



Rue Godefroid, 34 à 5000 Namur

Réflexions sur l'accompagnement de personnes en difficulté et ses limites

Nous souhaitons aborder trois notions

- La notion de **distance**
- La notion des **limites** de l'intervention et les relais possibles
- La notion de **l'autonomie de la personne**

| |
|--|
| La distance se mesure par rapport aux objectifs fixés |
|--|

Il nous paraît important de se poser clairement la question des **objectifs quand on est dans une démarche d'accompagnement car parfois, plusieurs objectifs** d'accompagnement peuvent engendrer des exigences contradictoires :

1. **l'approche globale** de la problématique de la personne
2. la reconnaissance et **l'appropriation** de cette problématique **par la personne aidée**
3. l'utilisation d'un **outil (juridique, financier, etc.) dans le cadre de l'accompagnement**

Dans quelle mesure est-il toujours possible de concilier les objectifs et le but à atteindre ? Face aux situations de grandes précarités rencontrées en agriculture, l'approche globale est la seule à s'avérer efficace sur le long terme.

Mais il nous semble très différent de partir du postulat que l'on va en exploitation pour **sauver** l'exploitation que d'y aller pour **accompagner l'agriculteur dans sa démarche** de recherche de solutions.

Se positionner davantage dans une logique **d'accompagnement** (plutôt que d'aide) facilite la prise en compte de la globalité de la problématique de la personne. L'objectif d'un accompagnement est d'orienter et de soutenir la personne dans ses différentes démarches ou actions pour qu'elle trouve une réponse à **ses difficultés** qu'elles soient juridiques, financières, administratives, sociales, liées à l'emploi, etc.

Vouloir sauvegarder l'exploitation à tout prix implique de ne pas faillir à sa réputation de sauveur. Ainsi, une partie de l'énergie de l'intervenant est court-circuitée par cet objectif tacite, qui finalement prend plus de place que l'objectif d'accompagnement. Le fait d'apparaître comme des sauveurs entraîne parfois des attentes démesurées et peut induire une tendance à s'abandonner aux mains de l'accompagnant ce qui n'est pas conciliable avec le second objectif à savoir autonomie et appropriation par la personne.

Il nous semble aussi que la conciliation des trois objectifs peut poser des difficultés au **niveau temporel**.

- Il faut **du temps aux intervenants** pour appréhender les problèmes de manière globale. Bien souvent la demande initiale n'est pas la demande prioritaire. Il faut du temps pour dévoiler ses problèmes. On ne se livre pas tous au même rythme ;
- Il faut aussi beaucoup **de temps à la personne** pour s'approprier la situation de manière globale : du temps pour accepter les conclusions d'un audit, du temps pour comprendre la finalité d'une procédure, etc.
- **Le temps de la procédure judiciaire, des huissiers, des créanciers...** lui n'attend pas. Il faut agir dans l'urgence.

Les temps différents entraînent des rôles différents, difficilement conciliables et obligent parfois les intervenants à faire des choix cornéliens.

Les motivations des accompagnants, qu'ils soient bénévoles, salariés, qu'ils appartiennent à une structure sociale ou syndicale ne sont sans doute pas identiques et c'est normal. Néanmoins, cela peut avoir pour conséquence des divergences d'objectifs.

En conclusion, pour toutes les raisons précitées, il nous semble important de repréciser en interne et dans les cas de collaborations en réseaux des objectifs communs à tous, qui aideraient à définir les limites et la distance adéquate à chaque intervention.

| |
|---|
| Les objectifs vont permettre de fixer les limites et les rôles de chacun |
|---|

Quelque soit l'expertise (technique, juridique, psychologique, etc) des salariés ou des bénévoles, les interventions relèvent également d'un caractère social et demandent un investissement important. Les accompagnants doivent pouvoir s'autoriser des limites à leur investissement.

Pour information, les gens qui exercent une profession à « caractère social » sont particulièrement exposés au risque de développer des difficultés de type **épuisement professionnel**, et ce pour plusieurs raisons :

- Parce qu'on est quasi toujours exposés aux côtés négatifs des individus
- Parce qu'on est les témoins directs (et régulièrement impuissants) des injustices et inégalités avec lesquels les gens que nous accompagnons sont aux prises
- Parce qu'on est face à des gens qui ont des ressources diminuées et qui induisent chez nous le sentiment de devoir y palier
- Parce qu'on ne fait pas du social par hasard, qu'on le fait parce qu'on est sensibles attentifs et soucieux à la souffrance d'autrui

Pour toutes ces raisons (non exhaustives), il est primordial dans le cadre de l'accompagnement de personnes en difficulté, d'être attentif à ses propres limites. Et ce, tant pour sa propre santé que pour ne pas interférer et nuire à l'autre.

Il faut également s'entraîner à différencier nos buts réels, des buts de ceux qu'on va accompagner et ne pas agir en sauveur.

Il y a un double intérêt à ne pas agir en sauveur :

- Pour l'intervenant : c'est une ambition qui conduit à l'échec plus souvent qu'à la réussite. Même si cette position est narcissiquement agréable quand ça marche, elle est profondément déstabilisante quand on ne parvient plus à être à la hauteur.
- Pour l'accompagné : psychologiquement parlant, il n'y a rien de plus dévalorisant pour quelqu'un que de se sentir redevable et dépendant d'un autre, qui de surcroît sait mieux que lui.

¹ Il faut aussi souligner que de se conduire en « sauveur », implique forcément une relation déséquilibrée et asymétrique dans laquelle l'intervenant adopte une position haute et l'accompagné, une position basse, quasi de « victime ».

La position de la Victime est *«Je suis impuissant et désespéré ; essayez donc de m'aider»*. La position du Sauveur est complémentaire à celle de la victime, à savoir : *«Vous êtes impuissant et désespéré ; néanmoins, je vais vous aider »*. La position du Persécuteur est également : *«Vous êtes impuissant et désespéré, et c'est de votre faute »*.

Les rôles, tout comme les sentiments qui les accompagnent, sont interchangeable. Dans le rôle de la Victime, la personne se sent impuissante et honteuse ; dans le rôle du Sauveur : elle se sent coupable ; et dans le rôle du Persécuteur, elle se sent en colère. En règle générale, le Sauvetage ne marche pas et conduit à la Persécution (*« Malgré toutes mes tentatives pour vous aider, ça ne marche pas car vous n'y mettez vraiment pas du vôtre »*).

Une Victime peut également devenir Persécutrice et se retourner contre son Sauveur. Le sentiment d'être une Victime impuissante est infernal, et il ne peut qu'empirer si quelqu'un d'autre vient confirmer cette impuissance en jouant le rôle de Sauveur. Quelque soit notre impression de faiblesse, il est bon de s'entendre dire qu'on n'est pas totalement impuissant. Celui qui désire nous aider peut nous rendre beaucoup d'énergie en nous demandant d'exercer notre pouvoir et en s'attendant à ce que nous accomplissions notre part du travail. Il faut souvent exprimer cette exigence avec insistance envers ceux qui ont tendance à être Sauveurs et qui éprouvent de la culpabilité quand ils arrêtent de jouer ce jeu.

→ Un intervenant dans le « social » est souvent mis malgré lui dans un rôle de Sauveur. Une grande partie du **travail d'intervision et de supervision** est de repérer qu'on est pris dans ce rôle et de chercher des pistes pour en sortir !:

- il faut éviter d'aider sans **contrat** (il peut être oral)
- il faut toujours partir du postulat qu'une personne a des **ressources** personnelles (même si elle en a perdu connaissance).
- il faut **aider** les gens qui se ressentent comme impuissants à trouver des façons **d'utiliser le pouvoir qui est en eux**.
- il ne faut pas fournir plus de la moitié du travail et **exiger tout le temps que l'autre prenne en charge l'autre moitié**.
- il vaut mieux **ne pas agir que d'agir à contre cœur**. **Dans ce cas l'intervenant doit avoir la possibilité de passer le relais à un collègue ou à une autre structure**.

¹ Notions mises à l'avant plan par E. Berne, schématisées par S.B.Karpman

Bien se connaître, fixer ses limites, prendre de la distance, en fonction des objectifs de l'association, permettra à l'accompagnant de se sentir mieux dans sa relation avec la personne accompagnée.

Mettre de la distance et des limites à l'accompagnement pour faciliter l'autonomie de la personne accompagnée

L'accompagnement doit aussi viser à **l'autonomisation de la personne**. L'intervenant doit avoir le temps nécessaire pour évaluer si les solutions proposées sont acceptables pour la personne à ce moment là. Accompagnants et accompagnés pourront peut-être envisager d'autres solutions plus optimistes par la suite, quand chacun sera prêt à les accepter. Toutefois, dans les situations où la personne ne manifestait plus aucun désir, la pro-activité temporaire d'un accompagnement peut permettre de faire évoluer les situations et de rendre de l'énergie à la personne.

Collaborer à l'accompagnement demande à la personne de livrer énormément d'informations intimes. Faut-il s'étonner dans ce cas, que la personne utilise des stratégies parallèles (ne pas donner toutes les informations nécessaires, ne livrer que des informations négatives et se garder les bonnes nouvelles...) Nous pensons que dans un certain nombre de suivis, développer des stratégies parallèles est un signe d'autonomie auquel il faut s'attacher. Cela signifie que la personne a encore des ressources, qu'elle désire garder un certain contrôle sur son existence, levier positif sur lequel l'intervenant va pouvoir s'appuyer.

L'autonomie de la personne est-elle la limite à ne pas dépasser pour les intervenants ? Que faire si le respect de cette autonomie entraîne des conséquences catastrophiques ? La première réponse à donner est malheureusement sous forme de question : qui va subir les conséquences catastrophiques ? S'il s'agit de l'entourage proche et qu'il est demandeur, il est possible de l'aider à en limiter l'impact. L'association peut aider la famille en regroupant autour d'elle d'autres intervenants pour amortir et limiter les dégâts. Si les risques ne touchent que la personne elle-même et qu'elle refuse toutes les solutions envisageables dans les délais impartis, il est toujours possible de passer le relais à d'autres types d'intervenants. L'association peut-elle se positionner seulement en temps que soutien, laissant le temps à la personne de faire son chemin personnel ou parfois de n'en faire aucun ?

Ce genre de situation ne donne aucune visibilité et peu de gratifications, néanmoins l'objectif de respect de la personne et de son autonomie est atteint.

La question est de savoir à quel moment se clôture l'intervention. Faut-il fixer un délai précis pour l'intervention et ce délai est-il compatible avec l'accompagnement moral ?

Fixer un délai oblige à mettre en place une procédure et un planning d'intervention et prépare la personne à être obligée de voler de ses propres ailes. L'inconvénient : tous ne seront pas capables de le faire dans ce délai.



Avec le soutien de RÉGION WALLONNE et du



SPF Emploi, Travail et Concertation Sociale