



bpost

PB-PP | B-92730  
BELGIE(N) - BELGIQUE

# Action Réfugiés

Périodique trimestriel n° 167 - 3<sup>e</sup> trimestre 2020  
Bureau de dépôt - Liège x - P202 391

Édité par l'Aide aux Personnes Déplacées asbl  
Rue Jean d'Outremeuse, 93 - 4020 Liège  
Fondée par Dominique Pire (†) Prix Nobel de la Paix 1958

## ÉDITO

Il est assez courant que des usagers, ou plus souvent encore, des accompagnateurs qui leur servent de traducteur, quittent notre bureau en nous disant « *Vous faites ça toute la journée ? Vous êtes bien courageux...* »

Cette attitude suscite toujours une pointe d'étonnement chez nous. D'abord peut-être parce que l'on s'estime chanceux – notre travail comporte bien des aspects plaisants – mais aussi parce notre entourage ne semble pas en percevoir les aspects pénibles. Pour beaucoup, notre job consiste à « écouter les gens » et à « remplir des papiers » dans des locaux chauffés. Pas de quoi se plaindre donc...

De plainte, il n'en sera pas question dans ce numéro. On y parlera plutôt de « souffrance ». De la souffrance du travailleur social qui se trouve confronté à la souffrance de l'utilisateur. On y parlera du « sentiment d'impuissance ». Non pas de l'impuissance paralysante, mais du « sentiment d'impuissance » qui peut se révéler être un moteur pour l'action.

Giusi Ferrante travaille à l'Aide aux Personnes Déplacées depuis novembre 2007. Elle partage ici avec nous les résultats d'une étude qu'elle a menée dans le cadre d'un travail universitaire. La qualité de sa réflexion nous montre que, loin de se contenter « de faire ce qu'ils peuvent », certains travailleurs sociaux cherchent

à travailler « en pleine conscience » afin de mobiliser tous les leviers à leur portée. « *Se laisser affecter par l'utilisateur* » est pour elle la seule voie qui permette à la personne accompagnée et au professionnel de cheminer ensemble dans la dignité.

## DU SENTIMENT D'IMPUISSANCE DANS LE TRAVAIL SOCIAL COMME FREIN OU COMME LEVIER AU POUVOIR D'AGIR

**Tu as fait un master en accompagnement des professionnels et ton mémoire a porté sur le « sentiment d'impuissance » des travailleurs sociaux du secteur de l'intégration des personnes étrangères. D'où t'es venue l'idée d'un tel sujet ?**

Au départ, j'avais envie d'approfondir la question des émotions dans le travail

social. Je voulais comprendre leur rôle dans la relation d'aide. Le sujet étant trop vaste, j'ai dû préciser ma question de recherche. J'ai donc choisi de m'intéresser au « sentiment d'impuissance ». Les travailleurs sociaux en parlent très souvent. Il y a comme une fatalité dans leur discours. Or, si l'on change d'angle de vue, on peut considérer le sentiment d'impuissance non pas comme un frein mais comme un levier pour l'action.

**Aborder un tel sujet n'est pas anodin ! Qu'est-ce que cela a provoqué en toi ?**

Je me suis rendue compte à quel point j'ai mon métier chevillé au corps et à quel point il est tout autant source de bien-être que de mal-être. Il m'arrive d'être fatiguée de me battre, de répéter inlassablement les mêmes choses ou d'être témoin de situations de souffrance inextricables. Une charge émotionnelle importante

pèse sur les travailleurs sociaux. Mais fort heureusement, toute une partie de notre travail est extrêmement agréable, notamment lorsque nous obtenons gain de cause ou lorsque nous rencontrons de belles personnes avec qui nous faisons un bout de chemin. Notre énergie s'en retrouve boostée et notre pouvoir d'agir augmenté. Ces tensions contradictoires sont au cœur de notre travail. C'est ce qui le rend intéressant mais aussi épuisant.

### **Comment as-tu pu prendre la juste distance entre la praticienne que tu es et la chercheuse qui devait réaliser un mémoire sur un sujet qu'elle vit au quotidien ?**

Je ne pouvais rédiger un tel mémoire si je ne m'interrogeais d'abord sur ma propre impuissance. Face à quoi, je me sens « impuissante » ou, au contraire, face à quoi, je me sens « puissante » voire « toute-puissante ». Il ne faut pas mâcher ses mots. S'il m'arrive de me sentir impuissante, c'est qu'à d'autres moments je me sens puissante. Lorsque je fais « à la place » de l'autre, notamment parce que c'est plus rapide et plus simple pour moi, est-ce que je ne m'accorde pas une toute-puissance ? J'ai dû me regarder agir : qu'est-ce qui fait que certaines situations me sont particulièrement insupportables ? Qu'est-ce qui m'amène à éprouver de la colère, de la lassitude, de la souffrance, de la joie, de la culpabilité ?

Il est intéressant d'observer notre dynamique émotionnelle lorsque nous sommes en interaction avec autrui. Quand il n'y a plus rien à faire, quelle posture vais-je adopter face aux personnes ? Bien évidemment, ce que les gens nous déposent résonne en nous et nous renvoie à notre histoire personnelle, à nos valeurs, à nos conceptions de ce qui est juste et bon. Au fond, peut-être qu'aider l'autre, c'est m'aider moi-même ? Et peut-être qu'en acceptant l'idée de ma propre vulnérabilité, je peux changer le regard que je porte sur les personnes et les accompagner ainsi au plus proche de ce qu'ils sont ?

### **Qu'entends-tu par « sentiment d'impuissance » ? Qu'en dit la littérature ?**

Etonnamment, dans la littérature, on ne trouve pas de définition du « sentiment d'impuissance » mais bien de l'« impuis-

sance ». Elle renvoie à des situations sources de souffrance qui diminuent la possibilité d'agir et donc de sortir de cette souffrance. Pour moi, il y a clairement un lien entre impuissance et souffrance. Ricoeur, qui est un grand philosophe français, a écrit à ce sujet : « *La souffrance n'est pas définie par la douleur physique, ni même par la douleur mentale, mais par la diminution, voire la destruction de la capacité d'agir, du pouvoir-faire, ressentie comme une atteinte à l'intégrité de soi* ». Si l'on met en parallèle cette réflexion avec la question du travail social, je pense que l'on peut avancer l'idée selon laquelle l'impuissance est un état ou un sentiment que peut vivre un travailleur social lorsqu'il manque de moyens pour agir et atteindre un objectif.

### **Le « sentiment d'impuissance » est une souffrance en soi ?**

Bien entendu. Et la souffrance peut générer davantage de souffrance si nous n'en faisons rien, si nous considérons le sentiment d'impuissance comme un frein et non comme un levier pour l'action. Quand j'agis, je crée quelque chose. C'est cette créativité qui me permet de dépasser le sentiment d'impuissance. Dans notre secteur d'activités, nous sommes souvent confrontés à des injustices qui nous indignent. Cette indignation nous pousse à l'action et par la même occasion, ne contribuerait-elle pas parfois à apaiser une souffrance intérieure ? Il y a quelque chose de profondément égoïste dans notre métier si altruïste... Encore une tension contradictoire !

### **Quels sont les résultats de ta recherche ?**

Je désirais saisir le sens que donnent les travailleurs sociaux à leur sentiment d'impuissance. Pour ce faire, j'ai rencontré une douzaine de professionnels et leur ai posé cette question : « *Peux-tu me parler de ton sentiment d'impuissance ?* ». En réécoutant les entretiens, je me suis aperçue qu'il y avait trois façons de parler du « sentiment d'impuissance » : comme « **complication** », comme « **souffrance** » ou comme « **impuissance totale** ».



Abordons le premier mode d'expression. Certains assistants sociaux parlent essentiellement de ce qui vient compliquer leur travail, des contraintes extérieures qui les éloignent du cœur de leur métier. Ceci est plus particulièrement flagrant dans le discours de ceux qui aident les usagers dans leur demande de séjour. La mauvaise foi, la fermeté et l'inertie de l'Office des Etrangers - ou parfois d'autres administrations - sont pointées du doigt. Alors que les assistants sociaux souhaitent davantage aider les usagers à négocier leur intégration en Belgique, ils se voient obligés de plonger dans des réglementations complexes et des analyses de jurisprudence afin de contrer ces administrations, perçues comme étant à l'origine des problèmes. Un peu dans le même ordre d'idées, ils expliquent « perdre » beaucoup de temps à gérer une série de démarches administratives devenues trop complexes pour ceux qui, parmi les usagers, se situent du mauvais côté de la fracture numérique. Cette impression de perdre son temps crée de la fatigue, de la frustration, de la colère et de la démotivation.

### **Ces complications dont tu parles, les travailleurs sociaux peuvent les dépasser ?**

Pour gagner en pouvoir d'agir, certains professionnels choisissent de ruser pour obtenir des résultats et développent des stratégies favorables aux usagers. Ils ont tout intérêt à considérer les personnes accompagnées comme de véritables « partenaires ». C'est en effet souvent de la rencontre entre le professionnel et la personne accompagnée que surgit une énergie qui « rebooste » le travailleur. C'est le demandeur qui engrange les

résultats directs de la démarche mais le professionnel peut ressentir de la fierté et même parfois de la joie, des émotions qui le remobilisent et lui permettent de réinvestir la relation d'aide...

Mais, s'il est possible de gagner en « pouvoir d'agir », il peut arriver que certaines situations nous amènent à perdre en pouvoir d'agir. Cela crée un sentiment d'impuissance d'autant plus grand. Il peut nous arriver d'éprouver de la déception, de la démotivation.

Pour ne pas rester sur ce sentiment d'impuissance, certains assistants sociaux font remonter les injustices. Ils les décrivent publiquement afin de les combattre.

De cette première expression du sentiment d'impuissance, se dégage en fait une première identité professionnelle : **les travailleurs sociaux « combattifs »**. Ce qui les caractérise, c'est le combat sans fin et l'énergie, la colère que cela suscite en eux ; la joie que leur procure l'obtention d'un résultat - ou la déception dans le cas contraire. Ils ne peuvent accepter l'impuissance tant qu'ils ne sont pas allés jusqu'au bout. Ils doivent agir. Toujours agir. Néanmoins, agir sans fin et de manière répétitive crée de la fatigue et un certain épuisement moral. Une lourdeur s'installe alors. Et quand ils n'ont plus aucun pouvoir d'action parce que les contraintes extérieures sont beaucoup trop fortes, ils se retournent vers la première dimension de leur travail : le « relationnel ». Présence et soin redeviennent alors les maîtres mots.

### **Tu viens de nous expliquer ce qu'il en est du premier mode d'expression du « sentiment d'impuissance ». Qu'en est-il du second ?**

Des travailleurs ont davantage exprimé le sentiment d'impuissance face à la souffrance de l'utilisateur confronté à la maladie, au deuil, au trauma. Cette souffrance humaine est une charge subjective à elle seule. Une assistante sociale m'a expliqué que ce qu'elle entend dans ses permanences (des scènes de torture, de viol, etc.) est parfois tellement horrible qu'elle peut en avoir des cauchemars pendant la nuit. Face à cette souffrance humaine et à son impuissance à la faire disparaître, certains assistants sociaux vont davantage être, dès le départ, dans le soin et

dans la présence à l'autre. Pour eux, le point de départ de tout travail de soin, c'est de partir des ressources des personnes pour cheminer avec elles. Ils n'ont pas peur d'exprimer leur sentiment d'impuissance et de renvoyer à la personne aidée ce que sa souffrance provoque en eux. Cette reconnaissance de la souffrance est ainsi le point de départ pour construire la relation d'aide, recréer ce lien et cette confiance en l'humanité perdue.

La capacité qu'ont les professionnels de se laisser affecter, de laisser la souffrance de l'autre résonner en soi facilite le passage à l'action. Se connecter l'espace d'un instant à l'expérience de la personne crée une étincelle dans la relation. Un petit moment magique qui peut donner une impulsion. Bien sûr, le sentiment d'impuissance ne se volatilise pas entièrement (la personne reste confrontée à ses traumatismes, aux deuils à effectuer, à la peur de l'avenir, ...) mais en capitalisant sur les bénéfices d'une rencontre « à hauteur d'homme », on parvient à considérer le potentiel de chacun, à conjuguer les forces et à retrouver du pouvoir d'agir. De tels moments adviennent lorsque le professionnel est en confiance (il ne se sent pas instrumentalisé) et qu'il est disponible psychologiquement, quel que soit le sentiment d'inconfort que provoque le partage d'une expérience douloureuse.

De cette deuxième expression du sentiment d'impuissance, se dessine une deuxième identité professionnelle : **les assistants sociaux « cliniques »**. Ils sont davantage dans le soin et ont tendance à accepter leur impuissance face à la souffrance humaine. Ce qui est au cœur de leur pratique professionnelle, c'est la personne elle-même et sa souffrance. Ces professionnels effectuent un travail de réparation, basé sur la parole et l'expression d'une souffrance plus profonde. Ils accompagnent pas à pas, dans le respect de la personne, de ses aspirations et de ses choix.

### **Et le troisième mode d'expression du « sentiment d'impuissance » ?**

C'est l'« impuissance totale ». La conviction qu'a le professionnel que la solution n'est pas à sa portée. Dépassé par

les « complications » que l'on évoquait tout à l'heure et par la confrontation à la souffrance humaine, il se sent démuni et s'attache à mettre en avant les limites inhérentes au travail social.

Ces professionnels ont pour particularité d'opérer une distinction entre ce qui est en leur pouvoir et ce qui ne l'est pas. Les deux précédentes catégories attachaient certes beaucoup d'importance à la relation avec l'utilisateur mais la collaboration devient ici une condition préalable au déploiement de l'action. Si l'utilisateur ne collabore pas, sa responsabilité dans l'échec éventuel des démarches entreprises lui sera renvoyée.

### **Comment qualifier cette troisième identité professionnelle ?**

On les dit « **normatifs** ». Entendons-nous bien, il n'y a rien de péjoratif dans ce qualificatif. Ces professionnels ont pour ambition d'inscrire les utilisateurs dans un cadre légal. Ils n'ont ni la volonté de porter la souffrance des personnes ni celle de changer le monde. Ils font leur travail sérieusement et consciencieusement, dans le cadre donné. Ils savent distinguer ce qui est en leur pouvoir de ce qui ne l'est pas. Ils sont au clair avec eux-mêmes et savent reconnaître les limites de leur action.

### **Ces trois manières d'exprimer le sentiment d'impuissance renvoient à trois manières d'envisager son travail. La réalité n'est-elle pas plus complexe ?**

Les recherches en sciences humaines ont pour but de modéliser la réalité pour la rendre intelligible. J'ai tenté d'esquisser les grandes tendances. Néanmoins, la réalité est bien plus complexe en effet. Les pratiques professionnelles sont « hybrides ». Ma recherche n'a pas pu le démontrer, peut-être parce que je n'ai pas interrogé suffisamment de personnes... Selon moi, même si un assistant social se sent davantage « combattif », dans certaines situations et face à certaines personnes, il peut avoir tendance à développer un agir de type « normatif » ou « clinique » ou passer de l'un à l'autre en fonction de la situation qui se présente. Il peut défendre un dossier, décrire les pratiques abusives mais lorsqu'il n'y a plus rien à faire, il ne reste plus qu'une chose à faire : être dans la présence et le soutien.



C'est par exemple le cas lorsque nous suivons des dossiers de régularisation pour des familles sans papiers. Si elles n'entrent pas dans un critère prévu par l'Office des Etrangers, nous aurons beau nous battre... Si l'Office des Etrangers rejette leur demande de séjour, elles resteront sans papiers encore fort longtemps. Et, face à cela, nous sommes « impuissants ». Dès lors, il n'est plus question de nous battre mais bien de soutenir moralement ces personnes.

### **Selon toi, les assistants sociaux dépassent-ils réellement leur sentiment d'impuissance ?**

J'aurais aimé le penser mais en fait, non, ils ne le dépassent pas. Les « combattifs » pensent le dépasser par le combat permanent pour l'accès aux droits mais ils ouvrent en fait un nouveau champ de bataille. Ils déplacent leur sentiment d'impuissance. Les assistants sociaux « cliniques » sont dans une toute autre démarche puisqu'ils parlent ouvertement de leur sentiment d'impuissance, ce qui leur permet d'aborder des choses plus intimes. Je ne suis pas certaine qu'ils dépassent leur sentiment d'impuissance mais plutôt qu'ils composent avec. Et pour ce qui est des assistants sociaux « normatifs », étant donné qu'ils opèrent une distinction entre ce qui est en leur pouvoir et ce qui ne l'est pas, ils ne se mettent pas en souffrance mais ils ne créent rien non plus. Rien n'émane de la souffrance exprimée. Elle est là mais ils ne l'investissent pas. C'est sans doute une façon de se protéger pour sauvegarder un certain équilibre moral.

J'ai fini par admettre ceci : qu'ils soient « combattifs », « normatifs » ou « cliniques », les assistants sociaux résistent à leur propre sentiment d'impuissance, à leur propre souffrance, à leur propre vulnérabilité. Ils se donnent l'illusion de dépasser ce « sentiment d'impuissance », alors qu'ils luttent peut-être contre eux-mêmes. Cet acharnement que nous avons pour certains dossiers, qu'est-ce que cela révèle de nous ? Qu'essayons-nous de combler ? Quelle fragilité se cache derrière notre acharnement ? Que voulons-nous contrôler par lui ?

### **Le risque existe-t-il que le travailleur social dépossède l'utilisateur de sa situation, dans l'objectif de répondre à sa propre frustration professionnelle ?**

Absolument. Le travailleur doit être attentif à ce qu'il fait de l'énergie qui se dégage de sa rencontre avec l'utilisateur en souffrance. Il peut effectivement être tenté de « prendre les choses en main » pour être dans l'action et se donner l'impression de travailler efficacement. Ce risque est d'autant plus présent que le travail devenant de plus en plus juridique, de plus en plus technique, l'utilisateur peut lui aussi être tenté de s'en remettre à « celui qui sait ». Mais il s'agit d'un travers car au final, cette manière de travailler n'est favorable ni à l'assistant social qui s'épuise, ni à l'utilisateur qui se laisse déposséder de son existence.

### **La seule planche de salut serait donc le travail d'accompagnement ?**

L'assistant social a certes des connaissances et une expérience qu'il doit mobiliser mais en veillant bien à créer les conditions pour que ce soient les personnes qui mettent en œuvre par elles-mêmes et pour elles-mêmes les stratégies définies ensemble pour atteindre les objectifs fixés. Usager et professionnel doivent cheminer ensemble.

Ce que cette recherche a mis en lumière, c'est que l'étincelle qui permet au professionnel d'accompagner l'utilisateur sur des terrains parfois franchement hostiles naît de l'acceptation qu'il a de se laisser affecter par la souffrance de l'autre. C'est du partage de cette expérience que surgit le désir de transcender ensemble les difficultés. C'est à mon sens la seule conception du travail qui permette à la fois au travailleur social de dépasser son sentiment d'impuissance et à l'utilisateur de garder les rênes de son existence.



Propos recueillis par Anne-Françoise Bastin

## **SIÈGE SOCIAL**

Aide aux Personnes Déplacées  
Rue Jean d'Outremeuse, 93/1  
4020 Liège

Tél. 04/342 06 02

E-mail : [administration@apdasbl.be](mailto:administration@apdasbl.be)

[www.aideauxpersonnesdeplacees.be](http://www.aideauxpersonnesdeplacees.be)

## **NUMÉROS DES COMPTES :**

### **en Belgique**

Aide aux Personnes Déplacées  
Rue Jean d'Outremeuse, 93/1  
4020 Liège

### **Banque de la Poste**

IBAN : BE41 0000 0756 7010

BIC : BPOTBEB1

### **en France**

Aide aux Personnes Déplacées  
Chemin Rouge de Fontaine  
59650 Villeneuve d'Ascq

### **Crédit du Nord-Lille 2906-113342-2**

FR76 3007 6029 0611 3342 0020 086

BIC : NORDFRPP

### **au Grand-Duché de Luxembourg**

Aide aux Personnes Déplacées

### **Compte C.C.E. Luxembourg 1000/1457/2**

IBAN : LU58 0019 1000 1457 2000

BIC : BCEELULL

### **En Grande Bretagne**

Father Pire Fund

Camberwell Branch (206651)

P.O. BOX 270

### **London SE 154 RD - A/C 50361976**

IBAN : GB55 BARC 2066 5150 3619 76

SWIFT BIC : BARCGB22

## **SOUTENEZ-NOUS**

Faites un don  
ou permettez-nous  
de mieux planifier  
nos actions  
en optant pour  
un ordre permanent.

Tout don supérieur ou égal à 40€ (au total sur l'année), versé sur un compte en Belgique, donne droit à une exonération fiscale vous permettant de récupérer jusqu'à 45% du montant versé. Une attestation fiscale vous sera envoyée l'année suivante.

Vos nom et adresse ne seront jamais communiqués à des tiers. Comme le précise la loi sur la protection de la vie privée, vous pouvez à tout moment avoir accès aux informations vous concernant.

