqu'il est malade et s'accorder des temps de repos suffisants. Il ne peut pas se consacrer uniquement à son travail et délaisser sa famille, ses autres activités, etc.

Les victimes ne sont pas des parents ou des amis. Si l'assistant social leur délivre un logement, leur distribue de la nourriture, de l'argent ou d'autres biens matériels, il risque de dépasser rapidement ses limites personnelles (psychologiques, financières, etc.).

Pour quelles raisons que ce soit, si l'assistant psychosocial se sent incapable d'assurer le suivi d'une victime, il doit le reconnaître et se sentir libre de l'adresser à un collègue.

Ignorer ses limites personnelles, c'est courir le risque d'être gagné par l'épuisement et de ne plus être à même de fournir une aide efficace.

Articles de la série

1. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Notions de base. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article377>
2. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Les encouragements à l'expression (écoute passive). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article378>
3. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. La reformulation (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article379>
4. Les techniques de communication dans la relation d'aide psychologique. Le questionnement (écoute active). En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article380>
5. L'aide psychologique. La disponibilité de l'intervenant. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article381>
6. L'aide psychologique. Confidentialité et discrétion. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article382>
7. L'aide psychologique. L'accueil des victimes. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article383>
8. L'aide psychologique. Introduction au counseling. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article384>
9. L'aide psychologique. Rôles et limites de l'intervenant psychosocial. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article385>
10. L'aide psychologique. Le travail en réseau. En ligne sur <http://www.resilience-psy.com/spip.php?article386>

Bibliographie de l'auteur

Josse É. (2007). *Le pouvoir des histoires thérapeutiques*. L'hypnose éricksonienne dans la guérison des traumatismes psychiques. Paris : La Méridienne/Desclée De Brouwer.

Josse É., Dubois V. (2009). *Interventions en santé mentale dans les violences de masse*. Bruxelles : De Boeck.

Josse É. (2011). *Le traumatisme psychique chez le nourrisson, l'enfant et l'adolescent*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Josse É. (2016). Les scénarii réparateurs des mnésies traumatiques par hypnose et EMDR, in *Psychothérapies de la dissociation*, sous la dir. de Smith J., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Histoire du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Conception classique du psychotraumatisme, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod.

Josse É. (2017). Le traumatisme complexe, in *Pratique de la psychothérapie EMDR*, ouvrage collectif sous la dir. De Tarquinio C., Paris : Dunod

Josse É. (2017). *Les traumatismes psychiques chez le nourrisson et l'enfant en bas-âge*, in *Aide-mémoire – Psychiatrie et psychopathologie périnatales en 51 notions*, sous la dir. de Bayle B., Paris : Dunod.

Josse É., Maes J.-C. (2018). *Se protéger du radicalisme*. Couleur livres : Bruxelles

Josse É. (2^{ème} ed. 2019). *Le traumatisme psychique chez l'adulte*. De Boeck, coll. Le Point sur : Bruxelles.

Nombreux articles d'Evelyne Josse sur www.resilience-psy.com