



Alexandrine Laizeau
Catherine Galopin

ENGAGER SES ÉMOTIONS DANS LA RELATION D'AIDE

Préface de Cristina De Robertis



SAVOIRS PROS

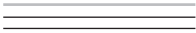


PRESSES
DE L'EHESP

Collection

 POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES 

série



SAVOIRS PROS





Alexandrine Laizeau
Catherine Galopin

ENGAGER SES ÉMOTIONS DANS LA RELATION D'AIDE

Préface de Cristina de Robertis



 POLITIQUES ET INTERVENTIONS SOCIALES 



SAVOIRS PROS



2020

PRESSES DE L'ÉCOLE DES HAUTES ÉTUDES EN SANTÉ PUBLIQUE

Collection dirigée par
Cristina **De Robertis**
Didier **Dubasque**
Henri **Pascal**

série

=====

SAVOIRS PROS

=====

Constituée de récits de pratique professionnelle, s'appuyant sur des savoirs théoriques et méthodologiques élaborés par des travailleurs sociaux, cette série doit permettre aux praticiens de l'intervention sociale de connaître une problématique sous ses aspects pluriels et concrets, d'appréhender les caractéristiques d'une intervention, de confronter leur propre pratique à une expérience réelle et de s'en inspirer pour enrichir leurs savoirs professionnels.

LE PHOTOCOPIAGE MET EN DANGER L'ÉQUILIBRE ÉCONOMIQUE DES CIRCUITS DU LIVRE.
Toute reproduction, même partielle, à usage collectif de cet ouvrage est strictement interdite sans autorisation de l'éditeur (loi du 11 mars 1957, code de la propriété intellectuelle du 1^{er} juillet 1992).

© 2020, Presses de l'EHESP, 2 av. Gaston Berger – CS 41119 – 35011 Rennes Cedex
ISSN : 2649-5562
ISBN 978-2-8109-0894-3
www.presses.ehesp.fr

Présentation des auteurs

Alexandrine LAIZEAU est assistante sociale en polyvalence de secteur depuis 1993, date de l'obtention de son diplôme. Elle suit une formation de trois ans à l'analyse systémique, validée en 2002, qui enrichit sa pratique dans le domaine de l'enfance et des relations intrafamiliales. Conjointement, de 2014 à 2019, elle exerce la présidence de l'Association Systémique thérapie familiale 72, créée localement, ayant pour objectifs de promouvoir la pratique de l'analyse systémique et d'échanger autour des théories et des pratiques. L'association est également un tremplin pour de jeunes certifié(e)s afin de pratiquer des thérapies. En 2015, elle valide un master 1 de sociologie-anthropologie.

Catherine GALOPIN est assistante de service social depuis 1987. Actuellement, elle occupe un poste spécialisé auprès de personnes âgées au sein d'un conseil départemental. Elle a travaillé dans des secteurs divers (polyvalence de secteur, service social des pêches maritimes, Éducation nationale...). En 2008, elle a effectué un stage dans le cadre d'un échange de travailleurs sociaux en Finlande organisé par la branche française du Council of International Fellowship.

Toutes deux ont participé à la formation d'étudiants en travail social en accueillant des stagiaires et comme vacataires dans des centres de formation. Elles sont adhérentes de l'Association nationale des assistant(e)s de service social

(ANAS) et engagées. Catherine GALOPIN a été secrétaire de sa section départementale durant une dizaine d'années, membre du conseil d'administration de 2007 à 2014, ainsi que de la commission internationale de l'ANAS de 2011 à 2014. Adhérente à l'ANAS depuis 2008, Alexandrine LAIZEAU devient présidente de sa section de 2015 à 2018. Elles ont toutes deux publié divers articles dans la *Revue française de service social*, ainsi que dans la *Revue francophone de gériatrie et de gérontologie*, séparément et conjointement.

« Pourquoi donc ? Pour savoir ce que dit un livre, vous devez en lire d'autres ?

Parfois, oui. Souvent les livres parlent d'autres livres. Souvent un livre inoffensif est comme une graine, qui fleurira dans un livre dangereux, ou inversement, c'est le fruit doux d'une racine amère. »

Umberto Eco
Le nom de la rose

Préface

Dans cet ouvrage, Catherine Galopin et Alexandrine Laizeau font le pari d'un regard peu usuel sur l'intervention des travailleurs sociaux. À partir de l'analyse d'exemples de leur propre pratique et celle d'autres collègues, elles cherchent à démêler les paradoxes et contradictions des émotions qui accompagnent et guident leur action. C'est, en effet, une approche originale qui part des ressentis du professionnel comme outil de compréhension et d'intervention.

Le principe défendu est que fort souvent nous éprouvons des sentiments dans la relation d'aide, parfois positifs, parfois négatifs. Si nous tentons de les négliger ou les nier, ces émotions resteront présentes malgré tous nos efforts pour les ignorer. Afin de ne pas les subir, il est indispensable de sortir du déni, de ne pas faire comme si elles n'existaient pas. Seule une prise de conscience de nos émotions nous permet de les reconnaître et les nommer. À cette seule condition, il sera alors possible de les utiliser comme clés de développement, de création et d'engagement dans la relation à l'autre.

Dans ce livre très documenté, les émotions sont considérées comme une boussole intérieure pouvant nous indiquer la direction à suivre dans l'intervention sociale. Elles sont une invitation à l'action et leur explicitation est un élément facilitant la relation. De ce point de vue, il apporte aux professionnels des éléments pour affirmer la part

naturelle et légitime des émotions dans leurs pratiques, pour pouvoir les faire valoir auprès des responsables institutionnels et des cadres.

Dans un premier temps, les auteures nous invitent à un retour aux sources. Affirmer le cœur du métier, les bases de la professionnalité : l'aide à la personne comme approche clinique du travail social, la méthodologie d'intervention comme processus éprouvé et un ancrage fort dans les caractéristiques spécifiques de la profession.

L'aide à la personne fut définie par les travaux du Haut Conseil du travail social. Il s'agit d'un ensemble de processus et d'actes organisés, menés par un professionnel qualifié, avec pour finalité de rendre une personne capable d'autonomie personnelle. Ce processus est centré sur la personne accompagnée et tient compte de ses aspects individuels et uniques, mais il va aussi la resituer dans son contexte social et culturel, en tenant compte de toutes les données sociétales qui ont un impact sur sa situation. Ainsi, le professionnel aide la personne à trouver des issues positives à ses difficultés, il n'est pas centré sur les problèmes à résoudre mais sur le développement des capacités des personnes et de leur pouvoir d'agir. C'est la dimension clinique du travail social qui est en jeu, à l'instar de toute démarche thérapeutique ou de soins.

La méthodologie professionnelle repose sur une organisation et un processus de travail suivant certaines étapes à partir de la rencontre avec l'autre : la recherche de données de compréhension de sa situation, l'évaluation diagnostique puis le projet d'intervention co-construit avec la personne accompagnée. Elle est fondée sur des connaissances, des techniques, des savoir-faire, acquis en formation et tout au long de la vie professionnelle. Cette méthodologie est adossée à un socle commun de valeurs de référence dans le travail social : valeurs humanistes attachées à la personne (dignité, respect, foi dans l'autre et ses

capacités d'évolution, tolérance, non-discrimination...) et valeurs démocratiques en référence à celles de la République (liberté, égalité, fraternité, citoyenneté, participation...). Qu'elle soit individuelle ou collective, elle ne fait pas obstacle à l'analyse centrée sur les affects développée dans ce livre, bien au contraire, elle permet de les resituer dans une pratique de travail social rigoureuse et éprouvée.

S'appuyant sur les caractéristiques spécifiques du travail social, ce livre nous rappelle, que toute situation nécessite une analyse multiréférentielle permettant de saisir toute la complexité et les mouvements en présence. Il faut explorer toutes les possibilités sans jamais être certain des résultats, c'est-à-dire assumer l'incertitude et le changement.

Dans cet ouvrage sont aussi analysées les évolutions des institutions sociales et de la législation qui mettent les professionnels en difficulté lorsqu'elles vont à l'encontre des principes et valeurs inhérents au travail social. Les travailleurs sociaux peuvent ainsi voir leurs émotions malmenées par les institutions et leurs compétences déconsidérées. La triangulation de la relation d'aide entre institution, personne accompagnée et travailleur social s'avère alors difficile. Cela a pour conséquence l'apparition chez les travailleurs sociaux de comportements d'indifférence, de morosité, de plainte, c'est-à-dire de renoncement, d'impuissance et de souffrance au travail. L'analyse de la manière dont les prescriptions institutionnelles provoquent des émotions négatives et paralysantes est un élément important de ce livre qui en décortique, toujours de façon pertinente, les différents aspects. Les professionnels en exercice retrouveront là le quotidien de leurs difficultés et leur désarroi.

Néanmoins, le message de ce livre participe surtout de la lutte pour une humanisation du travail social par son refus de la bureaucratisation institutionnelle et de l'uniformisation des interventions prescrites dans des cadres préétablis. De ce point de vue, il représente un antidote puissant pour lutter

contre les obstacles posés à la créativité et l'engagement des professionnels. Il leur donne des clés pour passer à une approche plus positive et dynamisante à partir de la reconnaissance de leurs émotions.

Les auteures nous enjoignent à engager nos émotions dans le travail social car elles représentent une porte d'entrée pour comprendre et analyser les situations. Il faut alors savoir entendre nos sentiments et s'en emparer pour résoudre les blocages et les situations de tension. C'est en développant notre capacité d'empathie avec les personnes que nous pourrons mieux les comprendre. Pour cela, il est indispensable d'être centré sur la personne, rentrer en résonance avec ses émotions en étant capables de se mettre à sa place, mais, en même temps, de ne pas se laisser envahir par la souffrance de l'autre ni la reprendre à son compte. C'est ce que ce livre définit comme « l'empathie mature ».

Mais, il y a encore une autre forme d'empathie développée dans cet ouvrage, celle « pour soi », c'est-à-dire centrée sur nous-mêmes travailleurs sociaux. Cette empathie nous permet de ressentir nos propres émotions comme distinctes de celles des personnes accompagnées, de les identifier et de les percevoir avec bienveillance : accepter ses faiblesses, reconnaître ses forces, renforcer l'estime de soi. Toutes conditions indispensables pour que les émotions se transforment en mouvement et créent l'énergie indispensable à l'action. Comme nous le rappellent les auteures : il ne faut pas avoir peur de ses émotions, ne pas en avoir honte et surtout, en être fier !

Voici un livre dont il faut s'inspirer, car, au plus près de l'action, il constitue un apport important dans la théorisation du travail social et permet d'éclairer et de réfléchir les pratiques des professionnels.

Cristina De Robertis

Assistante sociale et ancienne directrice de l'École de service social de la Croix-Rouge française de Toulon.

Avant-propos

Nous sommes toutes les deux assistantes de service social dans la même institution, mais nous exerçons dans des champs professionnels différents. L'une travaille en polyvalence de secteur, tandis que l'autre intervient dans le domaine des personnes âgées dépendantes. Nous ne nous connaissions pas avant de devoir « cohabiter » à la faveur d'un déménagement et d'une réorganisation de service.

Pendant cinq ans, nous avons partagé beaucoup plus qu'un bureau : nous avons partagé un bien plus précieux, car intime et singulier : les émotions que suscitaient en nous les personnes accueillies. Très vite, nous nous sommes aperçues que nous étions traversées par les mêmes questionnements sur l'évolution rapide de notre profession : comment amortir les coups de boutoir des injonctions constantes au changement qui mettent à mal le socle de notre identité professionnelle ? Comment concilier les valeurs *humanistes* et *démocratiques*¹ du travail social avec les exigences institutionnelles ?

1. Cristina De Robertis, *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Bayard, Paris, 2007, p. 372 : « Les valeurs humanistes sont : respect et dignité de la personne, tolérance, empathie, compassion, partage, responsabilité, autonomie, autodétermination, confiance en l'être humain, croyance dans ses capacités et potentialités. Les valeurs démocratiques et républicaines sont celles dont l'organisation sociale française s'inspire et qui sont inscrites sur le fronton des édifices publics : fraternité, liberté et égalité. »

Nous nous sentions happées par la charge croissante du travail, la pression des délais, la mise en place de nouvelles procédures à respecter. Nous avions à peine le temps de reprendre notre souffle. Dans ces conditions, il restait peu de place et peu d'espace pour nous poser et exprimer nos ressentis au sein de nos collectifs de travail. Pire, il nous semblait qu'un(e) bon(ne) professionnel(le) se devait d'accueillir et d'accompagner dans une bienveillante neutralité l'ensemble des usagers. Avec près de vingt-cinq ans d'expérience de terrain pour l'une, trente ans pour l'autre, nous avons à plusieurs reprises expérimenté l'impact des émotions aussi bien dans l'évaluation d'une situation que dans le déroulé de la relation d'aide. Nous avons maintes fois éprouvé la porosité existante entre les situations professionnelles et notre propre histoire personnelle ; comment celle-ci par le biais de nos ressentis pouvait modifier le regard porté sur l'autre et influencer sur sa trajectoire. Il nous semblait que l'influence des émotions dans notre relation à l'autre ne pouvait être niée. La littérature professionnelle mentionne l'intérêt des émotions dans notre pratique : « Dans le processus toujours renouvelé de l'évaluation, le travailleur social tente de comprendre. Cette compréhension se situe à deux niveaux, un premier niveau intellectuel et un second niveau affectif². »

Selon Cristina De Robertis, ces deux niveaux de compréhension s'étayaient et se complètent l'un l'autre pour évaluer une situation et proposer des hypothèses de travail. Aujourd'hui, le travail social est confronté à la question de la rentabilité et de la loi du marché. Il tente de garder son rang par une rentabilisation du temps de travail des professionnels, mais aussi leur interchangeabilité en développant la mise en place de procédures et de guides d'intervention.

2. *Ibid.*, p. 158.

Dans son livre manifeste *L'utilité de l'inutile*, Nuccio Ordine³ part de l'hypothèse que des savoirs et des domaines comme « la mémoire du passé, les disciplines humanistes, les langues classiques, l'instruction, la libre recherche, la fantaisie, l'art, la pensée critique sont considérés comme inutiles⁴ », car ils ne produisent aucun profit dans les sociétés marchandes. L'utile est compris comme une capacité à finalité technique et rentabilité immédiate. Dans un contexte de standardisation des réponses à l'usager et de solutions « clé en main » aux problèmes de société, la « compréhension affective » du travailleur social est-elle devenue superflue ? Avec l'intime conviction que les émotions du travailleur social constituent une véritable force, nous avons débuté notre réflexion par la publication d'un article dans la *Revue française de service social (RFSS)* : « L'engagement : l'utilité des émotions en travail social⁵ ». Nous avons choisi de poursuivre l'exploration du thème centré sur la relation d'aide et de l'affectivité en général dans ce livre. En l'occurrence, nous avons opté, délibérément, pour l'emploi commun des termes « émotion », « affect » et « ressenti ». Tout d'abord, il nous a fallu être « au clair » avec notre propre rapport aux émotions dans le cadre professionnel. Nous avons nourri nos réflexions à la fois par un travail d'introspection approfondi et par des échanges réguliers entre nous.

Puis, dans un second temps, nous nous sommes penchées sur la littérature de nos pairs. Y faire référence fut un principe qui nous est apparu incontournable et fructueux afin de mettre en œuvre une coopération confraternelle. Ainsi, il s'est agi de montrer que, dans un monde ultra-concurrentiel,

3. Philosophe, professeur d'université et critique littéraire italien.

4. Nuccio Ordine, *L'utilité de l'inutile*, Les Belles Lettres, Paris, 2015, p. 10.

5. Catherine Galopin et Alexandrine Laizeau « De l'utilité des émotions en travail social », *RFSS* n° 270, 2018-3.

nous pouvons mettre en acte une solidarité entre professionnels. Cette convention permet de participer délibérément à un enrichissement de la théorisation de nos pratiques en affirmant que notre livre, et tous les autres écrits avant nous se répondent et se complètent.

Dans un troisième temps, nous avons confronté nos impressions et nos expériences à des théories sociologiques et philosophiques. D'autre part, nous avons éclairé notre propos sur les émotions par des récits d'entretiens ou de situations de terrain qui nous semblaient fructueux. Pour la plupart, ils s'étaient immédiatement présentés comme dérangeants voire problématiques professionnellement. Ces récits tirés d'expériences vécues sont l'occasion de lever le voile sur ces flux émotionnels qui nous traversent. Émotions conscientes ou non, admises ou pas. Cela étant dit, reprendre ces entretiens en invoquant systématiquement les émotions qui nous avaient traversées nous a semblé plus aisé que si nous ne nous étions appuyées uniquement sur leurs aspects factuels. Par cette expérience, nous constatons que notre mémoire des émotions était plus vive et plus aisément mobilisable que celle des événements par eux-mêmes. En effet, si nous ne pouvons garantir l'exactitude de tous les mots prononcés, nous sommes certaines, en revanche, des ressentis que nous rapportons. Si nous devons tirer une première conclusion de l'expérience, nous dirions que la mémoire des faits est peut-être plus subjective que celle des émotions...

Enfin, nous tenons à préciser que nous avons pris le parti de regarder nos propres émotions qui nous posent problème. Nous assumons pleinement l'idée que la neutralité est inatteignable. C'est pourquoi regarder en face ses émotions et les prendre au sérieux ne permet pas de comprendre le monde, mais de comprendre comment nous-mêmes comprenons ce monde. À l'instar d'Anaïs Nin, nous pourrions soutenir que « nous ne voyons jamais les choses telles

qu'elles sont. Nous les voyons telles que nous sommes⁶.» En effet, nous avons supposé que notre perception des ressentis de l'autre parlait d'abord de notre propre vision du monde. De là, partager notre point de vue professionnel pouvait éclairer sur les cheminements entre ressentis, pensées, imaginaires et réalités. Au fil des émotions rapportées, une tentative d'analyse s'élabore et emmène vers des préoccupations de travail social, des conflits de valeurs professionnelles, parfois, aussi, personnelles, et des problématiques éthiques. En tant que telles, les croyances et les valeurs prépondérantes de la société entrent en jeu car une relation, quelle qu'elle soit est le fruit de son contexte et de son époque. Ainsi, cette contextualisation des émotions est évoquée parce qu'elle donne du sens aux émotions autant que les valeurs personnelles de son auteur. Toutefois, il n'était pas question de s'attarder sur les raisons intimes de leur survenue car « je » n'est pas notre sujet. Néanmoins, l'analyse émotionnelle des exemples cliniques met à jour nos propres limites affectives.

6. Anaïs Nin, *Journal 1934-1939*, Paris, Le Livre de poche, 1977.

Table des matières

Présentation des auteurs	5
Préface	9
Avant-propos	13
Introduction	19
Chapitre 1. Émotions et relation d'aide	23
1. Définition des émotions.....	25
a. <i>Qu'est-ce qu'une émotion?</i>	25
b. <i>Les émotions ont-elles une fonction?</i>	28
2. Les différentes représentations des émotions.....	33
a. <i>Représentation des émotions dans l'histoire</i>	33
b. <i>Représentation des émotions dans la philosophie</i>	35
c. <i>Représentation des émotions dans la science</i>	36
3. L'empathie dans la relation d'aide.....	38
a. <i>Qu'est-ce qu'une relation d'aide?</i>	38
b. <i>Qu'est-ce que l'empathie?</i>	39
c. <i>Émotions et réciprocité dans la relation d'aide</i>	43
Chapitre 2. Le travailleur social, l'usager et les institutions. Une triangularité délicate	47
1. Les émotions de la protection de l'enfance.....	48
a. <i>Le traitement des informations préoccupantes inverse</i> <i>nos positionnements émotionnels à l'égard des usagers</i>	54
b. <i>Charge émotionnelle et stress post-traumatique</i>	58
2. Les émotions malmenées par les politiques et les cadres institutionnels.....	60
a. <i>La prescription d'émotions par les institutions préalablement</i> <i>aux entretiens</i>	63
b. <i>Travail social et injonctions politiques paradoxales</i>	64
c. <i>L'écoute des émotions malmenée par l'introduction</i> <i>de la rentabilité dans les institutions</i>	67

3. Quand la grande détresse nous émeut	70
a. La culpabilité en travail social	72
b. Une culpabilité ignorée des politiques publiques.....	74
c. Le risque de « concurrence » entre partenaires ou professionnels face à la culpabilité	75
Chapitre 3. Les émotions dans la dualité de la relation d'aide	79
1. L'injonction de la positive attitude.....	81
2. La négative attitude des usagers: la colère!.....	84
3. Travail émotionnel et règle des sentiments: le duo des contraires	85
4. L'insécurité affective et le professionnel: un impensable indicible, inaudible, mais pourtant réel.....	88
5. La peur.....	91
6. Clivage émotionnel.....	94
7. Le dégoût	96
Chapitre 4. Les émotions sont vecteurs d'empathie et d'empuancement.....	101
1. Observer et entendre nos émotions	103
a. <i>Savoir entendre</i>	109
b. <i>Laisser place à l'empathie</i>	110
2. L'écoute des émotions exclut un savoir tout fait.....	111
3. Les émotions invitent à se (re)positionner dans une posture de compassion.....	114
a. <i>Les bonnes pratiques</i>	115
b. <i>La compréhension</i>	116
c. <i>L'empathie mature ou compassion</i>	117
d. <i>La compassion à l'épreuve des réalités sociales et institutionnelles</i>	118
4. La compassion invite à agir conjointement avec l'usager.....	123
5. De la compassion à l'empuancement: favoriser et accompagner le pouvoir d'agir des usagers	124
a. <i>Qu'est-ce que l'empowerment?</i>	125
b. <i>L'empuancement dans la relation d'aide</i>	127
Chapitre 5. Émotions et identité professionnelle.....	131
1. Émotions et stéréotypes de genre.....	133
a. <i>Stéréotypes positifs concernant les femmes et les émotions</i>	133
b. <i>Stéréotypes négatifs concernant les femmes et les émotions</i>	134
2. Compétence émotionnelle des femmes et insertion sociale et professionnelle.....	136

3. La part des émotions dans la construction de l'identité professionnelle des assistant(e)s de service social.....	138
<i>a. Des émotions à l'origine de l'engagement</i>	138
<i>b. Une identité professionnelle qui se construit à partir des traits de caractère</i>	139
<i>c. Des qualités émotionnelles qui peuvent se retourner contre les professionnels(elles).....</i>	140
<i>d. La singularité de chacun : source de force et d'enrichissement pour la société</i>	142
4. Du partage d'émotions au processus d'empowerment	143
<i>a. L'exemple de la création de l'ANAS</i>	143
<i>b. Libérer la parole et les émotions.....</i>	145
Conclusion	147
Bibliographie.....	153
Ouvrages.....	153
Articles	154
Web	156
Romans	157
Divers	158
Remerciements	163

Remerciements

Remerciements à Cristina De Robertis pour son soutien, son aide précieuse, ses suggestions et corrections judicieuses et ses encouragements. Merci à Juliette et Zifeng pour leurs encouragements et leur patience. Merci à Loëiz, à Naïs, Magali et Marie-Laure pour les échanges favorisant la clarté du propos parfois, à nos parents qui ont soutenu notre volonté d'écriture. Merci aux collègues qui ont nourri notre réflexion. Merci encore à tous les auteurs que nous avons cités de nous avoir éclairées sur notre sujet. Merci aux personnes croisées et accompagnées qui ont enrichi nos perceptions émotionnelles et notre pratique au fil des années... ainsi qu'à tous ceux qui ont manifesté leur intérêt et leur curiosité pour ce livre quand il n'était encore qu'en construction. Sans oublier toutes celles et ceux qui, avant nous, ont contribué, grâce à leurs actes en cohérence avec leur cœur et leurs pensées, à ouvrir des portes aux autres.

Dans la même série

SAVOIRS PROS

Coproduire le changement par le DPA

Le point de vue des personnes et des professionnels
Claire Jouffray, Brigitte Portal - Préface de Marcel Jaeger, 2019

Oser l'ISIC

Pour un espace de liberté et de créativité
Sylvie Kowalczuk - Préface de Cristina De Robertis, 2018

Valoriser par les rôles sociaux

Une dynamique pour l'inclusion
Raymond Lemay, Lætitia Delhon - Préface de Marcel Jaeger, 2018

ENGAGER SES ÉMOTIONS DANS LA RELATION D'AIDE

Alexandrine Laizeau • Catherine Galopin

Dans le cadre professionnel, les émotions sont souvent dévalorisées au profit de la technique et de la rationalité. Ce constat est encore plus marqué dans le travail social où la relation d'aide devrait être dénuée de tout engagement émotionnel.

Ce livre est un manifeste en faveur des émotions en travail social. Écrit par des assistantes de service social, les auteures font le pari qu'elles sont une compétence à valeur égale de la technique et des savoirs mais, plus encore, une force pour les travailleurs sociaux. À travers l'analyse de tout un panel d'émotions (empathie, peur, culpabilité, colère, dégoût, impuissance, compassion), elles invitent les professionnels à prendre conscience de leur importance comme sonar des dysfonctionnements institutionnels et sociaux. Chaque exemple concret du quotidien est l'occasion d'exposer l'incomparable utilité des émotions (y compris négatives) dans le processus de la relation d'aide et de faire émerger un changement aussi bien du côté du professionnel que de l'utilisateur.

Cet ouvrage écrit par des travailleurs sociaux pour des travailleurs sociaux intéressera également les étudiants, les formateurs et les cadres de l'intervention sociale.

Alexandrine Laizeau est assistante de service social en polyvalence de secteur depuis 1993. Titulaire d'un Master I de sociologie-anthropologie, elle est membre de l'ANAS.

Catherine Galopin est assistante de service social depuis 1987. Elle occupe actuellement un poste spécialisé auprès des personnes âgées. Elle est également membre de l'ANAS.

ISBN : 978-2-8109-0894-3



20 €

www.presses.ehesp.fr