

Travail de Bachelor pour l'obtention du diplôme Bachelor of Arts HES·SO en travail social

Haute École de Travail Social – HES·SO//Valais - Wallis

Protection de l'enfance, émotions et identité professionnelle



Réalisé par : Mattei Maura

Promotion : Bach 19 PT AS

Sous la direction de : Jurisch Praz Sarah

Sierre, 15.04.2022

Remerciements

En premier lieu, je remercie Mme Sarah Jurisch Praz, ma directrice de Travail Bachelor, qui m'a guidée et soutenue tout au long de la rédaction du travail. L'aide donnée pendant ce processus, la compréhension et l'encouragement dans les moments plus difficiles m'ont permis de ne pas me décourager et de continuer à rédiger mon travail au mieux avec de l'espoir d'arriver à la fin et de rester toujours positive et ne pas me décourager.

À l'assistante sociale du Service d'accompagnement social de la ville de Lugano qui m'a aidée à rédiger la grille d'entretien.

Aux assistant·e·s sociaux du bureau de l'aide et de la protection du canton du Tessin qui ont partagé leur point de vue et leur expérience sur les émotions avec moi.

Aux différents relecteurs et relectrices qui m'ont permis d'améliorer les expressions en français et de réfléchir sur les notions exposées. Chaque commentaire était utile pour améliorer mon travail.

À ma famille qui m'a soutenue et a pris le temps de relire mon travail et d'écouter mes explications.

Avertissement

Les opinions émises dans ce travail n'engagent que leur auteure.

Je certifie avoir personnellement écrit le Travail de Bachelor et ne pas avoir eu recours à d'autres sources que celles référencées. Tous les emprunts à d'autres auteur·e·s que ce soit par citation ou paraphrase, sont clairement indiqués. Le présent travail n'a pas été utilisé dans une forme identique ou similaire dans le cadre de travaux à rendre durant les études. J'assure avoir respecté les principes éthiques tels que présentes dans le Code éthique de la recherche.

Je certifie également que le nombre de signes de ce document (corps de texte, sans les espaces) correspond aux normes en vigueur. Le nombre de signes de corps de texte sont 109567 espaces non comprises.

Résumé

Cette recherche aborde différentes notions : la construction de l'identité, le processus de socialisation, le travail prescrit et le travail réel, la posture professionnelle, les émotions et les normes émotionnelles.

La notion d'identité et sa construction est possible à travers un processus de socialisation selon Dubar. L'identité demande une flexibilité et une négociation entre identité agie et vécue, ou personnelle, et l'identité attendue et prescrite de la part de la place de travail.

En effet l'identité est construite à travers deux processus : biographique, qui est interne à l'individu et concerne la socialisation primaire (famille) et la socialisation secondaire (collègues et ami·e·s) ; relationnelle, qui est construit et développée à travers les actes d'attribution par les tiers.

Pour comprendre cette négociation nous développons la notion de travail : d'une part le travail prescrit avec les tâches et les activités imposées par l'institution, les règles à respecter, etc. ; et d'autre part, le travail réel avec la réalisation réelle des tâches avec ses imperfections et l'aspect subjectif de la personne qui réalise la tâche ou l'activité. Dans le travail social il y a des règles, des mandats à respecter ainsi qu'une partie liée à la liberté personnelle, aux savoir-être et savoir-faire du professionnel·le.

La notion d'émotion est abordée lors de cette recherche parce qu'elle représente un défi auquel les assistant·e·s sociaux sont toujours confronté·e·s à cause de la charge émotionnelle. Chaque professionnel·le se comporte différemment face aux émotions à cause des normes émotionnelles construites et développées depuis leur naissance, qui peuvent varier selon la culture, les habitudes, les approches avec les émotions, etc. Par la suite, ces normes permettent de mettre en place des stratégies personnelles pour les gérer et les exprimer de manière professionnelle.

Les normes émotionnelles mises en place dans la famille, dans la culture et dans la société influencent l'individu sur l'approche et la gestion des émotions. De plus, elles « imposent » le comportement que le sujet doit avoir face à des situations en particulières.

Il est important de rappeler que la distance professionnelle permet de protéger le propre Soi, de trouver un équilibre et de ne pas être envahi·e par les émotions d'autrui. Donc il est important que le ou la professionnel·le l'utilise correctement. Par contre, ce n'est pas toujours facile et cela signifie parfois d'être capable de mettre des limites dans les relations.

Finalement, cette recherche met en lumière la négociation identitaire à travers l'identité agie et vécu et l'identité prescrite et attendue liée au service UAP du canton Tessin en sachant qu'il y a toujours des compétences évaluées et des aspects attendus par autrui. Il faudra donc comprendre que notre identité est toujours en train de changer et de se développer en fonction de la situation que la personne est en train de vivre.

Mots clés

- Socialisation – identité - processus biographique – processus relationnel
- Travail – travail social – travail prescrit – travail réel
- Négociation identitaire – identité prescrite et attendue – identité agie et vécue
- Positionnement professionnel – posture professionnelle
- Émotion – norme émotionnelle

1 Sommaire

1	<i>Introduction</i>	1
2	<i>Cadre théorique</i>	4
2.1	L'Office d'aide et de protection du canton du Tessin	4
2.1.1	La famille et les mineur·e·s	4
2.1.2	Familles d'accueil, enfants placés et adoptions	5
2.1.3	Curatelles et tutelles	6
2.1.4	Aide aux victimes	7
2.1.5	Care Team Ticino	7
2.2	Travail, identité et activité	7
2.2.1	Professionnalisation, socialisation et identité professionnelle	7
2.2.2	Le travail social : entre prescription et réalité	10
2.2.3	Reconnaissance professionnelle, négociation identitaire et positionnement professionnel	13
2.3	Émotions et normes émotionnelles	15
2.3.1	Les émotions	15
2.3.2	Normes émotionnelles : facteur de régulation des émotions	16
2.3.3	Normes émotionnelles intrinsèques et extrinsèques	17
2.3.4	Émotions et travail social	17
3	<i>La place des émotions pour l'assistant·e social·e qui travaille à l'UAP</i>	19
4	<i>Méthodologie</i>	19
4.1	Terrain et population	19
4.2	Outils de récolte des données	20
4.3	Aspects éthique	20
4.4	Procédure d'enquête	20
4.5	L'échantillon	20
5	<i>Résultats</i>	21
5.1	Activité de l'assistant·e social·e avec l'usagère ou l'utilisateur : le premier entretien	21
5.1.1	Travail prescrit	21
5.1.2	Travail réel	22
5.2	Choix du secteur	22
5.3	Émotions	23
5.3.1	Identité agie et vécue	23
5.3.2	Travail prescrit et réel	25
5.4	Négociation identitaire	26
5.4.1	Identité attendue et prescrite	26
5.4.2	Négociation entre identité attendue et prescrite et identité vécu et agie	26
5.4.3	Aspects attendus pour être un·e « bon·ne » assistant·e social·e	27
6	<i>Discussion</i>	29

6.1	La place des émotions chez les assistant·e·s sociaux·ales de l'UAP.....	29
6.2	Négociation identitaire.....	31
6.2.1	L'identité prescrite et attendue.....	31
6.2.2	L'identité agie et vécue	32
6.3	Être reconnu·e comme compétent·e	32
7	Vérification de l'hypothèses.....	33
8	Perspectives et limites	34
8.1	Limites et biais	34
8.2	Pistes d'action	35
9	Conclusion	36
10	Bibliographie.....	38
11	Références légales.....	40
12	Annexes	41
12.1	Annexe 1 : Règlement de la loi sur les familles du 20 décembre 2005.....	41
12.2	Annexe 2: Legge sul sostegno alle attività sulle famiglie e di protezione dei minori del 15 settembre 2003	41
12.3	Annexe 3: Regolamento della legge sulle famiglie del 20 dicembre 2005.....	42
12.4	Annexe 4: Ordonnance fédéral sur le placement d'enfants	43
12.5	Annexe 5 : Ordonnance fédéral sur l'adoption (OAdo)	44
12.6	Annexe 6: Regolamento concernente l'accoglienza di adottandi, 2013	44
12.7	Annexe 7 : Gille d'entretien en italien	44

2 Figure

Figure 1 : Catégories d'analyse de l'identité (Dubar, 2015, p.109).....	9
Figure 2: Travail prescrit et travail réel (Guérin et al., 2007)	12
Figure 3 : Schéma des voies de la professionnalisation (Wittorski, 2009, pp. 4)	14

Liste des abréviations

- ◇ UAP : Ufficio dell’Aiuto e della Protezione = Bureau d’Aide et de Protection
- ◇ ARP : Autorità Regionale di Protezione = Autorité de protection de l’enfant et de l’adulte (APEA)
- ◇ LAVI : Loi sur l’aide aux victimes d’infraction
- ◇ UFaG : Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani = Bureau du soutien aux structures et aux activités pour les familles et les jeunes
- ◇ USSI : Ufficio del Sostegno Sociale e dell’Inserimento = Bureau du soutien social et de l’insertion.

1 Introduction

Cette recherche s'intéresse à la place des émotions dans le travail de l'assistant·e social·e de l'office de l'aide et de la protection au Tessin (UAP)¹.

J'ai choisi cette thématique parce que, pendant ma formation à la HES·SO, j'ai souvent entendu parler de posture professionnelle, et plus particulièrement de la juste distance que doivent avoir les professionnel·le·s face aux bénéficiaires.

De plus, pendant mon premier stage, je me suis trouvée confrontée à deux situations difficiles pour lesquelles le mandat de l'assistant·e social·e communal·e ne permettait pas d'intervenir. Par exemple, nous avons suivi une famille d'origine balkanique. Les autorités avaient décidé d'enlever la garde de l'enfant avant même sa naissance et d'annuler le mariage à cause d'un retard mental de la femme. Face à cette situation, nous ne pouvions rien faire d'autre qu'écouter parce que nous n'avions pas les compétences nécessaires pour intervenir. Cette situation a provoqué chez nous de la frustration et un sentiment d'impuissance.

Une autre situation est celle d'une dame avec trois enfants mineur·e·s à charge. Comme elle ne parlait pas très bien italien, elle n'avait pas compris qu'elle devait renouveler sa demande d'aide sociale et elle s'est retrouvée sans argent. Elle ne pouvait donc pas acheter de nourriture pour ses enfants ni payer le loyer. Là aussi, nous ne nous pouvions rien faire parce que c'est le bureau du soutien social et de l'insertion (USSI)² qui s'occupe de gérer les demandes d'aide sociale. Comme elle était d'origine étrangère, le fait de ne pas avoir renouvelé sa demande impliquait de recommencer toute la procédure. L'USSI a de nouveau demandé des justificatifs de ses ressources financières, ainsi que de celles du père des enfants, avant d'entrer en matière. Face à cette situation nous étions impuissant·e·s. De plus laisser une mère avec des enfants sans ressources était contraire à notre éthique et notre déontologie. Ces deux cas particulièrement marquants illustrent le fait que des situations d'aide sociale impliquent des émotions difficiles à gérer chez l'utilisateur et usagère, mais aussi chez les professionnel·le·s.

À partir de ces situations et des notions acquises pendant la formation, je me suis posé les questions suivantes : comment peut-on mettre des mots sur les émotions ? Comment peut-on gérer ses émotions si on est trop impliqué·e ? Comment peut-on accompagner les personnes sans être trop impliqué·e au niveau émotionnel ? Comment utiliser l'empathie dans le travail social ? Comment comprendre ses limites dans l'intervention pour faire un bon travail et pour être un·e bon·ne professionnel·le ? Quelle est la bonne posture professionnelle ? Quand peut-on dépasser le cadre institutionnel ? Comment être empathique sans être (trop) impliqué·e émotionnellement ? Comment accompagner des personnes qui ont un vécu difficile sans exprimer d'émotions ? Y a-t-il seulement des émotions négatives dans le travail des assistantes et assistants sociaux ? Finalement, quelle place ont les émotions dans la pratique professionnelle ?

J'ai souhaité me focaliser sur l'Office de l'aide et de la protection du Canton du Tessin parce que ce service s'occupe de la protection des familles et des mineur·e·s. Il s'agit d'individus avec des difficultés au niveau familial, qui sont confrontés à des situations qui peuvent créer des émotions fortes. Il semble donc intéressant de comprendre non seulement comment les assistantes et assistants sociaux font pour travailler avec eux, pour les accompagner, avec les émotions auxquelles elles et ils se trouvent confronté·e·s, mais aussi comment elles et ils les gèrent et les expriment. De plus, les professionnel·le·s doivent aussi prendre des décisions importantes pour la vie de ces personnes et gérer des dossiers difficiles où les émotions ne doivent pas guider le travail. Au final, les professionnel·le·s doivent faire preuve d'objectivité sans juger les bénéficiaires.

¹ Ufficio dell'aiuto e della protezione, settore famiglie e minorenni

² Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento

L'UAP fournit des prestations pour la population suivie et il peut donner l'autorisation à des familles d'accueil de prendre en charge des mineur·e·s. Il a pour objectif d'assurer l'examen des besoins des familles, qui se signalent elles-mêmes ou sont signalées par autrui. Suite au signalement, une évaluation socio-familiale est demandée par les autorités, et les mesures suivantes peuvent être prononcées : prestations de consultation, de médiation ou de soutien social dans le cas de la protection ; activation et coordination des ressources nécessaires pour les besoins de protection de la famille et du ou de la mineur·e ; préparation, exécution et évaluation des placements ; reconstruction de la capacité d'accueil des familles pour leurs enfants mineurs placées, placement en famille d'accueil ou en centre d'éducation. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.a.)

L'UAP suit dans la majorité des cas des bénéficiaires qui n'ont pas forcément demandé de l'aide, mais ont été signalés par des tiers au vu de la situation qu'ils sont en train de vivre. Il s'agit donc d'aide contrainte. En effet, à la suite de Hardy (2018), nous parlons d'aide contrainte quand les autorités judiciaires ou administratives imposent une aide, des soins ou une thérapie. Autrement dit, il y a aide contrainte quand une autorité impose une aide psycho-médico-sociale ou toute action qui devrait conduire à un changement évitant durablement à la personne contrainte, comme à la société, les inconvénients de sa déviance et/ou de sa délinquance. L'aide contrainte permet la transformation de la personne aidée qui intégrera dans sa vision du monde, et sa personnalité, le bien-fondé des normes communément partagées ainsi que ces normes elles-mêmes. Nous pouvons donc dire que l'UAP relève de l'aide contrainte, puisque dans la majorité des cas, ce sont les autorités qui imposent une aide aux familles, et ce ne sont pas elles mêmes qui font appel aux prestations de ce service.

Hardy (2018) souligne que, lorsque les familles, et plus particulièrement les parents sont confrontés à un suivi obligatoire, comme par exemple par l'équipe de l'UAP, ils se sentent souvent déqualifiés. Ils ont le sentiment d'être jugés, que ce soit sur la rupture du lien familial ou sur leurs capacités parentales.

Nous pouvons donc nous demander si, dans ce contexte d'aide contrainte, les professionnel·le·s de l'UAP sont plus confronté·e·s à des émotions dans leur relation avec les usagers et usagers que les assistant·e·s sociaux qui travaillent dans des autres services comme Pro Senectute ou les services communaux. Se pose aussi la question de la manière dont l'assistant·e social·e de l'UAP arrive à respecter la bonne distance avec l'usager ou usager. Comment fait-elle ou il pour gérer ses émotions et ne pas trop s'impliquer ?

Différentes situations observées dans ce cadre et les questions qu'elles soulèvent me permettent de penser que les professionnel·le·s de l'UAP sont particulièrement confronté·e·s à des situations difficiles, avec des émotions fortes qu'il semble difficile de gérer. Elles et ils doivent en effet constamment négocier entre le cadre légal, le mandat qui leur est confié, leur rôle, leur identité, leur personnalité et leur posture professionnelle. A cela s'ajoute le public avec lequel elles et ils travaillent : des individus qui ont vécu ou vivent encore des situations difficiles, qui sont souvent confrontés aux jugements des autorités, avec la remise en question de leurs compétences (notamment parentales) et qui, parfois, ont perdu la garde de leur enfant.

Tout les points soulevés précédemment m'amènent à me demander comment les assistantes et assistants sociaux de l'UAP, qui travaillent avec des personnes confrontées à des situations particulières et avec un vécu souvent difficile, font avec leur propres émotions ? Comment les gèrent-elles et ils tout en effectuant un travail professionnel ?

Les objectifs généraux de la recherche sont les suivants :

- Définir et comprendre le concept des émotions et sa place dans le travail social
- Comprendre l'influence des normes sociales dans la gestion des émotions
- Définir le concept d'identité et la notion de construction identitaire à travers les processus de socialisation

- Identifier les stratégies pour arbitrer entre les différentes identités, comprendre comment les professionnel·le·s négocient entre les différentes identités en jeu dans l'activité
- Comprendre l'influence du travail prescrit et réel dans la pratique de l'assistant·e social·e.

Je pense que toutes ces recherches sont utiles pour être capable, en tant que future professionnelle, de faire un suivi et donner l'importance correcte aux besoins des usagères et usagers, en prenant toujours en considération mes émotions et les leurs.

Pour répondre à toutes les questions exposées dans cette introduction, nous commencerons par approfondir les notions théoriques liées à l'aide sociale dans le canton du Tessin, au travail et à ses enjeux identitaires et à la place des émotions en travail social. Nous présenterons ensuite la méthode de recherche et les résultats de cette recherche. Finalement, quelques perspectives seront proposées.

2 Cadre théorique

Le cadre théorique s'articule autour de trois thématiques principales. Premièrement, une présentation de l'Office d'aide et de protection du canton du Tessin mettra en évidence son fonctionnement, sa mission et le cadre légal qui le concerne. Deuxièmement, un chapitre sur l'identité et le travail mettra en lumière comment la socialisation participe à la construction de l'identité professionnelle. Il s'agira aussi de montrer ce qu'est l'activité et plus particulièrement les enjeux du travail prescrit et du travail réel. Ensuite, le concept de négociation identitaire nous permettra, à la suite de Wittorski, de montrer comment la ou le professionnel·le négocie à tout moment entre des enjeux de reconnaissance et des enjeux d'activité. Finalement, nous nous concentrerons sur les émotions et leur place dans le travail social.

2.1 L'Office d'aide et de protection³ du canton du Tessin

L'Office d'aide et de protection (UAP) s'occupe des familles et des mineur·e·s en difficulté.

Les prestations de service social individuel sont fournies par l'UAP sur demande de la famille ou d'une autorité et sont assurées par des assistantes et assistants sociaux du service régional. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.h.)

Les prestations de protection se composent de :

- L'élaboration d'un projet d'intervention (besoins, objectifs, moyens) ;
- La nomination d'un coordinateur ;
- La définition des services qui vont intervenir et la planification de leur intervention.

L'UAP est subdivisé en cinq branches : la famille et le ou la mineur·e ; les adoptions et les mineur·e·s en famille d'accueil ; les curatelles et tutelles ; le service pour les victimes d'infractions ; et le Care Team Ticino. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d. b)

2.1.1 La famille et les mineur·e·s

Dans cette branche de l'UAP, les travailleurs et travailleuses sociales offrent d'une part un soutien social personnel et individuel pour protéger les mineur·e·s et, d'autre part, un soutien pour les familles quand la santé, le développement physique ou social de l'individu est menacé. (Regolamento della legge per le famiglie⁴, art. 3).

Plus précisément, les professionnel·le·s travaillent avec :

- Des familles avec des mineur·e·s confrontés à de la négligence, maltraitance, violence psychologique, physique ou sexuelle.
- Des parents qui rencontrent des difficultés à exercer leur rôle éducatif et leur responsabilité à cause de leurs limitations et fragilités au niveau relationnel, dépendance, maladie, ou en raison d'abandon et de décès.
- Des mineur·e·s en situation de crise ou rupture familiale, qui vont manifester leur mal-être psycho-social ou qui vont développer des comportements à risque. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.c)

Selon l'article 15 de la Loi sur le soutien à l'activité des familles et sur la protection des mineur·e·s (Loi pour les familles)⁵, l'intervention de l'État dans la sphère familiale et privée peut être mise en place à partir du moment où la famille, des tiers ou une autorité fait un signalement de la situation. À partir de ce moment, l'État peut mettre en œuvre des mesures de protection dans l'intérêt de l'enfant.

³ Ufficio dell'aiuto e della protezione del Canton Ticino (UAP)

⁴ Règlement de la loi sur les familles du Canton du Tessin

⁵ la Legge cantonale sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minorenni (Legge per le famiglie)

L'assistant·e social·e de l'UAP collabore avec d'autres offices, en particulier avec le bureau de soutien aux entreprises et aux activités pour les familles et les jeunes⁶ (Règlement de la loi Cantonal sur les familles, art. 4) et avec le bureau de soutien social et d'insertion⁷ pour les aspects liés à l'aide sociale et aux mesures d'insertion. (Règlement de la loi cantonale sur les familles, art. 5)

Les travailleurs et travailleuses sociales qui travaillent à l'UAP (Repubblica et Cantone Ticino, s.d.c) :

- Assurent la consultation aux familles, à des tiers, à d'autres services, proposent une intervention directe, ou les adressent à d'autres services.
- Proposent des interventions d'aide sociale pour les familles qui vont se manifester par une décision de protection prise après un examen de leurs besoins, la définition d'un projet d'intervention ou éventuellement l'activation et la coordination d'autres ressources.
- Effectuent l'évaluation des besoins des personnes concernées, et préparent et mettent en œuvre le placement des mineur·e·s dans des familles d'accueil ou dans des centres éducatifs. Elles et ils vont aussi examiner la possibilité de retourner dans la famille d'origine. (Règlement de la loi cantonale sur les familles, art. 64)
- Effectuent les évaluations socio-familiales demandées par l'autorité de protection (ARP) pour découvrir des éventuelles situations de danger.
- Assument des mandats de protection donnés par l'autorité pour contrôler et repérer des situations de détresse, pour prévenir l'apparition de problématiques plus importantes et pour apporter du soutien aux familles.

Comme indiqué dans l'article 16 de la Loi pour les familles, les professionnel·le·s chargé·e·s de la mise en œuvre de ces prestations doivent avoir une formation de niveau secondaire, dans le domaine social ou sanitaire, avec de l'expérience dans le champ de l'enfance ou de la pédagogie.

En plus de ces prestations, selon l'article 65 du Règlement de la loi cantonale sur les familles, l'UAP est chargé de donner l'autorisation d'accueil aux personnes qui prennent en charge des enfants pour plus de trois mois gratuitement ou qui accueillent au sein de leur foyer des enfants en situation d'urgence.

Il fournit, selon l'article 55 du Règlement de la loi cantonale sur les familles, des prestations spécifiques, sur demande de la famille ou des tiers, ou sur mandat de l'autorité. L'UAP désigne un·e responsable du dossier qui : propose une approche spécifique dans un but de protection ; élabore un projet ; définit le programme d'intervention ; et effectue l'évaluation finale. Pour terminer dans le cas de la protection des mineur·e·s, l'assistant·e social·e peut faire appel à d'autres services pertinents.

2.1.2 Familles d'accueil, enfants placés et adoptions

Dans un autre secteur de l'UAP, des travailleurs et travailleuses sociales et des psychologues assurent l'évaluation et la surveillance des familles d'accueil et des familles adoptives, et leur offrent un service de soutien et de consultation. (Règlement cantonal concernant l'accueil des parents adoptifs⁸, art. 2)

Pour ce qui concerne l'adoption, le service est contacté directement par des familles qui sont intéressées par l'adoption ou qui souhaitent devenir famille d'accueil, et les assistant·e·s social·e·s vont collaborer avec les autorités fédérales et cantonales. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.d)

⁶ Ufficio del sostegno a enti e attività per le famiglie e i giovani (UFaG)

⁷ Ufficio del sostegno sociale e dell'inserimento (USSI)

⁸ Regolamento concernente l'accoglienza di adottandi

Le placement d'un enfant dans une famille d'accueil vise à prendre en charge un·e mineur·e qui, pour une période donnée, ne peut pas vivre avec ses parents. Cependant, les contacts avec la famille d'origine sont maintenus pour le bien-être du ou de la mineur·e. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.d)

Dans les procédures d'accueil et d'adoption, il est fondamental de prendre en considération l'intérêt et le bien-être de l'enfant. Ceci est précisé par l'article 1a de l'Ordonnance fédérale sur le placement d'enfants (OPE) et par l'article 3 de l'Ordonnance fédérale sur l'adoption (OAdo), qui s'intéressent au bien de l'enfant.

L'article 1 de l'OPE dit que le placement est soumis à autorisation. Le règlement cantonal définit l'autorité qui, dans le cas du Canton du Tessin, est l'UAP.

Pour l'adoption, différents éléments sont à prendre en considération (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.d) :

- L'adoption internationale est acceptée à partir du moment où il n'existe pas d'autres formes d'accueil intra ou extra familial.
- L'adoption de l'enfant d'un·e conjoint·e est possible si le couple fait ménage commun depuis trois ans et si au moins une année s'est écoulée depuis l'accueil du ou de la mineur·e par la ou le conjoint.
- Les deux parents biologiques doivent donner leur consentement pour l'adoption.
- En Suisse, l'enfant adopté acquiert le même statut juridique que l'enfant biologique.

L'autorisation est donnée seulement si les parents d'accueil sont considérés aptes et si l'éducation, la sécurité, les conditions d'habitation, etc. ne mettent pas en danger les mineur·e·s. (OAdo, art. 5)

L'UAP évalue l'aptitude des parents d'accueil au travers de leur participation aux parcours de formation. Le Règlement cantonal concernant l'accueil des parents adoptifs dit qu'avant d'autoriser le placement, il faut vérifier si les futurs parents ont suivi la formation obligatoire prévue (Art. 4). C'est l'UAP qui est chargé de la vérification du dossier et qui donne l'autorisation d'adoption aux futurs parents (Art. 6). Toutefois, il doit s'assurer que les parents se sont engagés par écrit à suivre une formation durant la première année de l'adoption (art. 7). À ce moment, le certificat d'aptitude est donné par l'UAP selon l'article 3 du Règlement cantonal concernant l'accueil des parents adoptifs. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.d)

2.1.3 Curatelles et tutelles

Les curateurs et curatrices vont assumer les curatelles et les tutelles sur mandat spécifique donné par l'ARP.

Le·la curateur·rice collabore avec un réseau ; l'objectif est de soutenir et protéger le bien-être de la personne et des relations judiciaires de l'individu concerné. De plus, il va intervenir selon les principes de subsidiarité et de proportionnalité. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.e)

Le bureau des curatelles et tutelles est compétent pour les situations suivantes : (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.e)

1. Dans le cas de la protection du mineur :

- La curatelle éducative dans des situations familiales avec des conflits ou des problématiques familiales graves. Les devoirs sont définis par les besoins de chaque situation et leur évolution dans le temps pour amener à des interventions dans d'autres champs comme dans la gestion administrative, etc.
- Tutelle.
- Curatelle et tutelle dans le champ de l'adoption nationale ou internationale.
- Curatelle de représentation d'un·e mineur·e qui n'est pas accompagné par ses parents au moment d'arriver en Suisse.

2. Par rapport à la protection de l'adulte :

- Problème de dépendance grave.
- Maladie grave non stabilisée.
- Problème d'ordre social et sanitaire avec une intervention appropriée par un réseau.
- Problème comportemental.
- Situation avec un grave conflit au niveau familial.
- Recours contre les décisions administratives.
- Assistance du réseau et marginalisation.

L'ARP définit la mesure la plus adaptée à la personne et à sa situation avec l'objectif de sauvegarder son bien-être et son autonomie tout en assurant sa protection. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.e)

2.1.4 Aide aux victimes

La branche « aide au victime » est prise en charge par le service LAVI. (Loi sur l'aide aux victimes d'infractions)

Son devoir est d'aider les personnes qui ont subi une violence ou un crime au niveau physique, psychologique et sexuel. La personne peut s'exprimer, être écoutée, recevoir une consultation et connaître les prestations offertes par ce service. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.f)

2.1.5 Care Team Ticino

Le Care Team Ticino est un service cantonal qui intervient dans l'urgence pour soutenir les victimes d'un événement traumatique. Ce service est activé par la police ou les services d'ambulance.

Il propose une assistance au niveau émotionnel et pratique et offre une aide professionnelle aux personnes qui subissent des traumatismes. (Repubblica e Cantone Ticino, s.d.g)

2.2 Travail, identité et activité

Comme nous l'avons vu, les prestations de l'UAP sont nombreuses et variées. Cependant, elles visent toutes à accompagner et soutenir des personnes dans des périodes critiques de leur vie.

Puisque les assistants et assistantes sociaux se trouvent au cœur de ce dispositif, il semble nécessaire, pour comprendre la place des émotions dans leur travail, de préciser les enjeux que soulèvent le travail et l'activité.

Nous nous pencherons tout d'abord sur la construction de l'identité. Quels sont les processus à l'œuvre dans la construction de l'identité ? Comment identité personnelle et identité professionnelle s'articulent-elles ? Qu'est-ce que la socialisation professionnelle ?

Dans un deuxième temps, nous nous attarderons plus particulièrement sur les enjeux de l'activité, en examinant la distinction entre travail prescrit et travail réel, qui est le fondement de la recherche en analyse de l'activité.

Finalement, nous reviendrons sur la place centrale de l'individu au centre de tous ces enjeux liés à l'activité. Nous montrerons notamment, à la suite des travaux de Wittorski, comment s'opère une négociation identitaire chez la ou le professionnel·le.

2.2.1 Professionnalisation, socialisation et identité professionnelle

Les notions de travail et d'activité nous renvoient à un concept plus large, celui de professionnalisation, dont on entend souvent parler dans le cadre de la formation, sans que son sens ne soit clairement expliqué.

Selon Bourdoncle (2000, p.118) la professionnalisation est un processus qui peut concerner :

- L'activité qui passe du métier à la profession et qui voit son prestige augmenter ;
- Le groupe qui exerce cette activité qui va voir son statut social et son autonomie professionnelle augmenter ;
- Les savoirs liés à cette activité qui vont se spécialiser et se diversifier pour être reformulés en compétences ;
- L'individu qui va adopter les « manières de faire de voir et d'être de son groupe professionnel » (Bourdoncle, 2018, p. 118) ;
- La formation à l'activité par des programmes, une pédagogie et des méthodes spécifiques.

Nous nous concentrerons en particulier sur la professionnalisation de l'individu, c'est-à-dire la « fabrication » d'un·e professionnel·le (Wittorski, 2009), le processus permettant à l'individu de construire son identité professionnelle.

Selon Dubar l'identité est « le résultat à la fois stable et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectif, biographique et structurel des divers processus de socialisation qui, conjointement, construisent les individus et définissent les institutions » (Dubar, 2015, p.105). Par conséquent, l'identité est profondément liée à la socialisation de l'individu, et concerne aussi bien l'individu que l'environnement dans lequel il évolue.

Autrement dit, selon Dubar, la socialisation n'est rien d'autre que le processus de construction de l'identité. Celle-ci est à la fois stable, car il existe une certaine continuité, et provisoire, car l'identité évolue continuellement en fonction des nouvelles expériences de l'individu et parallèlement à sa socialisation. Elle est à la fois subjective, car elle concerne l'individu et son regard sur lui-même, mais aussi objective, car elle peut être perçue et catégorisée par autrui. Elle est à la fois biographique, car elle s'inscrit dans le parcours de vie de l'individu, et relationnelle, car les interactions avec autrui et le regard des autres sur soi contribuent aussi à la construire. Avec cette définition de l'identité, Dubar marque un tournant majeur dans l'histoire du concept de l'identité, qui devient un objet sociologique. En effet, lier identité et socialisation revient à dire que l'identité ne relève pas uniquement de phénomènes psychiques individuels, mais s'inscrit au cœur du social.

Dubar (2015) décrit deux processus complémentaires qui ensemble contribuent à construire l'identité : un processus biographique et un processus relationnel.

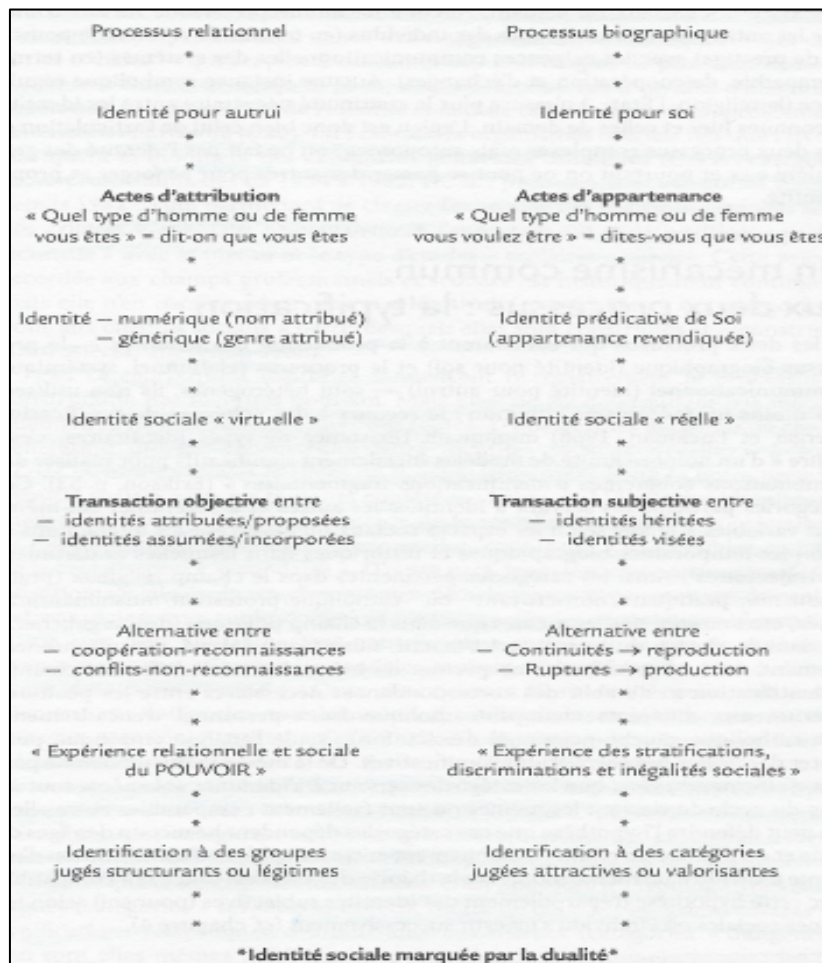


Figure 1 : Catégories d'analyse de l'identité (Dubar, 2015, p.109)

Penchons-nous tout d'abord sur le processus biographique de construction de l'identité. Il permet non seulement de construire une identité pour soi, et d'affirmer une identité prédicative de Soi par des actes d'appartenance. Fondamentalement, ce processus concerne la manière dont l'individu se perçoit (qui est-ce que je veux être ? comment je me perçois moi-même ?), mais aussi la manière dont il souhaite être perçu par les autres (qu'est-ce que je dis que je suis ?).

Dubar souligne que ce processus permet de construire une identité sociale « réelle », c'est à dire une identité intériorisée ou projetée par l'individu (Dubar, 2015, p. 108).

Le processus relationnel de construction de l'identité, pour sa part, permet d'un côté à l'individu de construire une identité pour autrui, mais aussi à autrui de donner une identité à l'individu par des actes d'attribution. Cette identité attribuée par autrui concerne le nom (identité numérique) ou le genre (identité générique). Selon Dubar, ce processus relationnel permet de construire une identité sociale virtuelle, au sens où elle est proposée ou imposée par autrui. (Dubar, 2015, p. 108)

Dubar souligne que « ces deux processus ne coïncident pas nécessairement » (2015, p.107). Identités sociales virtuelle et réelle peuvent ne pas correspondre. Dans ce cas, selon Dubar, les individus vont tenter de réduire l'écart par deux types de stratégies : les transactions internes ou subjectives et les transactions externes ou objectives.

Les premières, les transactions internes ou subjectives concernent le processus biographique et visent à réduire l'écart entre identités héritées et identités visées. Autrement dit, il s'agit de maintenir une part de son identité construite jusqu'ici tout en se projetant dans l'avenir par la construction de nouvelles identités. Il s'agit véritablement de résoudre une tension entre l'avant

et l'après. Les secondes, les transactions externes ou objectives, relèvent du processus relationnel de construction de l'identité. Elles vont permettre à l'individu de réduire l'écart entre les identités attribuées/proposées par autrui et les identités assumées/incorporées par lui-même. Autrement dit, il s'agit de faire coïncider identité pour soi et identité par autrui. (Dubar, 2015, p.108)

Par conséquent, l'identité de l'individu n'est pas simplement imposée par autrui ou par le parcours de vie de l'individu. Bien au contraire, l'individu joue un rôle actif de négociation entre ce qui lui est proposé ou imposé et ce qu'il souhaite pour lui-même, entre ce qu'il est et ce qu'il veut devenir.

Ces différentes transactions sont de l'ordre d'une négociation identitaire qui peut déboucher sur différents cas de figure. Les transactions externes soulèvent des enjeux de reconnaissance, avec le risque pour l'individu de ne pas être reconnu si l'écart entre identité pour soi et pour autrui n'est pas réduit. Les transactions internes concernent plutôt le maintien ou non d'une identité antérieure. En cas d'échec de cette transaction, l'individu devra rompre avec son identité antérieure et construire une nouvelle identité. (Dubar, 2015)

En conclusion, Dubar souligne la nécessité de s'intéresser aux deux processus à l'œuvre dans la construction de l'identité : d'une part le processus relationnel et d'autre part le processus biographique. En effet, l'individu n'est pas une entité coupée de son environnement et ne peut donc pas être considéré uniquement du point de vue de son psychisme. Chaque individu participe activement à la construction de son identité en négociant entre, d'une part, une identité imposée ou proposée par autrui, dans un processus marqué par le pouvoir et l'attribution et, d'autre part, une identité construite tout au long de sa vie, marquée par une volonté d'appartenance, qui peut être plutôt stable dans la durée ou marquée par des ruptures. Au final, pour Dubar, il n'est guère pertinent de distinguer identité personnelle ou professionnelle. Les mêmes processus sont à l'œuvre dans les deux cas. Par conséquent, sa théorie sociologique de l'identité peut nous permettre de comprendre qui sont les assistantes et assistants sociaux, la construction de leur identité et finalement quelle est la place des émotions dans leur identité personnelle, mais aussi professionnelle.

2.2.2 Le travail social : entre prescription et réalité

2.2.2.1 Travail social et service social

Pour comprendre la place des émotions en travail social et plus particulièrement en service social, il semble tout d'abord nécessaire de préciser ce qu'est le travail social.

L'association internationale des écoles de travail social (AIETS) le définit ainsi :

« Le travail social est une profession basée sur la pratique et une discipline académique qui favorise le changement et le développement social, la cohésion sociale, ainsi que l'autonomisation et la libération des personnes. Les principes de justice sociale, de droits de l'homme, de responsabilité collective et de respect de la diversité sont au cœur du travail social. Soutenu par les théories du travail social, des sciences sociales, des sciences humaines et des savoirs autochtones, le travail social engage les personnes et les structures à relever les défis de la vie et à améliorer le bien-être. » (AIETS, 2014)

Nous retrouvons les notions d'autonomisation et de libération des personnes qui sont au cœur du travail social et qui se traduisent par l'expression souvent entendue dans le cadre de ma formation « faire avec et pas pour ». En effet le travail social a un mandat spécifique qui comprend la promotion du changement, la cohésion, le développement, la liberté et l'autonomisation des personnes dans la société.

Pour mener à bien ce mandat, le travailleur ou la travailleuse social·e doit prendre en considération les facteurs, parfois contradictoires, qui peuvent influencer les bénéficiaires dans leur manière d'agir, de se comporter, de prendre des décisions, etc. Ces facteurs peuvent être historiques, culturels, socio-économiques, politiques et personnels. Une personne peut changer et être aidée dans ce changement seulement du moment où elle est motivée par la

nécessité de se mettre en question sur des sujets liés à la marginalisation et à l'exclusion sociale.

Par ailleurs, le travail social a pour objectif de répondre aux préoccupations et aux besoins des personnes en s'appuyant sur plusieurs principes fondamentaux comme le respect de la valeur et de la dignité de l'individu, la diversité, les droits de l'homme et la justice sociale (AIETS, 2014).

L'assistant·e social·e accompagne des individus qui rencontrent des difficultés et qui n'arrivent pas à les affronter seuls, qu'il s'agisse de problématiques personnelles, psychologiques, économiques ou culturelles. Elle ou il s'occupe des personnes malades, handicapées, des personnes âgées, enfants ou adolescent·e·s, des détenu·e·s incarcéré·e·s et libéré·e·s, toxicomanes, réfugié·e·s, des familles, des chômeurs ou des personnes en situation de pauvreté. Dans sa pratique, elle ou il rencontre l'individu ou la famille et essaye d'instaurer une relation de confiance pour pouvoir l'accompagner et effectuer un suivi pertinent et efficace, en adéquation avec ses besoins (CSFO, 2021). Dans un deuxième temps, elles et ils vont chercher à trouver ensemble des stratégies d'action pertinentes.

2.2.2.2 Travail prescrit et travail réel

Pour comprendre la manière dont les assistantes et assistants sociaux travaillent au quotidien, il est nécessaire de faire un détour par le concept de travail.

Le travail est la mobilisation des hommes et des femmes face à ce qui n'est pas prévu par la prescription, ce qui n'est pas donné par l'organisation du travail (Davezies, 1993). Il y a deux composants du travail : le travail prescrit et le travail réel (Schwartz, 2007).

Le travail prescrit représente ce qui est attendu du travailleur ou de la travailleuse et qui est formalisé dans des procédures, des directives, des programmes et des codes de l'entreprise (Maulini, 2010). En outre, il est prédéterminé par des personnes ou des entreprises, qui ont calculé l'efficacité de tous les aspects en détail. (Schwartz, 2007)

Quant au travail réel, il représente ce que le travailleur ou la travailleuse produit au-delà des règles et des attentes définies par la structure (Maulini, 2010).

Schwartz et le courant de l'ergonomie soulignent que, quand nous parlons de travail, il est important faire la distinction entre trois réalités :

1. La tâche comme résultat anticipé fixé dans des conditions déterminées.
2. L'activité de travail comme accomplissement de la tâche.
3. Le travail comme unité de l'activité de travail, des conditions réelles et des résultats effectifs de cette activité. (Schwartz, 2007)

Premièrement, la tâche représente le résultat anticipé ; elle est fixée dans des conditions déterminées. Plus concrètement les conditions déterminées ne sont pas les conditions réelles et le résultat anticipé n'est pas le résultat effectif. La réalisation de la tâche implique des remises en question et par conséquent des aspects définis de la tâche vont changer. En effet la tâche représente ce qui est prescrit au travailleur ou à la travailleuse, qui s'impose à elle ou lui et influence son activité. En outre elle correspond à un ensemble d'objectifs assignés et à des prescriptions définies par l'extérieur, pour atteindre les objectifs. Cependant il y a un écart entre le prescrit et le réel qui est la manifestation de la contradiction entre ce qu'on nous demande et ce que « ça » demande. (Guérin et al., 2007)

Deuxièmement, le terme d'activité montre le passage du travail prescrit au réel. Ses caractéristiques sont les suivantes (Schwartz, 2007) :

1. L'écart entre le prescrit et le réel est universel : dans une place de travail la personne se trouve tiraillée entre le travail prescrit, c'est-à-dire le mandat, la loi, les règles, les conditions déterminées et les conséquences des résultats anticipés, et le travail réel,

ou ses savoirs, les compétences qu'elle va mettre en pratique, les conditions réelles et les résultats effectifs.

2. Le contenu de l'écart est singulier à nouveau : il y a la possibilité de faire des hypothèses pour comprendre au mieux la situation réelle de l'activité et pour trouver des manières d'agir appropriées.
3. L'écart renvoie à l'activité de son corps : il y a plusieurs rationalités dans le travail.
4. L'écart renvoie à un débat des valeurs : c'est le rôle entre l'activité des valeurs qui permet de faire des choix conscients ou inconscients en fonction des valeurs de l'individu.

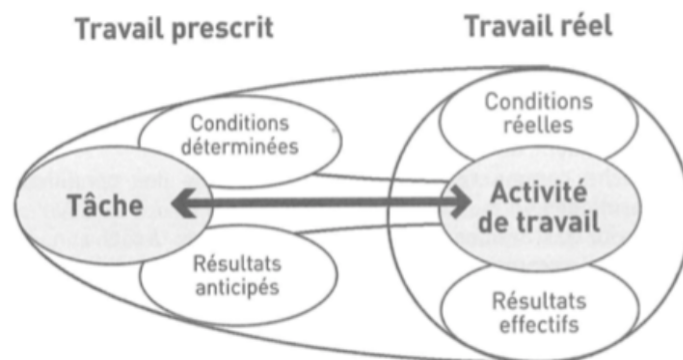


Figure 2: Travail prescrit et travail réel (Guérin et al., 2007)

Ce schéma représente les deux dimensions du travail : d'un côté le travail prescrit, c'est-à-dire la tâche avec des conditions déterminées, par exemple de la part de l'institution, et des résultats anticipés que la personne doit obtenir ; d'autre part, le travail réel, auquel est associée la notion d'activité de travail qui renvoie aux conditions réelles de travail et aux résultats effectifs. Notons que le travail prescrit et le travail réel ne correspondent pas toujours.

Pour faire du bon travail, les professionnel-le-s vont donc combiner travail prescrit (les différentes règles, lois et attentes) et travail réel (compétences et savoirs de l'individu). Chaque professionnel dans sa place de travail peut être enrichissant parce qu'il apporte ses savoirs et ses compétences. (Davezies, 1993)

Ainsi, nous pouvons dire que, dans l'entreprise ou l'institution, à travers l'activité, le sujet obtient des résultats réels et atteint des objectifs qu'il s'est fixé. En effet une personne peut obtenir un résultat qui est à la fois :

- Une œuvre personnelle, dont il pourra tirer ou non un sentiment de satisfaction et de fierté.
- Un bien ou un service dont il y aura une reconnaissance sociale lors de l'acte d'échange.

En effet le résultat permet à la personne d'être reconnue par le travail qu'elle a accompli et par conséquent d'être fière de ce qu'elle a fait, avoir une satisfaction personnelle. (Guérin et al., 2007)

En travail social, nous trouvons ce même écart entre travail prescrit et réel parce que les travailleurs sociaux et les travailleuses sociales ne respectent pas strictement les règles et les attentes définies. Pourtant le prescrit ne suffit pas parce qu'il ne suffit pas de se baser seulement sur le cadre légal pour réussir dans l'accompagnement. Prenons le cas d'une famille suivie par l'UAP qui se trouve en difficulté et a besoin d'un suivi et d'un soutien pour réaliser des tâches. Pour ce faire, l'assistant-e social-e, a besoin d'une marge de manœuvre qui permet de définir les critères d'évaluation de l'action accomplie. (Maulini, 2010) Donc chaque professionnel-le apporte dans son entreprise ses propres savoirs qu'il va mélanger avec le travail prescrit. (Davezies, 1993)

Finalement, l'activité est un facteur déterminant de l'identité du sujet. Elle participe à la construction de sa personnalité et s'inscrit dans sa socialisation. En effet travailler signifie gagner sa vie, mais aussi avoir une place, remplir un rôle, avoir un statut, donc être intégré·e dans la société, se socialiser, construire sa propre identité et être reconnu·e par les autres. S'intéresser à l'activité de travail signifie savoir discerner, dans son résultat, cet effort permanent au travailleur et à la travailleuse de donner du sens à la tâche à travers la reconnaissance sociale. (Guérin et al., 2007)

En conclusion il apparaît que la ou le professionnel·le est souvent pris dans un dilemme entre travail prescrit et travail réel. La manière dont elle ou il va résoudre ce dilemme lui permettra d'être reconnu·e comme un·e « bon·ne » professionnel·le, avec une « bonne » distance, capable d'aider la personne de manière adéquate.

2.2.3 Reconnaissance professionnelle, négociation identitaire et positionnement professionnel

2.2.3.1 La reconnaissance professionnelle

Jorro et Wittorski (2013) ont cherché à étudier les liens entre professionnalisation et reconnaissance professionnelle. Ils font la distinction entre la professionnalisation qui relève de la formation et de l'évaluation par des tiers et le développement professionnel qui concerne le sujet lui-même. La première soulève des enjeux évaluatifs et permet à un tiers d'attribuer au sujet une compétence. La seconde soulève des enjeux identitaires et implique le sujet dans une activité. La combinaison des deux vise à atteindre une reconnaissance professionnelle. (Jorro & Wittorski, 2013)

La reconnaissance professionnelle porte selon Jorro et Wittorski (2013) sur trois modalités différentes : la reconnaissance du genre professionnel, la reconnaissance du style professionnel et la reconnaissance de l'éthos professionnel. La première concerne l'adéquation avec « ce qui relève de l'usage des règles du métier [...] leur intégration dans la situation professionnelle » (Jorro & Wittorski, 2013, p.14). La deuxième « revient à identifier la part d'ajustement à laquelle le professionnel recourt pour agir de façon opportune et efficace en situation » (Jorro & Wittorski, 2013, p.14). La troisième « marque la distance que le professionnel est en mesure de tenir sur sa propre activité, faisant preuve de réflexivité et de sens éthique » (Jorro & Wittorski, 2013, p.14).

Leurs travaux permettent de montrer l'articulation entre les enjeux évaluatifs et identitaires dans la mise en œuvre du travail, et la place essentielle de la reconnaissance dans ces processus.

2.2.3.2 Au cœur de l'activité : la négociation identitaire

Wittorski (2009) et Jorro et Wittorski (2013) soulignent que le travail comporte des enjeux identitaires et des enjeux évaluatifs.

Wittorski (2009) distingue la professionnalisation et le développement professionnel. La première concerne principalement la formation. Elle permet de construire d'abord une identité prescrite et attendue par des tiers (institution, pairs, bénéficiaires, etc.), puis une identité reconnue et attribuée. Le deuxième permet de construire une identité agie et vécue qui est propre au sujet.

L'activité selon Wittorski (2009) est une configuration singulière entre le sujet, l'environnement et l'activité (à comprendre au sens de la tâche selon Guérin et al., 2007). Le sujet est lui même le résultat de sa socialisation.

La compétence pour sa part est le résultat de l'évaluation par des tiers de la réussite de l'activité menée par le sujet. Elle n'existe pas en soi mais est une qualité attendue et/ou attribuée.

Pour être considéré comme un·e « bon·ne » professionnel·le, le sujet va négocier entre son identité prescrite et son identité agie et vécue. Cette négociation identitaire lui donnera une identité attribuée ou reconnue.

La théorie proposée par Wittorski (2009) permet de mettre en lumière le rôle d'acteur primordial du sujet dans la réalisation de l'activité entre travail prescrit et travail réel.

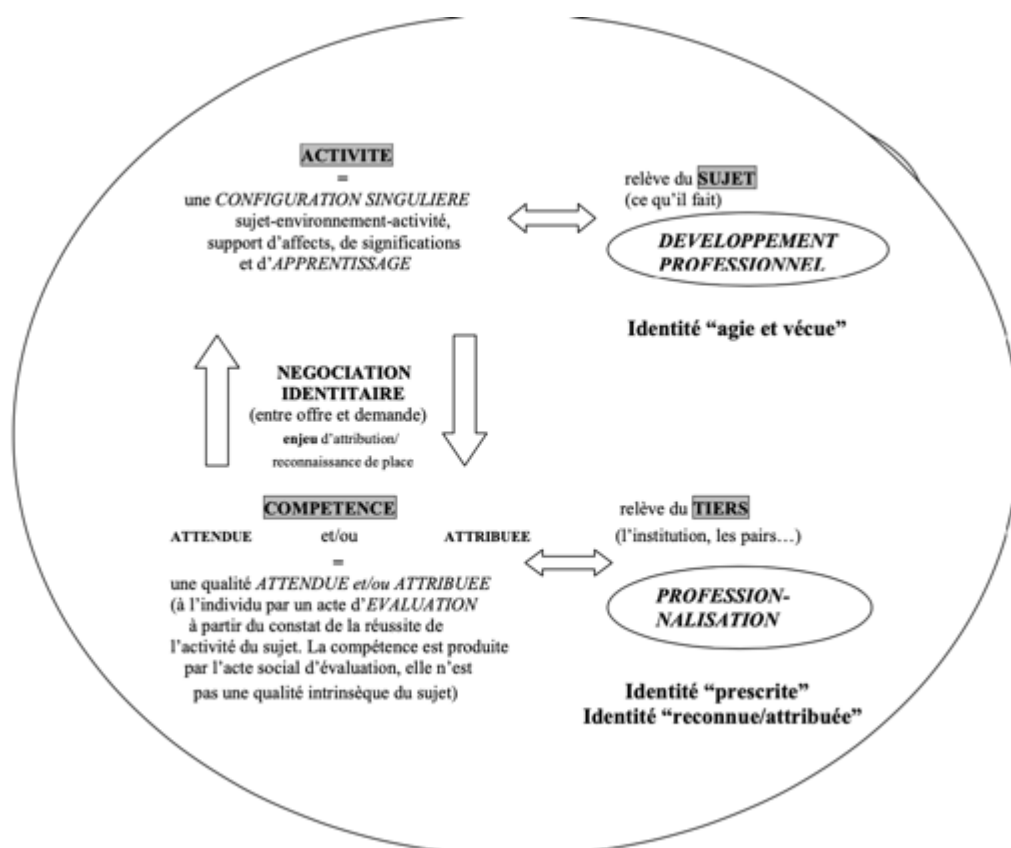


Figure 3 : Schéma des voies de la professionnalisation (Wittorski, 2009, pp. 4)

2.2.3.3 Positionnement professionnel

Le positionnement professionnel représente un concept important pour comprendre la « bonne » position que l'assistant·e social·e devrait avoir pour pouvoir négocier entre ce qui est prescrit et ce qui est réellement effectué.

Le mot positionnement vient de position et signifie l'ensemble des circonstances dans lesquelles nous nous trouvons. Pour sa part, la posture indique l'attitude du corps, la volonté de se situer et la façon de poser une question (De Robertis et al., 2014). Cette notion met en évidence la personnalité du ou de la professionnel·le qui est renvoyé·e à l'attitude du corps, à sa position, donc les valeurs, la morale, le rôle et la position sociale, le rang hiérarchique, etc. et à son positionnement. (Loser, 2018)

Cependant, le positionnement ne doit pas être confondu avec la fonction. La fonction du travailleur ou de la travailleuse social·e est imposée par l'institution et définit le contexte du travail. En revanche le positionnement est la façon propre de la personne de mettre en place le travail selon sa manière d'être, son savoir-faire et selon ses capacités. Il s'agit d'un choix

personnel éthique et des valeurs du ou de la professionnel·le en relation avec autrui. (De Robertis et al., 2014)

En effet, le ou la professionnel·le a le devoir d'inscrire son action dans le contexte le plus favorable pour les bénéficiaires. Il ou elle se maintient informé·e sur les politiques sociales, sur les missions institutionnelles, les besoins et les caractéristiques des usagères et usagers et des partenaires professionnels. En outre, chaque membre de l'équipe doit se former, partager les notions acquises et les différentes situations en équipe, réfléchir et analyser les actions et mettre à jour ses connaissances pour avoir comme but une posture professionnelle pertinente à son rôle grâce à la découverte et au développement des compétences. (De Robertis et al., 2014)

Nous devons savoir que le positionnement n'est jamais acquis et il est toujours en question et en changement. De plus il résout les contradictions qui se posent entre la mission des politiques sociales, l'organisation et la commande institutionnelle, la demande et les problèmes des personnes, sa propre éthique et sa déontologie professionnelle. (De Robertis et al., 2014)

Le positionnement professionnel en travail social est associé à une posture d'alliance, qui consiste à accompagner des usagères et usagers et à les soutenir. En effet il valorise une démarche dynamique focalisée sur l'interaction et favorise l'accord entre différentes personnes pour une meilleure cohérence entre les demandes des usagères et usagers et les réponses des professionnel·le·s. (De Robertis et al., 2014)

2.3 Émotions et normes émotionnelles

Le travail de l'assistant·e social·e est focalisé·e sur la relation, l'écoute, l'instauration des liens de confiance avec l'usagère ou usager.

Ce travail s'intéresse à la place des émotions dans le travail de l'assistant·e social·e de l'UAP, en particulier : « être un·e bon·ne professionnel·le·s signifie-t-il avoir des émotions ? » et « quelle est la place des émotions dans le travail social ? ».

Au cœur du travail social se trouve un paradoxe : les institutions demandent aux travailleurs et travailleuses sociales d'être enthousiastes, heureux·ses dans leurs relations, empathiques face à la demande, à la souffrance et aux besoins des bénéficiaires, mais comment faire si je n'ai pas la possibilité d'exprimer mes émotions ? (Libois, 2007)

2.3.1 Les émotions

Le mot émotion vient de motion qui signifie le mouvement, plus précisément de « emovere » donc mettre en mouvement. C'est un état de conscience, brusque et momentané, accompagné par des signes physiologiques comme la sudoration, qui dépend de l'activité du système sympathique ou parasympathique sous l'excitation des zones thalamiques, qui fait partie du système nerveux central. (Encyclopaedia Universalis , 2021)

Selon le dictionnaire français Larousse l'émotion est un « *trouble subit, agitation passagère causés par un sentiment vif de peur, de surprise, de joie, etc.* » ; « *Réaction affective transitoire d'assez grande intensité, habituellement provoquée par une stimulation venue de l'environnement* » (Larousse, s.d.a).

En France dans les dernières quinze années, l'émotion a été étudiée comme un rapport socialement construit entre l'individu, les autres et l'environnement (Fortino et al., 2015). Plus précisément, on compte six émotions fondamentales qui sont la peur, la joie, le dégoût, la tristesse, la colère et la surprise (Claudon & Weber, 2009).

Il existe une grande diversité émotionnelle par rapport aux différents métiers. En effet, les rapports sociaux de classe, de sexe, de race, de génération, vont influencer la manière des

faire des travailleurs et travailleuses dans leur place de travail. Les différents cadres pratiques, savoirs, systèmes de valeurs, vont modeler les émotions, le langage, l'expression et la possibilité de les travailler ou non. (Fortino et al., 2015)

Lorsque l'on s'intéresse aux émotions, on doit observer comment réagit le corps. En effet il est sollicité dans ses capacités physique, cognitives, affectives et émotives surtout pour répondre à une demande souvent mal formulée. Il est d'autant plus nécessaire d'être capable de ressentir ou percevoir la ou les causes de cette émotion pour la comprendre. (Libois, 2007) Souvent quand le travailleur ou la travailleuse social·e se trouve confronté·e à une difficulté, elle ou il éprouve des émotions que le corps laisse transparaître : pâleur, rougissement, accélération du pouls, sensation de malaise, tics, larmes, éclats de rire. Ces réactions sont spontanées et impossible à gérer. (Libois, 2007)

L'empathie fait partie des techniques utilisées par l'assistant·e social·e parce qu'elle s'appuie sur l'émotion ressentie par le bénéficiaire pour comprendre la demande et pour effectuer un accompagnement de l'individu au quotidien. Entrer en empathie avec un bénéficiaire signifie être touché·e par l'autre, se mettre à sa place, ressentir ce qu'il traverse. (Fortino et al., 2015) De plus, l'empathie représente une identification projective, donc la possibilité de se mettre en résonance avec l'autre. Selon Carl Rogers, elle permet d'identifier intellectuellement les sentiments, les attitudes et la pensée d'autrui. Ainsi elle représente un outil nécessaire pour travailler avec l'usagère ou usager sur son mal-être et ses difficultés. (Bass, 2011) Cependant l'empathie comporte des risques comme le fait d'entrer dans une charge émotionnelle trop lourde à supporter. Par conséquent, le travail lui-même provoque des émotions. Ce phénomène peut provoquer des répercussions sur la santé mentale ou physique des professionnel·le·s, voire à un burn out. (Fortino et al., 2015)

2.3.2 Normes émotionnelles : facteur de régulation des émotions

Afin de comprendre quelle est la place de l'émotion dans le travail de l'assistant·e social·e de l'UAP, nous nous sommes penchés sur l'influence des normes sociales qui ont été intériorisées par la personne dans la construction de son identité personnelle. (Minner, 2019) Tout d'abord, il est nécessaire comprendre qu'une norme est une permission, une prescription ou un interdit qui concerne les actions, les pensées et les personnes. La norme souligne ce qui doit être fait et quelle personne nous devons être. Il existe plusieurs types de normes : morales, conventionnelles, légales, esthétiques, économiques, scientifiques, etc. Elles sont renforcées par des sanctions formelles ou informelles. (Minner, 2019)

L'article de Minner (2019) explique le lien entre les émotions, l'internalisation et l'émergence des normes sociales. Il identifie trois étapes successives. La première est focalisée sur l'internalisation des normes sociales. Ce sont elles qui vont réguler les émotions. En ajustant ses émotions aux normes et valeurs de la société, l'individu va construire ses propres dispositions émotionnelles. Ces dispositions vont ensuite jouer un rôle de régulateur de l'expression des émotions en public. La deuxième étape suit l'internalisation des normes sociales par l'individu. Les émotions soutiennent alors les normes sociales et jouent ainsi un rôle de régulateur des comportements. Par la suite, les normes internalisées par l'individu vont provoquer des réactions émotionnelles qui vont elles-mêmes contribuer à maintenir l'ordre normatif. Pour conclure la troisième phase concerne la transformation de l'ordre normatif des sociétés, car les émotions contribuent à l'émergence des normes sociales. (Minner, 2019)

En effet, le système normatif exerce une influence sur la construction propre de la gestion des émotions selon le genre. Montrer ses émotions aux autres est plus souvent lié au genre féminin. Il faut donc reconnaître que ce dernier a une influence dans l'expression des émotions autant que dans la vie personnelle que dans la vie professionnelle. (Libois, 2007)

Comme les normes émotionnelles diffèrent d'un individu à l'autre, elles font débat ou consensus, par exemple entre les professionnel·le·s, mais aussi entre les professionnel·le·s et leur hiérarchie ou avec les usager·ère·s (Fortino et al., 2015). Par conséquent, les normes émotionnelles font l'objet d'interdiction et de permission quant à leurs caractéristiques cognitives, expressives et d'action. Elles sont des règles qui définissent les émotions appropriées ou non aux situations et qui permettent les juger comme pertinentes en fonction du contexte. (Minner, 2019)

Le philosophe et sociologue norvégien Jon Elster soutient que les normes sociales exercent une influence sur le comportement de l'individu. Par exemple, la personne va ressentir de la culpabilité et de la honte quand elle va transgresser la norme. En revanche, lorsqu'elle se conforme à la norme, elle va éprouver de l'admiration, de la gratitude et de la fierté. L'autorégulation provoquée par ces sentiments positifs permet à l'individu de se conformer davantage aux normes de la collectivité et d'instaurer une estime de soi positive. Par conséquent, si les normes émotionnelles provoquent des émotions positives chez l'individu, elles vont le sensibiliser à des valeurs communes à la société. L'internalisation des normes et des valeurs émotionnelles, notamment positives, permet donc de construire une culture émotionnelle partagée. Concrètement l'individu peut repérer les normes émotionnelles appropriées dans un contexte donné et réguler ses émotions en conséquence. (Minner, 2019)

Pour résumer l'incorporation des différentes valeurs chez la personne permet d'attribuer à différentes émotions le même rôle ou, au contraire, des rôles très différents. (Minner, 2019)

2.3.3 Normes émotionnelles intrinsèques et extrinsèques

Après avoir défini la norme émotionnelle comme facteur de régulation des émotions, nous pouvons faire la distinction entre norme extrinsèque et norme intrinsèque.

La norme extrinsèque est la norme elle-même et renvoie à son intériorisation. Autrement dit, elle pose la question du caractère approprié des émotions en fonction du contexte ou de la situation. Plus particulièrement, l'expression « ce qui doit être ressenti » peut-être interprétée de deux manières. La première est « ce qui devrait être ressenti » en raison de la situation. Par exemple le décès d'un proche devrait provoquer de la tristesse. La deuxième renvoie à « ce qui devrait être ressenti » selon la morale ou les conventions. Par exemple on ne devrait pas éprouver d'envie envers l'autre, car les standards moraux et conventionnels dans la société interdisent l'envie et la jalousie. Cette norme extrinsèque est internalisée par le sujet. (Minner, 2019)

De son côté, la norme émotionnelle intrinsèque est le résultat de l'internalisation des normes émotionnelles extrinsèques. Elle produit les émotions qui sont ressenties par la personne alors que la norme extrinsèque lui permet de les réguler. (Minner, 2019)

2.3.4 Émotions et travail social

Libois (2007) souligne qu'être professionnel·le signifie être capable de dominer ses sentiments, de ne rien laisser transparaître, de se protéger face des situations compliquées. Par exemple les travailleurs et travailleuses sociales devraient sourire même s'ils ou elles ont des raisons de pleurer car ils ou elles ne devraient pas laisser transparaître leurs ressentis. Si nous pensons au travail de l'assistant·e social·e, nous pouvons en déduire qu'elle ou il peut se trouver confronté·e à une charge émotionnelle. Cependant, comme cet aspect doit rester invisible, il est difficile à mesurer et donc à gérer.

Par conséquent parler de ses propres émotions est un défi pour les professionnel·le·s. Néanmoins penser, nommer et se confronter à ses émotions permet à la personne d'ouvrir des espaces de dialogue, d'éviter le piège du narcissisme et de mettre en danger sa santé

mentale. Il est donc pertinent de prendre en considération ses émotions pour trouver l'équilibre entre implication et indifférence. Par exemple, l'humour est souvent utilisé pour cacher la peur dans des situations vécues comme tragiques ou douloureuses. (Libois, 2007)

Ne pas se laisser envahir par les émotions, mais les reconnaître et les adapter, les exprimer et les utiliser dans l'activité professionnelle représente un autre défi de cette profession. En effet, les émotions permettent aux professionnel·le·s de s'adapter aux changements environnementaux et aux enjeux sociaux. Elles les aident à se situer par rapport à la situation de l'autre pour comprendre et adapter au mieux leur rôle. Ce processus amène l'assistant·e social·e à mettre en œuvre des stratégies pour prévenir une gestion difficile des émotions et définir une distance professionnelle adéquate. Il lui permet aussi de se positionner de manière différente, lorsqu'il ou elle découvre des situations en lien avec la souffrance. Finalement il lui permet de gérer les émotions pour ne pas être complètement envahi·e. (Libois, 2007)

Illouz (2006, reprise par Jeantet 2021) estime qu'il est important de donner une place centrale dans le travail à la vie émotionnelle pour que les professionnel·le·s apprennent à être passionné·e·s, à gérer leurs émotions, à les dépasser et à être entrepreneur·e·s de soi-même. Par ailleurs apprendre un métier signifie identifier et accepter les émotions. Elles sont en effet des faits sociaux et donc des normes essentielles, comme nous l'avons vu plus haut. (Jeantet, 2021)

Dans le travail social en particulier, les compétences liées à la gestion des émotions sont difficilement prises en compte, que ce soit par soi-même, par les pairs ou par la hiérarchie. En effet, chaque professionnel·le doit non seulement trouver ses stratégies pour pouvoir exprimer ses émotions mais aussi trouver des espaces collectifs pour exprimer son positionnement et construire sa propre manière de faire, tout en restant dans le cadre institutionnel. Par conséquent, le fait de dissuader les professionnel·le·s d'exprimer leurs émotions devant autrui impacte leur travail, notamment la bonne entente de l'équipe, la création des relations et la collaboration. (Libois, 2007)

Finalement, pour Boujut (2005), les dimensions relationnelles et techniques sont au cœur de la pratique de l'assistant·e social·e. Elle expose l'importance d'une relation particulière entre professionnel·le et usagère ou usager sur la base d'une discrimination positive qui serait au cœur du travail social, et précise que cette relation asymétrique permet d'accéder à la vie personnelle du bénéficiaire. Créer un lien de confiance permet de limiter les effets négatifs de la relation asymétrique. Par conséquent, favoriser la collaboration aide à découvrir des stratégies d'action pertinentes, ce qui nécessite de s'appuyer sur les émotions. Ceci peut créer des difficultés dans la gestion des émotions, qui peuvent toutefois être atténuées grâce aux différents outils appris pendant la vie professionnelle et personnelle. En conclusion, Boujut (2005) souligne que la qualité de relation instaurée influence le type de travail effectué avec le bénéficiaire. En effet, une personne avec qui le ou la professionnel·le a instauré un lien de confiance lui expliquera plus ouvertement et plus tranquillement la situation difficile qu'elle est en train de vivre par exemple. (Boujut, 2005)

De Robertis, Orsoni, Pascal et Romagnan, à la suite du sociologue français Michel Autès, estiment que la spécificité du travail social est d'avoir une relation de service qui influence le positionnement professionnel. Autrement dit, la ou le professionnel·le est au service de l'utilisateur ou usagère. Dans cette relation de service, le travail émotionnel représente une dimension importante de la dimension de l'activité du travail. Finalement, la manière dont les travailleurs et travailleuses sociales utilisent les émotions dans leurs relations avec les bénéficiaires permet de comprendre leur pratique. En tant que relation de service, le travail social exige des praticien·ne·s qu'elles et ils développent leur gestion des émotions afin d'inscrire la demande d'aide dans un contexte professionnel et non pas émotionnel. (De Robertis et al., 2014)

3 La place des émotions pour l'assistant·e social·e qui travaille à l'UAP

A la suite des ergonomes, on peut affirmer que le travail est un objet complexe que l'on doit distinguer entre travail réel et travail prescrit. Le travail prescrit renvoie à la tâche prescrite, à des conditions déterminées et des résultats anticipés, alors que le travail réel concerne l'activité de travail, les conditions réelles et les résultats effectifs. Cela signifie que les professionnel·le·s vont s'appuyer sur ces éléments prescrits pour mener à bien leur travail, mais que ce dernier ne se réduit pas à ces prescriptions. L'activité de travail sollicite en effet tous les savoirs et apprentissages antérieurs qui vont permettre aux professionnel·le·s de bien effectuer leur travail.

Pour sa part, Wittorski souligne que le travail n'est pas seulement une activité mais qu'il renvoie à des enjeux identitaires : d'un côté, une identité prescrite, mais aussi une identité attendue et/ou attribuée par des tiers ; de l'autre une identité agie et vécue par le sujet. Le sujet va agir dans le cadre professionnel, c'est ce que Wittorski appelle l'activité et qu'il définit comme une « configuration particulière entre environnement, activité [ou tâche] et sujet ». Cette activité va être évaluée par des tiers, à partir de l'identité prescrite et attendue, ce qui permettra d'attribuer ou non une compétence au sujet. Entre ces deux pôles, le sujet va négocier son identité pour être reconnu comme professionnel compétent.

En ce qui concerne les émotions, elles ne peuvent pas être contrôlées et elles jouent un rôle important au niveau relationnel. Cependant, les émotions sont régulées au niveau social par des normes qui sont partagées par un groupe donné. Il semblerait en particulier que la norme en travail social ne laisse pas ou peu de place aux émotions. Il s'agirait au contraire pour les professionnel·le·s de maintenir une juste distance avec les bénéficiaires et les personnes accompagnées. Autrement dit, la place des émotions prescrite par le groupe professionnel est très limitée. Or, les professionnel·le·s négocient entre une identité prescrite et attendue d'une part, et une identité agie et vécue d'autre part. par conséquent, on peut se demander *comment les assistantes et assistants sociaux de l'UAP négocient la place des émotions dans leur travail.*

Nous formulons l'hypothèse suivante :

Les assistantes et assistants sociaux négocient la place des émotions dans leur travail :

- À partir de la place des émotions prescrite et/ou attendue par un ou des tiers (groupe professionnel et institution).
- A partir de la place des émotions dans l'identité « agie et vécue » par le sujet.
- Pour être reconnu·e·s comme compétent·e·s.

4 Méthodologie

Pour découvrir quelle est la place des émotions pour les assistant·e·s sociaux et sociales qui travaillent à l'UAP, j'ai mené une recherche qualitative, à partir d'entretiens.

4.1 Terrain et population

J'ai choisi de me focaliser sur l'UAP parce que c'est un secteur souvent confronté à des situations compliquées, avec des familles en difficultés et avec des décisions importantes qui ne sont pas toujours facile à prendre. Les professionnel·le·s de l'UAP (assistant·e·s sociaux) sont souvent amené·e·s à négocier entre les aspects légaux, leur application et la dimension humaine de la relation avec les usagers et usagères.

Tous ces aspects peuvent provoquer chez le ou la professionnel·le différentes émotions qu'elle ou il doit apprendre à gérer, à reconnaître, à exprimer. Elle ou il doit aussi trouver des stratégies pour réussir à faire face à ses émotions tout en restant professionnel·le dans sa relation à l'utilisateur ou l'utilisatrice.

J'ai choisi d'interroger des assistant·e·s sociaux qui travaillent à l'UAP du Tessin, plus précisément dans les bureaux de Locarno et de Bellinzone, dans des services d'accueil et d'adoption et « famille et mineurs ». Ces professionnel·le·s ont donc des rôles et des responsabilités différents à l'intérieur du service. Ce sont des personnes de sexe et d'âge différents, avec des formations différentes et des expériences de travail différentes.

4.2 Outils de récolte des données

J'ai choisi de mener des entretiens car je m'intéresse au vécu des professionnel·le·s, à leur pratique, à leur(s) manière(s) de travailler avec les bénéficiaires de l'UAP.

Plus précisément j'ai construit ma grille d'entretien (cf. annexe 8) au tour des thématiques suivantes :

- Leurs pratiques professionnelles : déroulement du premier entretien avec l'usagère ou l'utilisateur, le choix du secteur social dans lequel la personne travaille.
- Les émotions : l'influence de la socialisation dans la gestion des émotions, la relation avec les émotions dans la famille, la liberté de l'expression des émotions, stratégies et technique pour travailler avec la confrontation des émotions, confrontation avec des émotions positives, expression et partage des émotions avec le ou la bénéficiaire.
- La négociation identitaire : les aspects attendus et prescrits par le service de l'UAP et l'identité agie et vécue de la personne ; comment négocier entre les deux ; l'assistant·e social·e peut monter ses émotions, être reconnu·e en tant que bon·ne assistant·e social·e ; définition de bon·ne assistant·e social·e ; explication des lignes directrices pour la gestion des émotions ; comment l'assistant·e social·e doit se comporter face aux émotions ; et la définition du concept de « bonne » distance professionnelle et leur point de vue.

4.3 Aspects éthique

Dans cette recherche, il était essentiel de respecter les demandes de la personne interrogée, son intimité et surtout son anonymat.

De plus, chaque assistant·e social·e a des techniques personnelles pour se positionner face aux émotions. Celles-ci viennent de leur vécu personnel et des compétences acquises tout au long de leur parcours professionnel. Donc il est fondamental de ne pas juger la personne et de la respecter.

4.4 Procédure d'enquête

Dans un premier temps j'ai pris contact avec les assistant·e·s sociaux par téléphone au mois d'octobre 2021 pour leur exposer la thématique de ma recherche et leur demander si elles et ils étaient intéressé·e·s à participer.

Ensuite, j'ai fixé les trois rendez-vous dans le courant du mois de novembre 2021. Les entretiens se sont déroulés sous forme de discussion en italien, autour d'une tasse de thé. Comme il n'est pas toujours facile de parler de ses émotions, surtout en cas de ressentis forts, je trouvais important que les personnes interrogées soient à l'aise. Je les ai laissé choisir le lieu de la rencontre : deux entretiens ont eu lieu à leur domicile et le dernier dans un restaurant. Deux entretiens ont duré une heure et à la fin chaque professionnelle a pu donner une opinion personnelle sur les émotions. Le troisième entretien a duré 40 minutes environ.

4.5 L'échantillon

L'échantillon est composé de deux femmes et un homme avec des rôles et des fonctions différentes au sein de l'UAP.

Leur expérience va de quelques années à plus de 15 ans.

Deux entre eux sont marié·e et ont des enfants.

Un·e assistant·e social·e interrogé·e a fait sa première expérience dans le domaine de l'aide et de la protection en Angleterre. Un·e autre a commencé son expérience par des autres services au Tessin pour arriver après à travers un emploi temporaire à l'UAP. La dernière personne a fait un apprentissage comme employé·e commercial dans la banque, puis a travaillé dans un bureau social à Bellinzone et dans un deuxième temps est devenu·e responsable de l'UAP de Locarno.

5 Résultats

La présentation des résultats est subdivisée en trois parties. La première décrit la pratique professionnelle à l'UAP. La deuxième est focalisée sur les émotions dans la socialisation et dans la place de travail. La troisième partie se concentre sur la négociation identitaire entre l'identité prescrite et attendue et l'identité agie et vécue, et sur la notion de « bonne » distance professionnelle.

5.1 Activité de l'assistant·e social·e avec l'usagère ou l'utilisateur : le premier entretien

L'identité de l'assistant·e social·e est d'un côté agie et/ou vécue et d'autre côté attendue et/ou préinscrite par l'institution. Les professionnel·le·s doivent être capable de négocier entre les deux. Pour comprendre le fonctionnement du bureau de l'UAP, je me suis plus particulièrement intéressée à des moments clés de l'accompagnement des bénéficiaires comme le premier entretien.

Nous présenterons le travail des assistantes et assistants sociaux en nous penchant tout d'abord sur le prescrit (les aspects standards, imposés par le service), puis sur le travail réel à travers la mise en pratique des tâches et le positionnement professionnel, mais aussi aux aspects liés à l'identité agie et vécue.

5.1.1 Travail prescrit

La première partie, est celle liée au prescrit, donc la manière de réaliser la première rencontre. Les familles peuvent faire appel à ce service par deux moyens : « *Par auto-signallement ou par mandat. Selon le signallement les personnes peuvent réagir de manière différente* ». (AS2) Dans le cas d'un auto-signallement, l'assistant·e social·e de référence prend contact avec la famille par téléphone pour fixer un premier rendez-vous.

En cas de signallement par mandat, l'ARP convoque la famille par courrier au bureau de l'UAP et « *les familles viennent dans notre salle d'attente, nous les accueillons et nous expliquons que nous sommes en UAP parce que nous avons reçu la décision de l'ARP pour différentes raisons* ». (AS2)

« *La prise en charge, les premiers contacts, etc. sont généralement prise en charge par le travailleur ou la travailleuse social·e de garde. Elle ou il va partager avec l'équipe et le responsable du bureau la nouvelle situation pour l'assigner à un·e assistant·e social·e* ». (AS3)

La prise en charge des personnes signalées par mandat est différente : « *Nous parlons avec l'ARP avant de rencontrer la personne pour diriger l'intervention* ». (AS3)

Dans les deux cas de figure, la première chose à faire est « *expliquer la raison pour laquelle elles·ils sont convoqué·e·s à l'UAP. Le premier entretien peut changer selon la situation de la personne* ». (AS1)

Dans la première partie l'assistant·e social·e doit intégrer sa propre personnalité et sa propre manière de faire pour mener les entretiens lors des rencontres avec les bénéficiaires.

5.1.2 Travail réel

La deuxième partie, concerne l'identité agie et vécue de la personne est plus liée à manière de se positionner et d'instaurer un lien de confiance avec un tiers. *« Dès le premier contact il y a une création de relation grâce à la façon de poser les questions, selon les réponses données et selon comment la demande d'aide est acceptée. » (AS2)*

Dans les situations d'auto-signallement les personnes viennent volontairement, est donc plus facile collaborer grâce à la position adoptée par les bénéficiaires. » (AS2)

L'accueil est donc important et *« fait en sorte que la personne se sente à l'aise dans l'espace, donc il est important de la faire asseoir, lui donner quelque chose à boire, s'assurer qu'elle est bien installée » (AS1).*

L'assistant·e social·e doit avoir un point de vue neutre et ne pas se faire influencé·e par le jugement de l'ARP, ce qui est plus compliquée lors d'un signalement de l'ARP. *« Souvent avec les familles qui sont signalé·e·s par mandat, il est plus difficile d'instaurer une collaboration ». (AS2)*

Par contre, l'assistant·e social·e dans la première rencontre avec la personne n'est pas concerné·e par les émotions, grâce aux années de travail et d'expérience. En effet les entretiens font ressortir que pour les professionnel·le·s la première rencontre permet de comprendre quel type de situation vit la personne, si elle est disponible à collaborer ou pas, ce d'autant plus qu'une vraie relation de confiance n'est pas encore instaurée. Donc pour elles ou ils, il n'y a pas des fortes émotions qui rentrent en jeu comme dans le cas d'une situation suivie depuis des années.

En plus quand *« il y a des entretiens d'évaluation socio-environnementale. C'est vrai que c'est une évaluation, ils sont là parce qu'ils sont obligés. L'objectif est d'essayer de rendre les choses le plus agréable possible en essayant de comprendre ensemble des besoins et dans un deuxième moment nous allons mettre en place un suivi pour qu'elles ou ils voient vraiment un sens ». (AS2)*

« Dans cette partie [la première rencontre] il y a un jeu entre l'accueil et la mise à l'aise. Il est fondamental de ne pas oublier que l'assistant·e social·e doit jouer un rôle autoritaire envers les bénéficiaires, donc il ou elle est dans une recherche d'équilibre entre ces deux aspects pour pouvoir instaurer une ambiance de collaboration ». (AS1)

5.2 Choix du secteur

Le choix de travailler à l'UAP est principalement basé sur les envies de la personne, ses attentes et sa manière de se comporter. Dans un deuxième moment il est influencé par le cadre institutionnel.

« J'ai travaillé en 2002 dans la protection de l'enfance en Angleterre parce que c'était un des premiers concours où j'ai été prise quand je suis arrivé·e là-bas. Quand je suis retourné·e au Tessin j'ai fait différents concours et le premier à m'engager c'était le bureau de l'UAP. Ce n'était pas un choix forcé d'aller travailler dans ce bureau parce que c'était dans mes premiers choix ». (AS1)

« Depuis toujours j'étais intéressé·e au domaine des familles et des mineur·e·s. J'avais fait un stage avec des alcooliques et ensuite j'avais effectué mon travail Bachelor sur l'implication du réseau primaire, pour impliquer les familles dans la prise en charge de l'alcoolique. De plus je me suis toujours intéressé·e à la protection des enfants qui sont souvent sans défense, qui ne connaissent pas leur droit. Comme dans le cas d'enfant souvent les personnes pensent que seulement parce qu'il est petit n'a pas le droit de s'exprimer.

J'ai commencé par un remplacement et après j'ai trouvé ma place fixe dans ce bureau ». (AS2)

« La chance et l'intérêt de passer d'une profession antérieure où il s'agissait d'aider les personnes d'un point de vue financier à un aide plus réelle, où il y a la possibilité d'affiner les relations ». (AS3)

5.3 Émotions

5.3.1 Identité agie et vécue

Pour comprendre l'identité agie et vécue des professionnel·le·s en lien avec les émotions, je me suis d'abord penchée sur l'influence de la socialisation, en particulier sur la place des émotions dans le cadre familial, et ensuite sur le rapport actuel avec les émotions de manière général et sur la manière de les gérer.

La socialisation primaire compose et développe l'identité agie et vécue par les personnes et à une grande influence sur la manière d'exprimer ses émotions.

En effet les assistant·e·s sociaux nous expliquent : *« j'ai grandi dans une famille où les émotions étaient bienvenues. Ma mère était infirmière et elle nous encourageait à exprimer les ressentis, que ce soit positif ou négatif ». (AS1)*

« Comme chaque famille... parfois des émotions incontrôlées, comme la colère contre mes parents était présente ». (AS1)

Si je pense à mes enfants, je n'ai jamais interdit d'exprimer leurs émotions. À mon fils par exemple j'ai acheté une poupée parce que je trouvais que c'était bien qu'il puisse jouer au papa. Avec ma fille, cependant, c'est plus compliqué, elle a un caractère plus introverti par rapport à son frère et elle soutient que pleurer ne sert à rien. Elle a plus tendance à se renfermer ». (AS1)

« Dans la vie personnelle et professionnelle il y a des aspects qui ont été transmis au cours de ma socialisation. Comme la façon de me comporter, le fait que je suis toujours gentil·le, que j'écoute, etc. Ce sont des aspects transmis depuis ma naissance grâce à la liberté d'expression donnée par mes parents ». (AS2)

L'AS3 nous donne deux points de vue le premier est liée à la famille dans laquelle elle ou il a grandi : *« je pense que dans mon enfance j'ai toujours pu m'exprimer librement. C'est vrai que culturellement il y a la figure du garçon qui doit être le plus fort. » (AS3)*

« Avec mes enfants oui l'expression des émotions est toujours bienvenue. C'est vrai que l'un·e est extraverti·e et l'autre est introverti·e, mais aussi avec le ou la premier·e nous pouvons parler dans le bon moment au bon endroit de plein de choses. La communication est toujours la bienvenue ». (AS3)

Le deuxième élément qu'il aborde est liée à la socialisation *« je pense que oui la socialisation a une influence sur ma manière de faire. Je suis une personne rationnelle et calme, il m'est plus facile de passer de ma manière de gérer les émotions à la maison à la manière de le faire sur ma place de travail. Mon caractère m'a permis d'effectuer mon travail plus facilement par la suite. En tant que responsable je dois transmettre le fait de vivre les émotions car il faut les vivre de la manière la plus appropriée possible ». (AS3).*

Chaque professionnel·le a ses méthodes pour gérer les émotions qui sont repérées depuis la socialisation et la construction de son identité à travers les différents parcours de vie.

Ces techniques peuvent changer à cause du cadre : *« sur la place de travail il y aura des choses que vous pouvez vous permettre ou non d'exprimer. Tu passes de l'empathie... dans le sens où les émotions sont là, souvent je suis encore touché·e malgré les années d'expérience, cependant je ne me mets pas à pleurer. Dans ce cas je dis par exemple « ce que tu dis est important, cette chose qui s'est passée est triste, c'est normal de se sentir triste, je ressens ta tristesse aussi, je peux comprendre cette colère, mais alors qu'est-ce que nous allons faire ? ». » (AS1) « Parfois selon la personne en face et de la relation entretenue, je me*

permets de faire des exemples personnels et de répondre à des questions personnelles comme « vous avez des enfants ? » ou « vous êtes mariée ? » ou dire par exemple « je peux comprendre que tu sois fatiguée parce que je me souviens aussi d'avoir eu un bébé de trois mois qui ne dormait pas la nuit ». (AS1)

« Je contrôle quelquefois trop mes émotions. Dans le sens que dans ma vie privée je pourrai me laisser aller dans certaines situations. Mais dans la vie professionnelle, c'est peut-être une qualité parce que ça permet de ne pas se retrouver dans des situations inappropriées ». (AS2)
« Il faut trouver un moyen de contrôler ses émotions et c'est vrai que parfois ça n'est pas facile ». (AS2)

Mais chaque personne a aussi sa propre manière d'exprimer les émotions.

Les entretiens effectués à l'UAP font ressortir des émotions négatives et positives. J'ai posé la question aux professionnel·le·s s'il est pertinent d'exprimer les émotions face aux bénéficiaires, avec quelle technique et dans quelle situation. À nouveau nous sommes en train de parler d'identité agie et vécue, donc propre aux interlocuteurs et interlocutrices.

« L'idée est de ne pas renvoyer les gens chez eux complètement détruits, le travail est de trouver quelque chose de positif. Si ce n'est possible, il est fondamental de souligner quelque chose qu'elles ou ils peuvent mettre en place dans le futur pour faire changer les aspects négatifs » (AS2). Donc l'idée « est de ne pas détruire les gens, mais de jouer un rôle d'aide. De travailler avec eux pour faire en sorte qu'elles ou ils arrivent à comprendre, parce que même si vous prenez la décision de retirer les enfants, ce n'est pas que vous l'avez inventé parce que vous êtes méchant·e, mais parce que c'était nécessaire ». (AS1)

« Dans une famille arrivée par auto-sigalement l'assistant·e social·e est perçue comme une ressource. Donc pour eux, il est plus facile exprimer ses émotions. Dans une situation sur mandat ou de placement de ou de la mineur·e où la famille est très inquiète c'est souvent plus difficile ». (AS2)

Cependant « exprimer les émotions positives est une action que j'essaie de faire parce que c'est vrai que parfois nous oublions vu que nous sommes principalement concentré·e·s sur les aspects négatifs. Il est important de regarder l'ensemble. Par exemple dans la situation d'une mère avec deux enfants placés, avec beaucoup de fragilités, il y a eu deux périodes où elle est disparue, elle a abandonné ses enfants. Pendant l'audience j'ai exprimé le fait que maintenant elle était ici depuis deux ans, avec une régularité, elle a des droits de visite réguliers, elle est engagée, elle reconstruit sa relation avec ses enfants et cette partie est à reconnaître et à valoriser ». (AS2)

Par contre, *« Nous sommes confronté·e·s à des émotions positives et des satisfactions dans des micro-situations. Il n'y a plus de sentiments de grande frustration. Il est nécessaire se nourrir des petits succès. Parce que, à long terme, dans des situations très complexes, malheureusement, la plupart du temps, on a l'impression d'avoir fait le bon choix, la bonne chose et puis vous vous trouvez dans une situation de rechute. A long terme, il est donc important de diviser le processus en étapes, il est plus facile de voir la satisfaction ». (AS3)*

Les techniques de gestions des émotions peuvent changer de personne à personne et de contexte à contexte selon l'émotion ressentie.

« Dans l'immédiat, il est facile gérer ses émotions parce que tu as une casquette de professionnel·le. Donc tu as un certain rôle, le cadre professionnel et le lieu t'aident. Après une fois rentré·e à la maison, la situation est un peu plus compliquée. » (AS1)

« Personnellement, pour moi, il y a un avant et après avoir eu des enfants. Dans la période avant je travaillais dans le domaine de la maltraitance, et il me semblait que j'avais plus de poils sur le ventre [j'avais les nerfs plus solides]. Le fait d'avoir eu des enfants m'a rend plus sensible et j'ai plus de mal à comprendre des comportements comme la maltraitance et la violence envers les enfants ». (AS1)

« Mes techniques pour gérer les émotions sont d'en parler au travail ou à l'extérieur, évidemment dans le respect de la confidentialité ». (AS1)

De plus « une stratégie personnelle est d'arriver à la maison et prendre une douche. Surtout quand je rentre dans des maisons pas vraiment propres, il m'est arrivé d'avoir besoin de prendre une douche, de me laver les cheveux à cause des odeurs désagréables, ainsi que des émotions fortes. Cette stratégie m'aide à les laisser derrière moi ». (AS1)

Une autre technique « est la supervision mise en place par le service. Dans mon parcours j'ai aussi fait appel à une psychologue externe vu que les situations étaient lourdes parce que j'avais besoin d'isoler les histoires et les émotions vécues pendant les entretiens ». (AS1)

Un·e autre assistant·e social·e utilise trois méthodes.

« À court terme je fais appel à mon entourage, donc je partage et je discute la situation avec mes collègues. Ensuite je vais faire des activités dans mon temps libre comme aller à la salle de sport, marcher, écouter la musique, etc. pour me défouler. La dernière méthode est la participation à des supervisions. Celle-ci n'est pas immédiate, donc ça me permet d'analyser la situation et mes ressentis ». (AS2)

« Mes stratégies sont d'aller faire une course, de m'arrêter boire une bière avec mes collègues pour parler, pour me défouler. Parfois il est également utile de se déconnecter, par exemple de temps en temps, quand il y a un·e assistant·e social·e qui arrive en pleurant dans mon bureau, je les envoie faire une promenade et quand elles ou ils se sont calmé·e·s, elles ou ils peuvent revenir. » (AS3)

En effet selon sa propre manière d'intervenir et de se positionner l'assistant·e social·e peut montrer ses émotions.

« Le travailleur et la travailleuse social·e peut travailler avec sa propre manière de faire et d'être. Elle ou il peut exprimer ses émotions lorsqu'elles sont pertinentes et donner des exemples personnels si c'est adéquat. Il y a des moments comme pendant le colloque d'équipe, la supervision où l'idée est de s'exprimer, de se confronter, de défouler avec les autres et de recevoir des conseils avec un regard extérieur ». (AS1)

« Les professionnel·le·s peuvent montrer ou mieux exprimer leurs émotions, mais ça dépend toujours de la modalité. Il ou elle peut dire « ce mouvement que tu as fait m'a mis en colère, je veux te dire, essayons de comprendre comment avancer » ou des expressions similaires ». (AS2)

5.3.2 Travail prescrit et réel

L'aspect attendu et prescrit concerne ce qui est envisagé, toléré et attendu de la part de la ou du professionnel·le et du service.

Comme expliqué plus haut, nous avons remarqué que l'institution attend de ses employé·e·s un comportement adéquat, qui permette aux bénéficiaires de se sentir à l'aise, de recevoir des retours aussi positifs que possible et que cela est permis par l'expression des ressentis et des émotions de l'assistant·e social·e.

L'AS3, nous confirme que selon les règles et les attentes institutionnelles les assistant·e·s sociaux peuvent montrer et exprimer leurs émotions dans certaines circonstances. *« Si ce sont des émotions dans un rang de normalité, qui implique le positif et le négatif vécu avec l'utilisateur ou usagère, avec une gestion des émotions oui. Si ce sont des émotions trop fortes, à mon avis non. Dans ce cas, il y a la supervision, des formations, le partage et l'échange avec les collègues et avec le ou la responsable. Dans les relations, les émotions doivent être transmises de la bonne manière et doivent être filtrées ». (AS3)*

5.4 Négociation identitaire

5.4.1 Identité attendue et prescrite

L'identité attendue et prescrite est celle que le travailleur et la travailleuse social·e doit respecter dans la place de travail, qui est attendue et évaluée par les collègues et le ou la chef du bureau.

« Les attentes du lieu du travail sont de rester professionnel·le, donc de se comporter correctement, écouter sans être dévoré·e, être accueillant·e mais pas trop « bon·ne », être impartial·e pour ne pas être influencé·e par des choses vécues, être neutre, se baser sur des faits et non sur des idées préconçues, être honnête et savoir demander de l'aide si nécessaire ». (AS1)

« Il y a un catalogue de performance où il y a expliqué les tâches à accomplir. Cependant personne ne vous explique ce qu'est attendu de vous et comment vous devez vous comporter. Mais c'est quelque chose qui vient au fur et à mesures à travers la confrontation avec les collègues, les erreurs et l'expérience ». (AS2)

De plus « l'UAP n'a pas un cahier de charge sur les émotions, la personne est libre, elle doit utiliser simplement le bon sens ». (AS2)

« Il m'ont expliqué les tâches, il y a eu des autres responsables de bureau qui me donnaient des indications. La tâche principale est la conscience dans la gestion des situations les plus compliquées. J'ai observé des collègues qui faisaient le même travail que moi et j'ai été accompagné·e pendant la période nécessaire à l'introduction ». (AS3)

5.4.2 Négociation entre identité attendue et prescrite et identité vécu et agie

La négociation identitaire est au cœur du quotidien de l'assistant·e social·e.

En effet comme nous l'avons vu plus haut, il y a des tâches attendues et prescrites comme les prestations, la gestion du premier entretien ainsi que *« la liberté personnelle, donc personne n'ouvre la porte et vient voir ce que vous faites. Nous parlons de liberté d'expression et de comportement. Si je veux offrir un verre d'eau je peux, si je veux mettre une bougie sur la table je peux le faire. Donc c'est là que je peux avoir ma liberté personnelle »*. (AS1)

De plus comme mentionné plus haut selon l'AS2 apprendre le métier signifie se confronter avec les autres, observer et apprendre à travers les exemples, les erreurs et les essais.

« Il m'est arrivé de faire une évaluation dans laquelle j'ai recommandé certaines choses qui n'ont pas été mises en place, parce qu'elles n'ont pas été considérées comme essentielles, suffisantes ou non suffisantes. Ces moments sont frustrants. Il m'est aussi arrivé d'avoir des avocats impliqués lors des évaluations de placement en famille d'accueil dans lesquelles vous considérez la famille comme inapte. Dans ce cas, mon ou ma responsable entre en jeu et essaye de me faire changer d'avis ou de trouver de point de rencontre. Dans ces cas, il est difficile de rester dans son idée ». (AS1)

« Personnellement je trouve difficile de recevoir des informations de la part d'une institution ou d'une famille que vous suivez depuis longtemps, avec laquelle vous avez établi une relation de confiance et de communiquer que vous devez signaler la situation à l'autorité. Je me dis « qu'est-ce qui va se passer maintenant, peut-être que la famille n'a plus confiance en moi. » Mais j'ai l'obligation de signalement. Avec ce dilemme je me débats, mais j'ai toujours respecté la démarche à effectuer. C'est un aspect avec lequel je rentre souvent en conflit. En effet l'assistant·e social·e doit rester professionnel·le aussi face à ce type de situation ». (AS2)

« L'exemple le plus frappant est quand... Avant, j'étais convaincu·e du bénéfice des placements et de l'accueil familial. Entre-temps, en voyant l'évolution de certaines situations,

presque jamais positive, j'ai changé d'avis. Mais par contre je dois soutenir ce qui était le rôle professionnel. Donc soutenir la décision de placement alors que, au niveau personnel, je ne suis pas convaincu·e. Mais il y a l'institution qui donnait des indications et des décisions et vous deviez les exécuter et si vous n'arriviez pas à les faire changer d'avis par le dialogue, vous deviez collaborer. Le risque est que lorsque vous ne croyez pas vraiment au bénéfice du projet, il y a une influence négative qui se présente même si vous êtes engagé·e. Cela risque d'être un obstacle à la réussite ». (AS3)

5.4.3 Aspects attendus pour être un·e « bon·ne » assistant·e social·e

J'ai posé la suivantes questions pendant chaque entretien « pensez-vous être un·e « bon·ne » assistant·e social·e ? si oui qu'elles sont les caractéristiques pour être un·e « bon·ne » assistant·e social·e ? »

Chaque professionnel·le a répondu « oui » avec des motivations différentes.

Les professionnel·le·s sont donc reconnu·e·s comme « bon·ne » assistant·e social·e et évalué·e·s comme tel pendant la pratique de tous les jours, d'un côté par les collègues, les responsables dans l'intuition où la personne travaille, et de l'autre côté aussi par l'extérieur donc par les autres services. Mais elles et ils sont aussi évalué·e·s et mis·es à l'épreuve par les bénéficiaires.

Pour être un·e « bon·ne » assistant·e social·e il faut « être une personne qui aime son travail, être motivé·e, être sensible mais savoir gérer. Il faut aimer être et travailler avec les gens. Il faut avoir une bonne base théorique, une formation. Il ne faut pas avoir peur, il ne faut pas avoir trop confiance. Il faut avoir un équilibre entre la sécurité et la précaution. De plus, il ne faut pas penser que nous pouvons changer le monde ». (AS1)

Elle ou il nous explique ensuite son expérience « par exemple en Angleterre, tu fais tous les entretiens à la maison des personnes dès la première rencontre. Parfois nous ne savons pas où nous allons nous retrouver. Mais la différence est qu'en Angleterre, les services sociaux sont une autorité. Donc si en tant qu'assistant·e social·e, je dis qu'il est pertinent de retirer l'enfant de la famille, je vais voir mon chef de bureau qui signe un papier et je ne dois pas passer par l'autorité ». (AS1)

Pour conclure, « quand la personne commence à travailler, nous avons une boîte à outils dans laquelle nous avons quelques compétences, ressources et au fil des années nous en avons plusieurs. On les apprend à travers des erreurs, avec des nouvelles idées, des nouvelles propositions, des stratégies d'action, ainsi que grâce à la comparaison avec les collègues ». (AS1)

« Je pense d'être un·e « bon·ne » assistant·e social·e parce que je le perçois dans les demandes faites par les bénéficiaires. Comme dans le cas d'une mère signalée à l'ARP qui m'a demandé si c'était possible que je l'accompagne au rendez-vous parce qu'elle se sentait plus en sécurité si j'étais présente. Donc là j'ai compris qu'une relation de confiance a été instaurée. Après, il y a des situations où cette relation de confiance n'est pas présente et la seule chose qu'on te dit, c'est « vous ne faites jamais assez, mon fils est toujours dans la même situation, rien ne bouge, etc. ». Lors de mon expérience j'ai reçu des retours positifs de la part des institutions fondés sur la bonne collaboration, parce que je suis un·e assistant·e social·e présent·e ». (AS2)

Être un·e « bon·ne » assistant·e social·e signifie : « savoir écouter, savoir accueillir, ne pas juger, essayer de mettre à côté certains préjugés et idées préconçues, être la personne qui peut être régulièrement et en continu dans la mise en œuvre, qui peut être là au moment du besoin ». (AS2)

« Être un·e « bon·ne » assistant·e social·e signifie être celui ou celle qui met en œuvre tous les projets, en utilisant ses compétences personnelles et professionnelles, avec son savoir-être et savoir-faire de la meilleure façon possible, en s'adaptant aux situations. C'est celui qui

a une grande capacité de gérer sa propre énergie et de ne pas se laisser dévorer par les situations.

À mon avis, un·e « bon·ne » assistant·e social·e est celui qui a de l'empathie, celui qui est engagé·e mais sait garder la « bonne » distance. Quand on ne garde pas la bonne distance, on est trop emporté·e, on est trop dedans ou à l'envers trop loin. Si nous avons toujours un bon regard ça nous aide. C'est difficile, ça peut dépendre de la situation et de notre expérience, mais aussi de la situation que nous sommes en train de vivre. Par exemple si je suis parent d'un enfant de 3-4 ans et la situation prise en charge est celle d'une famille avec des enfants de 3 ans je pourrai m'identifier et il y a un risque de trop se laisser entraîner. Par conséquent, lors de l'attribution des dossiers il est nécessaire de prendre aussi ces aspects en considération, si possible.

Un·e « bon·ne » assistant·e social·e, en plus d'avoir des bonnes compétences techniques, doit être capable de gérer ses émotions et garder une bonne distance ». (AS3)

Face aux autres services en tant que UAP les professionnel·le·s sont vu·e·s d'une autre manière. « L'UAP n'a pas une bonne image. Ce n'est pas toujours bien vu, ça dépend de l'endroit. Il est respecté mais il m'est déjà arrivé par exemple à l'ARP d'entendre combien c'est bien que nous ayons bien travaillé parce qu'avec les autres collègues ce n'est pas pareil. » (AS1)

« En général l'UAP n'a pas une « bonne » image à cause de la mauvaise organisation interne, comme les évaluations de protection de l'enfance et socio-familiales ne sont pas structurées et selon la personne qui effectue l'évaluation le rapport peut être de deux pages ou de dix. Nous avons la liberté de faire comme nous voulons, il n'y a pas des lignes directrices. Si je pense à l'Angleterre, les rapports étaient plus structurés, les directives sont les mêmes pour tout le pays. Ici au début, je me suis demandé·e ce que je devais mettre comme point principal. Ensuite j'ai demandé à une collègue de m'expliquer ses petits chapitres pour créer mon propre formulaire. De plus l'attente pour avoir un entretien, si ce n'est pas extrêmement urgent, est très longue à cause de la surcharge du travail ». (AS1)

« Je pense que ça ne fonctionne pas avec tou·te·s les assistant·e·s sociaux·ales toujours bien et que l'UAP n'a pas une belle réputation. En effet les services ont de la peine à nous différencier et à dire « ce ne sont pas tous les mêmes ». » (AS2)

J'ai abordé aussi avec les professionnel·le·s une question liée à la « bonne » distance professionnelle que l'assistant·e social·e doit mettre en place et maintenir avec les usagères et usagers pour ne pas être trop impliqué·e et trop surchargé·e par les situations.

La « bonne » distance est le juste milieu entre trop d'implication et une attitude trop froide dans la relation avec les bénéficiaires. « Je pense que je suis toujours moi, mais un moi professionnel avec une attitude différente. Par exemple ce soir je vais voir une amie et je lui dirai certaines choses, il n'y aura pas les obstacles que j'ai sur la place de travail. Par contre il y a des barrières professionnelles mises en place pour se protéger, pour ne pas pleurer. Il faut être assez proche mais pas trop, sinon nous allons nous faire mal et les bénéficiaires nous dévorent ». (AS1)

« Je pense que comme figure professionnelle, je suis très impliqué·e, je dois faire attention. Je prends les choses à cœur surtout avec les jeunes. Ces dernières années par exemple j'ai eu du mal à travailler avec les adolescentes vu l'âge de mes enfants. Par conséquent, voir les adolescentes dans certaines situations... je ressens un sentiment de désespoir, et en regardant leur histoire je me suis dit·e qu'il fallait faire plus et plus tôt. J'avais un sentiment de fatigue. C'est important de le reconnaître parce que si je ne le reconnais pas, je vais travailler mal ». (AS1)

Après son exemple personnel elle ou il souligne l'importance « d'être un « bon·ne » assistant·e social·e, d'avoir une « bonne » conscience de ce qui fonctionne ou pas pour vous à ce moment-là. » (AS1)

« La distance professionnelle est personnelle, chaque professionnel·le met sa barrière. Par exemple ma collègue à la question « tu es mariée ? » répond « maintenant nous ne sommes pas en train de parler de moi, mais nous parlons de vous ». Cette réponse ne signifie pas qu'elle est une mauvaise travailleuse sociale. » (AS1)

« La méthode pour créer la propre distance est propre à chacun·e, l'important est d'être correct·e, professionnel·le et honnête ». (AS1)

« La distance professionnelle est très importante, mais n'est pas évidente. Je ne sais pas si cela est affecté par l'identité personnelle dans le sens où, en ce qui me concerne, je pense être une personne très réservée, qui entre dans les relations sur la pointe des pieds, même dans la vie privée. Je ne sais pas si cela me facilite la tâche dans mon travail. Je sais que trouver la « bonne » distance n'est pas facile surtout avec les familles avec lesquelles nous avons créé des relations au fil des années, où nous commençons à nous tutoyer, où nous rentrons régulièrement dans leur maison, donc dans leur sphère intime. Il est fondamental de rester dans certaines limites et de ne pas les dépasser, donc par exemple ne pas faire un apéro avec les bénéficiaires ». (AS2)

« La « bonne » distance professionnelle permet de préserver soi-même. Si vous êtes trop proche, ils ou elles vont vous manger, si vous êtes trop éloigné·e vous ne travaillez pas bien car vous devenez trop cynique et froid. Trouver la bonne distance est fondamental ». (AS3)

La notion de transparence ressort aussi dans les différents entretiens et est en lien avec la notion de « bon·ne » assistant·e social·e et de distance professionnelle. *« Pour moi le ou la professionnel·le doit être transparent·e jusqu'à un certain point. Transparent·e dans le sens de dire aux usagers et usagers ce que je fais et pourquoi je le fais. La seule exception est dans le cas que j'ai un très gros soupçon et que je dois m'organiser pour aller prendre les enfants. Dans ce cas je ne leur dis pas. Dans toutes les autres situations oui, absolument ». (AS1)*

« À mon avis la transparence est fondamentale pour construire une relation claire et transparente dès le début, car sinon, tôt ou tard, elle s'effondre. C'est le travail le plus difficile, car être transparent·e dans ce domaine signifie aussi être brutal·e. Par exemple dans le cas où vous êtes confronté·e à des parents qui vous demandent si leur enfant peut rentrer chez eux parce qu'ils pensent avoir fait des grands progrès, mais en réalité ce n'est pas le cas, vous devez être transparent·e. À mon avis, c'est un élément fondamental qui permet de gagner le respect et la confiance ». (AS3)

6 Discussion

6.1 La place des émotions chez les assistant·e·s sociaux·ales de l'UAP

Dans les explications reçues de la part des assistant·e·s sociaux nous pouvons comprendre que souvent le travail est composé du travail prescrit comme des aspects attendus du service, des collègues mais aussi des bénéficiaires. Par exemple si nous pensons aux premiers entretiens menés avec les bénéficiaires, il y a des éléments communs que l'on retrouve chez toutes les personnes interrogées, comme l'accueil avec la présentation des raisons de l'intervention de l'UAP, ou le moment d'appel avant d'organiser l'entretien ou encore la prise d'information auprès de l'ARP dans les cas de signalement par mandat.

Cependant, le ou la professionnel·le a une marge de manœuvre pour effectuer ces activités de base en accord avec sa personnalité. Par exemple l'assistant·e social·e peut accueillir les bénéficiaires de manière chaleureuse, avec des bougies, un verre d'eau, etc., même si le cadre prescrit ne le dicte pas. Le sujet a aussi la liberté de gérer et mener l'entretien à sa manière. Il ou elle utilise ses compétences à sa manière pour instaurer une relation de confiance. Par contre il doit toujours avoir une posture professionnelle, sans que celle-ci ne soit clairement et explicitement définie.

Selon Dubar (2015) « l'identité est le résultat à la fois stable et provisoire, individuel et collectif, subjectif et objectif, biographique et structurel des divers processus de socialisation qui, conjointement, construisent les individus et définissent les instructions » (Dubar 2015, p. 105). Dubar dit aussi que la construction de l'identité combine deux dimensions : un processus biographique et un processus relationnel.

Pour ce qui concerne le processus relationnel, lié à la famille et à la socialisation primaire, il ressort des entretiens que tou·te·s les assistant·e·s sociaux ont toujours eu l'opportunité d'exprimer leurs émotions à l'intérieur de la famille. Évidemment chaque famille à ses propres habitudes et ses propres manières de s'exprimer. À partir de cette socialisation familiale, la personne découvre ses propres stratégies pour leur faire face.

Cependant, le processus relationnel de construction de l'identité concerne aussi les interactions avec les autres pendant la vie et les regards et opinions des autres sur soi-même. Les stéréotypes font partie de notre société et, comme le montre un des entretiens, il y a encore l'idée que souvent le garçon ne doit pas montrer ses émotions en manière excessive et qu'il doit être le plus « fort » à l'intérieur de la famille.

Le processus biographique de construction de l'identité concerne des aspects inscrits dans le parcours de vie de l'individu. Il ressort des entretiens l'importance d'exprimer les émotions dans la place de travail, qu'elles soient positives et négatives, avec l'objectifs de ne pas détruire les personnes qui les ressentent. Il est important que le ou la professionnel·le garde toujours en tête son rôle et sa posture pour ne pas se faire envahir par les émotions des bénéficiaires. Pour ce faire la personne doit savoir mettre une « bonne » distance, savoir s'exprimer en manière rationnelle, en décrivant et en filtrant les émotions ressenties. Il ne serait donc pas approprié de commencer à pleurer devant les usagères et usagers.

Les techniques que les trois assistant·e·s sociaux utilisent pour gérer leurs émotions sont personnelles et sont en développement et en construction pendant toute la vie depuis le jeune âge. Par exemple il y a des techniques plus focalisées sur le partage, comme discuter avec des collègues ou des psychologues ; d'autres plus liées aux activités de loisirs ou personnelles, comme prendre une douche pour se nettoyer des mauvaises odeurs ou des fortes émotions éprouvées.

Partager ses stratégies et les situations avec les collègues permet de définir et comparer les techniques mise en place, mais aussi de savoir jusqu'où l'intervention peut aller, quelle est la limite, qu'est-ce que c'est la « bonne » distance et quelle est celle des autres pour pouvoir instaurer la sienne.

De plus le bureau met à disposition un suivi de supervision et des formations liée à la gestion des émotions.

Il est intéressant de voir la différence entre les assistant·e·s sociaux·ales et le ou la responsable. Les premier·ère·s trouvent important d'exprimer leurs émotions avec les bénéficiaires. Par contre, selon le ou la responsable, il y a la possibilité de le faire, mais seulement si les émotions sont pertinentes et bien filtrées. Lorsque nous analysons les données nous voyons que le système normatif influence la manière de gérer les émotions en fonction du genre et de la position dans la hiérarchie professionnelle du sujet. Le genre masculin a généralement plus de difficultés à montrer les propres émotions. Aussi le rôle de la personne à l'intérieur du travail et la culture peuvent influencer la manière d'exprimer et gérer les émotions.

En conclusion je peux dire qu'après avoir recueilli les données lors des entretiens il y a une subdivision d'un côté liée à la famille et à la socialisation primaire qui définit la personne comme être émotionnel et une partie liée au cadre de travail qui n'est pas très bien définie. En effet nous parlons souvent de « trop », de « bonne » et de « bon sens de la personne » mais ces notions ne sont jamais bien définies. Il semble qu'elles sont construites par imitation et

comparaison, par essais et à partir des retours donnés par les bénéficiaires, les collègues et les responsables, ainsi que par la relation instaurée avec elles et eux.

Si je reprends la théorie sur la construction identitaire selon Dubar (2015) je peux dire que pour chaque professionnel·le il y a des manières de faire, d'être, de gérer ses propres émotions différentes qui permettent de construire sa propre identité professionnelle. Ces manières de faire se sont développées à travers le processus relationnel, dans la socialisation primaire et secondaire par toutes les relations avec la famille, les ami·e·s, les collègues, la hiérarchie, etc. mais aussi à travers le processus biographique, c'est-à-dire le parcours de vie de l'individu dans une perspective chronologique.

6.2 Négociation identitaire

Chaque personne impliquée dans une place de travail ou dans une formation, par la socialisation, a créé sa propre identité professionnelle qui est toujours en train de se développer. Selon Dubar, les transactions liées aux deux processus (biographique et relationnel) permettent de construire l'identité.

Pour Wittorski, à chaque moment de sa vie professionnelle, l'individu négocie entre son identité agie et vécue et son identité prescrite.

On pourrait dire, en croisant Dubar et Wittorski, que l'identité agie et vécue dont parle Wittorski est le résultat des deux processus biographique et relationnel de Dubar. On peut donc dire alors que l'identité agie et vécue est le résultat de la socialisation telle que pensée par Dubar. En effet, son identité est le fruit de la négociation entre l'identité prescrite et attribuée et l'identité agie et vécue. Par la suite l'individu se trouvera confronté avec des situations où il devra négocier entre ces identités pour pouvoir avoir une « bonne » posture professionnelle et savoir gérer les situations de la meilleure des manières.

Dans les résultats et les exemples donnés par les personnes interrogées, il ressort que forcément la ou le professionnel·le se trouve confronté·e avec un désaccord entre d'une part le soi personnel, qui est juste ou pas pour elle ou lui, donc l'identité vécue et agie, et d'autre part les règles et les lois de l'UAP. Par contre chaque professionnel·le nous confirme qu'elle ou il va suivre avec difficulté les procédures des institutions. Cependant, il n'est pas facile de construire un projet ou de construire et maintenir une relation de confiance avec les bénéficiaires en cas de désaccord avec les règles et prescriptions institutionnelles.

6.2.1 L'identité prescrite et attendue

Selon Wittorski (2009), l'identité prescrite et attendue renvoie aux compétences et à tout ce qui est demandé et attendu par des tiers. L'individu est évalué sur ses compétences et ses tâches de la part de l'équipe ou de son ou sa responsable.

Pendant les entretiens j'ai posé plusieurs questions sur la posture attendue de la part de l'UAP, le cahier des charges, la place des émotions, les règles spécifiques en vigueur.

Les résultats ont montré que l'UAP n'a pas une ligne directrice sur l'expression des émotions, mais c'est le « bon sens » de la personne qui prévaut. De plus, la posture que doit avoir un·e assistant·e social·e de ce service n'est pas expliquée clairement mais il y a un catalogue des prestations qui est présenté au début de l'engagement et qui comporte toutes les prestations disponibles dans le service, toutes les tâches de l'assistant·e social·e, les démarches possibles et les règles à respecter au niveau des règles sociales.

À travers le partage avec les collègues, le ou la professionnel·le découvre comment se positionner face à des situations spécifiques, quelle sont les chapitres des évaluations socio-familiales, quelles sont les démarches à faire, etc.

Par contre, le cas du travail de responsable de bureau est différent : un suivi est fait sur mesure pour expliquer les différentes tâches et devoirs qu'elle ou il doit effectuer.

Il est intéressant de voir la liberté personnelle que les assistant·e·s sociaux·ales ont face à leur manière de mener les entretiens, de se positionner face aux personnes, d'aborder des sujets spécifiques, etc. Cette liberté est un moyen supplémentaire pour donner confiance aux personnes et pour réussir à instaurer une relation de collaboration.

Si nous reprenons les concepts de Wittorski (2009) nous pouvons dire qu'il y a des devoirs et des démarches demandées de la part du service, comme l'évaluation socio-familiale, mais que chaque employé·e peut le développer selon les chapitres et les points qui sont essentiels pour elle ou lui.

Les attentes de l'UAP sont de rester professionnel·le, de savoir écouter, être impartial·e, savoir demander de l'aide, être honnête, etc.

6.2.2 L'identité agie et vécue

Wittorski (2009) parle de l'identité agie et vécue. Il s'agit de la manière dont le sujet se perçoit. L'identité agie et vécue est mobilisée par l'individu dans l'activité conçue comme une configuration singulière entre le sujet, l'environnement et l'activité.

Dans les histoires des assistant·e·s sociaux·ales, nous pouvons remarquer que chaque personne est différente et change au cours de la vie grâce aux expériences personnelles et professionnelles. Un·e assistant·e social·e est très réservé·e et a tendance à garder pour elle ou lui ses émotions. Un·e autre est très rationnel·le. Comme les personnes interrogées l'expliquent, l'expérience et les rencontres faites tout au long de la vie influencent leur identité.

En revanche, le moment que nous sommes en train de vivre dans notre vie peut aussi influencer l'individu. Par exemple avant d'avoir des enfants, elle ou il avait une certaine manière de se comporter et d'aborder des aspects au travail ou dans la vie personnelle. Quand elle ou il est devenu·e parent ou avait des enfants adolescents, cela a changé sa manière de faire : elle ou il a découvert des nouvelles choses et s'est confronté·e avec d'autres situations. Ceci est à la fois facile et compliqué. Donc nous pouvons dire que l'identité agie et vécue est toujours en développement et en changement.

6.3 Être reconnu·e comme compétent·e

Être un·e « bon·ne » assistant·e social·e signifie avoir une posture et un positionnement professionnel pertinent pour notre rôle.

Le positionnement est la façon propre de la personne de jouer la fonction, imposée par son travail. Le positionnement représente les choix personnels éthiques, sa déontologie et les valeurs de la figure professionnelle en relation avec autrui. C'est donc un mélange et une négociation continue entre le rôle qu'il ou elle doit jouer selon sa place de travail et sa manière de faire et d'être.

Le positionnement professionnel en travail social signifie être à côté, avec la personne pour permettre à l'individu d'utiliser ses ressources et devenir acteur ou actrice de sa vie.

Pour les professionnel·le·s être un·e « bon·ne » assistant·e social·e signifie aimer son travail et être avec les personnes, avoir une bonne base théorique, avoir un équilibre entre la sécurité et la précaution, instaurer une relation de confiance, savoir mettre la juste distance, savoir écouter et accueillir sans juger les individus, mettre en œuvre des projets et se mettre en jeu comme professionnel·le avec ses savoir-faire et son savoir être, savoir gérer son énergie et son investissement, faire preuve d'empathie mais ne pas se faire dévorer par les autres.

Les principales caractéristiques pour être un·e « bon·ne » assistant·e social·e sont expliquées de manière générale. Chaque professionnel·le utilise ses propres techniques pour par exemple instaurer une relation de confiance, ou pour mettre en œuvre une « bonne » distance, etc.

La « bonne » distance professionnelle est aussi une dimension de la définition d'un·e « bon·ne » assistant·e social·e et elle représente le résultat de la négociation identitaire entre ce qui est attendu (mais pas de manière explicite) et ce que l'on pense être correct.

Il s'agit de trouver le juste milieu entre une forte implication et une posture indifférente et froide. Le ou la travailleur·euse social·e doit mettre en place et trouver la juste distance pour se protéger et pour savoir rester professionnel·le et neutre face aux bénéficiaires, tout en s'impliquant auprès des bénéficiaires pour les aider.

Il est important que le et la professionnel·le ne se laisse pas envahir par les émotions. La « bonne » distance permet de les reconnaître, les filtrer, les exprimer sans être trop impliqué·e. La gestion des émotions oblige l'assistant·e social·e à mettre en place une distance professionnelle pour prévenir les difficultés, pour se positionner en manière objective pendant la découverte des situations en lien avec la souffrance et pour ne pas être trop envahi·e par les histoires des bénéficiaires. En effet le ou la professionnel·le a un « soi professionnel » qui est protégé par le cadre, par le lieux et par la posture professionnelle. Il est fondamental de mettre des barrières, des limites. Chaque individu doit comprendre quel type de personne il est, s'il est plus ou moins susceptible de se faire submergé par les situations, s'il est dans un moment délicat dans sa vie ou pas, etc.

Par conséquent, nous pouvons dire que trouver la « bonne » distance professionnelle, n'est pas facile, mais que c'est essentiel pour se protéger dans un métier comme le travail social où il y a toujours des émotions positives et négatives en jeu.

En plus des notions de « bon·ne » assistant·e social·e et de distance professionnelle, la notion de transparence est ressortie pendant les entretiens. C'est un concept que nous n'avons pas abordé dans le cadre théorique.

La transparence est un outil nécessaire pour instaurer une relation de confiance avec l'usager ou usager. Un·e assistant·e social·e doit faire preuve de transparence, être honnête, expliquer les démarches faites, afin d'instaurer un lien de confiance et une bonne collaboration.

Dans le travail social la transparence joue un rôle important. La ou le professionnel·le doit aussi exprimer des aspects plus douloureux et difficiles. Par exemple, comme l'explique un·e des personnes interrogées, il faut savoir dire aux parents qu'ils n'ont pas le droit de reprendre leur enfant à la maison parce qu'il n'y a pas d'améliorations.

En conclusion, toutes les données repérées ont montré que l'UAP a des règles spécifiques, des tâches particulières à réaliser et qu'il y a des résultats concrets déjà prévus. Par contre les tâches peuvent être effectuées avec une marge de liberté personnelle, toujours en prenant en compte la posture professionnelle pertinente et attendue. Cette pertinence est le résultat d'une négociation identitaire entre ce que l'assistant·e social·e observe chez ses collègues, puisque le prescrit n'est ni clair ni explicite, et ce que l'assistant·e social·e estime être correct à partir de ses expériences antérieures, son observation de ce qui a fonctionné ou non, etc.

7 Vérification de l'hypothèses

A la suite des différents entretiens j'ai pu regrouper les éléments nécessaires pour répondre à mes hypothèses.

Nous abordons les trois sous-hypothèses l'une après l'autre :

a. Les assistant·e·s sociaux négocient la place des émotions dans leur travail à partir de la place des émotions prescrite et/ou attendue par un ou des tiers (groupe professionnel et institution) :

Après l'analyse et la discussion des données des interviews nous pouvons constater que les assistant·e·s sociaux n'ont pas beaucoup de règles et d'aspects attendus et/ou prescrits de la part de l'UAP sur les émotions. Ces prescriptions sont plus liées aux démarches à effectuer. Les seules choses qui ressortent sont l'importance de garder

une posture professionnelle et de mettre une distance professionnelle adéquate selon les situations et le rôle de la personne pour ne pas être envahie.

Les tiers significatifs pour les personnes interrogées sont les collègues et responsables, et pas le groupe professionnel ou l'institution comme nous l'avions pensé au départ. De plus ces tiers sont plus des ressources que des examinateurs. En effet, les assistant·e·s sociaux ont la possibilité de s'exprimer et de partager les situations. Cette écoute permet d'entendre une vision externe et de faire sortir les aspects plus difficiles à gérer.

Exprimer ses émotions est important, mais la personne doit être capable de rester professionnelle face aux bénéficiaires. Par contre l'institution permet aux individus de s'exprimer et de partager les moments vécus, difficiles ou non, pour ne pas garder tout pour soi. De plus le service met à disposition des séances de supervision et des formations sur la gestion des émotions.

b. Les assistant·e·s sociaux négocient la place des émotions dans leur travail à partir de la place des émotions dans l'identité « agie et vécue » par le sujet :

Nous avons compris que les assistant·e·s sociaux négocient la place des émotions à partir de leur identité agie et vécue parce que chaque personne a grandi avec des normes émotionnelles différentes. Chacun·e a mis en place des techniques personnelles comme celle de prendre une douche, faire une course ou d'aller boire une bière avec des collègues. La socialisation, primaire et secondaire, le processus biographique et relationnel pour construire sa propre identité permettent au sujet de gérer et trouver une place à ses émotions pertinente pour lui et pour la situation.

Par ailleurs la transparence et la distance professionnelle sont des aspects que le ou la professionnel·le doit mettre en place selon ses exigences, sa manière d'être et de faire. Comme nous l'avons vu grâce aux exemples donnés par les assistant·e·s sociaux il y a des situations où les professionnel·le·s sont en désaccord avec des décisions ou avec les démarches obligatoires à faire selon la loi et leur mandat, donc ils ou elles rentrent en conflit avec eux-mêmes dans la manière de mener à bien leur mission.

c. Les assistant·e·s sociaux négocient la place des émotions dans leur travail pour être reconnu·e·s comme compétent·e·s :

Tout d'abord être reconnu·e comme compétent·e de la part des institutions et des bénéficiaires implique d'instaurer un lien de confiance, de relation et de collaboration. Les professionnel·le·s interviewé·e·s se définissent comme des assistant·e·s sociaux compétent·e·s grâce aux feed-back reçus de la part des usagères et usagers et des différentes institutions partenaires.

Par contre la notion de « bon·ne » assistant·e social·e est plus liée aux caractéristiques que l'individu qui travaille dans un service social estime nécessaire d'avoir et de mettre en œuvre pour être reconnu·e comme compétent·e et gérer le travail de la meilleure des manières. Il est important que la personne cherche et découvre ce que signifie être un·e « bon·ne » assistant·e social·e pour elle-même à travers la négociation identitaire. Ce travail est nécessaire pour comprendre si sa posture professionnelle et ses interventions sont pertinentes ; autrement dit, si elles sont personnalisées mais respectent toujours le rôle professionnel et le mandat.

8 Perspectives et limites

8.1 Limites et biais

Une des limites rencontrées lors de ma recherche est liée à la population interrogée. En effet j'ai interrogé trois assistant·e·s sociaux qui travaillent à l'UAP de Locarno, où l'ambiance de travail et le fonctionnement est le même pour tou·te·s. Ce fait m'a permis d'un côté de

comprendre la manière de faire du service mais pas de voir les aspects dans la généralité de tou·te·s les assistant·e·s sociaux.

De plus, j'ai un lien familial avec un·e des professionnel·le·s rencontré·e·s. Je pense que la thématique des émotions et certaines manières d'être et de faire sont ressorties de manière moins approfondie. Parler d'émotion n'est pas toujours facile surtout avec des personnes qu'on connaît bien et avec lesquelles on peut craindre de montrer les faiblesses.

Les entretiens font beaucoup ressortir les termes « bonne distance », « trop impliquée », « bon·ne professionnel·le » ou « comment filtrer les émotions ». Je me suis rendu compte lors de la rédaction de la discussion que je n'ai jamais demandé de définir la notion de « bonne » ou de « trop ». C'est une notion qu'on entend beaucoup pendant notre formation théorique et pratique mais qui n'est jamais définie de manière claire et concrète. Le choix méthodologique et les questions posées ne faisaient pas sortir ces définitions et je n'ai pas questionné les professionnel·le·s sur ces termes qui sont peut-être tabou.

La difficulté de la langue, plus précisément d'avoir fait les entretiens au Tessin, donc en italien et les avoirs transcrits en français a rendu la partie d'analyse et de discussion des données plus compliqué. En effet il y a des manières de s'exprimer en italien différentes de celles en français et les traduire littéralement n'a pas la même signification. Il est donc plus difficile d'interpréter et de discuter ces résultats dans un deuxième moment.

La notion de transparence ne ressort pas dans le cadre théorique abordée alors qu'elle ressort des entretiens et qu'avec de recul je me rends compte qu'elle est beaucoup liée à la notion de « bonne » posture professionnelle.

Dans les entretiens, je pense que je pouvais poser plus de questions spécifiquement sur la négociation identitaire. En effet, lors de l'analyse, je me suis rendu compte que je n'avais recueilli que des exemples et peu d'explications concrètes sur les stratégies de négociation entre une identité et une autre.

Les objectifs visés au début du travail sont pour la plupart atteints, surtout ceux liés au cadre théorique.

8.2 Pistes d'action

Au terme de ce travail, il est pertinent d'apporter des pistes d'action en fonction du cadre théorique et des données obtenus depuis les entretiens.

J'ai découvert une hypothèse d'action qui regroupe en manière générale ma recherche. Il s'agit plus précisément de l'instauration d'une communauté d'expression. Cet espace est mis en place pour déterminer, thématiser ou partager lors du colloque ou d'un moment choisi pour discuter avec les collègues et les responsables les notions de « bonne » distance professionnelle, de juste milieu entre le trop impliqué et le trop froid.

Lors de ce moment d'expression et de partage, les professionnel·le·s peuvent aussi aborder la question des émotions et de leur gestion parce que souvent le fait d'exprimer ses émotions est perçu comme juste mais toujours avec des limites imposées (pas trop, filtrer les émotions, etc.). Ce moment permet aux personnes de partager des enquêtes, de travailler sur ces notions et de trouver une ligne directrice pour tou·te·s les professionnel·le·s.

Prendre conscience de sa socialisation aux émotions et des normes émotionnelles rencontrées dans le cadre du travail, mais aussi partager avec les collègues l'expression des ressenties permet d'avoir une attitude plus ouverte face aux émotions. Cette piste d'action aide à prendre conscience d'autre manière de faire avec ses émotions et celles des bénéficiaires, ainsi qu'à partager des trucs et astuces pour gérer et filtrer les émotions éprouvées pendant le travail. Globalement, elle permet à la personne d'avoir une approche plus ouverte envers les émotions et de savoir les exprimer de manière professionnelle.

De plus, ceci permet de se trouver un dénominateur commun à la notion de « bon·ne professionnelle », de « bonne » distance, de « trop » impliqué·e.

Il est important ne pas oublier que les règles, la culture, la manière de faire sont transmises depuis la naissance selon les croyances de la famille. L'attitude adoptée depuis le jeune âge permet à la personne de s'exprimer plus facilement, d'avoir un « bon » rapport avec les émotions et savoir les gérer selon le contexte.

De plus en plus nous parlons dans la société de reconnaître les émotions pour éviter un burn-out, pour mettre une distance professionnelle adéquate et pour être capable de négocier entre les différentes identités toujours en restant professionnel·le.

Dans les moments d'échange, le ou la professionnel·le peut aborder aussi la notion de « bonne » distance professionnelle et de transparence. C'est un autre terme souvent rencontré mais jamais défini concrètement et que chaque personne utilise de manière différente selon ses propres critères.

La transparence et la « bonne » distance professionnelle permettent aux travailleurs et travailleuses social·e·s de se protéger, de trouver le juste milieu entre le trop impliqué·e et le trop froid·e.

La transparence permet aussi à l'usagère ou usager de savoir quelles démarches ont été faites, quelles sont les ressources et les difficultés de la situation, et d'instaurer une relation de confiance avec l'assistant·e social·e.

Une autre notion importante à aborder avec les propres collègues et les responsables est la reconnaissance en tant que « bon·ne assistant·e social·e ». Le ou la professionnel·le à travers des moments d'échange peut comprendre les exigences personnelles et professionnelles estimées nécessaires et adéquates pour être reconnu·e comme professionnel·le et compétent·e.

Le ou la professionnel·le peut mettre en pratique différentes choses que l'expérience, le partage des situations, les difficultés, la collaboration et la remise en question vont développer au fur et à mesure pendant les années. Tous ces aspects permettent aux professionnel·le·s d'être reconnu·e·s comme « bon·ne·s » assistant·e·s sociaux·ales et de connaître la définition de ce terme pour améliorer leur pratique, leur manière de faire et pour comprendre quelle place doivent avoir les émotions dans la pratique quotidienne.

Le feed-back des bénéficiaires est aussi nécessaire pour améliorer la propre manière de faire, pour se remettre en question et pour comprendre mieux ce que signifie le mot « être un bon·ne professionnel·le » et être reconnu·e comme tel·le.

Cette hypothèse d'action regroupe tous les aspects rencontrés et abordés pendant les entretiens et, de mon point de vue, permet de trouver des lignes communes pour définir des termes dont nous entendons toujours parler. Certes ces termes sont très personnels mais il est important de comprendre la représentation et la définition que les autres en ont pour être reconnu·e comme compétent·e et pour trouver les justes équilibres.

En conclusion nous pouvons dire que discuter la manière de trouver l'équilibre entre le trop (ex. trop impliqué·e) et le pas assez (pas impliqué) permet à l'assistant·e social·e d'identifier les points communs et de partager sa propre idée sur des notions qui semblent évidentes mais restent encore floues.

9 Conclusion

Par ce travail, j'ai développé mes connaissances et mes ressources en termes d'estime de soi, d'approfondissement des concepts, de détermination et d'organisation.

Dans le cours de ma formation j'ai pu travailler plusieurs notions abordées dans le cadre théorique comme la socialisation, le travail prescrit et réel, la négociation identitaire, le positionnement professionnel et la notion de distance professionnelle.

Les notions développées et les entretiens effectués avec les trois assistant·e·s sociaux·ales m'ont permis de repérer des exemples de stratégies et des techniques pour apprendre à gérer mes émotions face aux bénéficiaires et en dehors de la place de travail. Cette recherche m'a permis de comprendre que ma personnalité peut être présente à l'intérieur du travail, avec des indications et des règles. Je pense que les aspects abordés et découverte seront utiles dans ma carrière professionnelle parce que je suis une personne sensible, que je me laisse souvent envahir par les émotions.

Par ailleurs, j'ai découvert les caractéristiques pour être un·e « bon·ne » assistant·e social·e et l'importance d'être transparent·e, ainsi que la manière de mettre en place une « bonne » distance professionnelle et sa définition selon les assistant·e·s sociaux. Ceci m'a permis de comprendre la nécessité de la mettre en place pour préserver soi-même dans la préservation de moi-même et les bénéfices qu'implique l'instauration d'une relation de confiance.

Je trouve important de souligner que j'ai remarqué que dans ce travail qu'il n'y a pas des règles et des comportements imposés, prédéfinis, mais que la personne peut mobiliser sa propre liberté personnelle dans sa manière d'effectuer les tâches. Cependant, il est important de rester professionnel·le, de savoir mettre des limites, de trouver la juste place des émotions et la « bonne » distance professionnelle pour réussir à gérer les émotions et au même temps avoir une posture professionnelle pertinent selon le mandat et le rôle qu'on recouvre.

Dans mon futur professionnel, j'aimerais travailler avec des familles. Donc même si le service ne sera pas forcément l'UAP, il est possible que je me trouve confrontée à des situations difficiles où je devrai être capable de négocier entre l'identité attendue et attribuée et celle agie et vécue sans être trop impliquée.

Pour conclure je reprends le point de vue sur les émotions d'un·e des assistant·e·s sociaux·ales exposé pendant les entretiens avec laquelle je suis totalement en accord :

« Je pense que les émotions, sont belles. Même les mauvaises. Elles sont importantes, elles sont utiles et si vous les évitez, je pense que vous perdez une partie de votre vie importante. Je pense que si vous balayez le négatif sous le tapis sans le résoudre, ou si vous les mettez dans un sac, il vous revient comme une bombe. À mon avis, les personnes qui ne prennent pas en considération leurs propres émotions perdent une occasion de mieux se connaître. Les émotions ne sont pas toujours faciles à gérer, c'est une recherche d'équilibre. » (AS1)

10 Bibliographie

- AIETS. (2014). *Définition globale du travail social*. Récupéré sur le site web de l'AIETS (Association internationale des écoles de travail social): <https://www.iassw-aiets.org/fr/global-definition-of-social-work-review-of-the-global-definition/>
- Bass, H.-P. (2011). L'empathie . *Le journal des psychologues* , 286, 14-14. HYPERLINK "https://doi.org/10.3917/jdp.286.0014" <https://doi.org/10.3917/jdp.286.0014>
- Beauvolsk, M.-A., Larose-Hébert , J., & Van De Sande, A. (s.d.). *Le travail, théorie et pratique*. Chenelière éducation.
- Bourdoncle R. (2000). Recherche et formation pour les professions de l'éducation ; Formes et dispositifs de la professionnalisation. *Professionnalisation, formes et dispositifs*. (p.118). Institut National de recherche pédagogique.
- Boujut, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle. *Déviance et Société*, 29, 141-153. HYPERLINK "https://doi.org/10.3917/ds.292.0141" <https://doi.org/10.3917/ds.292.0141>
- Claudon, P., & Weber, M. (2009). L'émotion: Contribution à l'étude psychodynamique du développement de la pensée de l'enfant sans langage en interaction. *Devenir*, 21, 61-99. HYPERLINK "https://doi.org/10.3917/dev.091.0061" <https://doi.org/10.3917/dev.091.0061>
- Combalbert, L. & Linardos, D. (2018). Chapitre 12. Gérer les émotions. Dans: L.Combalbert & D. Linardos (Dir), *Guide de survie du manager: Réussir dans la jungle de l'entreprise* (pp.137-147). Paris: Dunod.
- CSFO. (2021). *Assistant social HES/Assistante sociale HES*. Tratto da orinetation.ch: <https://www.orientation.ch/dyn/show/1900?id=536>
- Davezies, P. (1993). Elément de psychodynamique du travail n°116. In *Education permanente* (p. 33-46).
- De Robertis , C., Orsoni, M., Pascal , H., & Romagnan, M. (2014). Positionnement professionnel et stratégies d'action . Dans *L'intervention sociale d'intérêt collectif: de la personne au territoire* (pp. 89-106). Rennes: Presses de l'EHESP
- Dipartimento della sanità e della socialità. (dicembre 2014). *Raccomandazioni relative al compenso dei genitori affilianti ai snesi dell'art. 294 CC*. Récupéré sur <https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/pdfatto/atto/2605>
- Druckman, D., Cuillerier, J. & Thdz, C. (2007). Négociation et identité : implications pour la théorie de la négociation. *Négociations*, 8, 91-102. <https://doi.org/10.3917/neg.008.0091>
- Dubar , C. (2015). *La socialisation*. (éd. 4^e édition). Paris: Armand Colin.
- Encyclopaedia Universalis . (2021). *qu'est-ce qu'une émotion?* Récupéré sur Psychologie des émotions : <https://www.universalis.fr/encyclopedie/psychologie-des-emotions/1-qu'est-ce-qu'une-emotion/>
- Fortino , S., Jeantet , A., & Tcholakova , A. (2015). émotions au travail, travail des émotions . *OpenEdition Journal* .
- Goguelin, P. (2005). Le concept de négociation. *Négociations* (p. 149-170).
- Guérin , F., Laville , A., Daniellou, F., Duraffourg , J., & Kerguelen , A. (2007). Travail, Tâche et Activité . In F. Guérin, A. Laville, F. Daniellou, J. Duraffourg, & A. Kerguelen, *Comprendre le travail pour le transformer - la pratique de l'ergonomie* (p. 29-49). Lyon Cedex : ANACT.
- Hardy, G. (2018). L'aide psycho-médico-sociale sous contrainte. In G. Hardy, *S'il te plaît, ne m'aide pas* (p. 29-34) Editions érès .
- HES-SO Valais-Wallis. (s.d.). *Formation bachelor en Travail Social*. Récupéré sur Hes-so Valais/Wallis: <https://www.hevs.ch/fr/hautes-ecoles/haute-ecole-de-travail-social/travail-social/bachelors/formation-bachelor-en-travail-social-1062>
- Hochschild, A. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, 9, 19-49. <https://doi.org/10.3917/trav.009.0019>

- Jeantet, A. (2021). L'éviction des émotions au travail nuit gravement à la santé. Dans: Sophie Le Garrec éd, *Les servitudes du bien-être au travail: Impacts sur la santé* (p. 89-109). Toulouse: 'Erès. <https://doi.org/10.3917/eres.legar.2021.01.0089>
- Jorro, A., & Wittorski, R. (2013). De la professionnalisation à la reconnaissance professionnelle. *Les Sciences de l'éducation - Pour l'Ère nouvelle*, 46, pp. 11-22. <https://doi.org/10.3917/lse.464.0011>
- Larousse. (s.d.). Récupéré sur Larousse: <https://www.larousse.fr/dictionnaires/francais/emotion/28829>
- Libois, J. (2007). Analyse de l'activité en travail social - l'activité corporelle et émotionnelle au cœur de la pratique en travail social. *OpenEdition*, 23-41.
- Loser, F. (2018). La posture professionnelle et la réflexivité en travail social envisagées sous l'angle ethnographique et esthétique. In M. Battaglini, S. Fretz, E. Nada, & L. Ossipow, *Enquêter, former, publier au cœur de la cité* (p. 131-150). Edizioni ies.
- Maulini, O. (2010). Travail, travail prescrit, travail réel. 23. Losanne: In FORDIF- formation en direction d'institutions de formation, Glossaire.
- Minner, F. (2019). Les émotions dans l'internalisation et l'émergence des normes sociales. *OpenEdition Journals*, 1-18.
- Portal, B. (2012). Des mots et des sens: Posture, positionnement, évaluation ... *Le Sociographe*, 37, 19-26. <https://doi.org/10.3917/graph.037.0019>
- Repubblica, Cantone Ticino. (s.d.d). *Settore affidamenti familiari e adozioni - ACC/TI*. Récupéré sur Repubblica, Cantone Ticino : <https://www4.ti.ch/dss/dasf/uap/affidamenti-famigliari-e-adozioni/presentazione/>
- Repubblica Canton Ticino. (s.d.e). *Settore curatele e tutele*. Récupéré sur Repubblica, Cantone Ticino : <https://www4.ti.ch/dss/dasf/uap/curatele-e-tutele/presentazione/>
- Repubblica e Cantone Ticino. (s.d.h). *Info famiglie*. Récupéré sur Repubblica et Canton Ticino: <https://m3.ti.ch/DSS/infomfamiglie/?pre=72&attivita=285>
- Repubblica e Cantone Ticino. (s.d. d). *Servizio per l'aiuto alle vittime di reati*. Récupéré sur Repubblica et Canton Ticino: <https://www4.ti.ch/dss/dasf/uap/vittime-di-reati/vittime/>
- Repubblica e Cantone Ticino. (s.d. c). *Settore famiglie e minorenni - Presentazione*. Récupéré sur Repubblica e Cantone Ticino: <https://www4.ti.ch/dss/dasf/uap/famiglie-e-minorenni/presentazione/>
- Repubblica e Cantone Ticino. (s.d. b). *Ufficio dell'aiuto e protezione si compone di 5 settori*. Récupéré sur Repubblica e Cantone Ticino: <https://www4.ti.ch/dss/dasf/uap/chi-siamo/presentazione/>
- Repubblica, Canton Ticino. (s.d.a). *Chi siamo*. Récupéré sur Repubblica, Canton Ticino : <https://www4.ti.ch/dss/dasf/uap/chi-siamo/presentazione/>
- Repubblica, Cantone Ticino. (s.d.h). *Ufficio dell'aiuto e della protezione*. Récupéré sur Repubblica, Cantone Ticino : <https://www4.ti.ch/dss/dasf/uap/chi-siamo/presentazione/>
- Schwartz, Y. (2007). Reflexion autour d'un exemple de travail ouvrier. p. 38- 49. Récupéré sur https://allsh.univ-amu.fr/sites/allsh.univ-amu.fr/files/020-schwartz_travail_ouvrier.pdf
- Thuderoz, C. (2020). Penser la négociation ordinaire en milieu de travail. *Négociations*, 33, 99-115. <https://doi.org/10.3917/neg.033.0099>
- Wittorski, R. (2009). A propos de la professionnalisation. Dans J.-M. Barbier, E. Bourgeois, G. Chapelle, & J.-C. Ruano- Borbalan, *Encyclopédie de l'éducation et de la formation* (pp. 781-793). Paris: Presses Universitaires de France. Récupéré sur <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00601567>
- Wittorski, R. (2019). Le métier de travailleur social, une activité d'abord co-construite et distribuée. *Vie sociale*, 25 - 26, 131-141. <https://doi.org/10.3917/vsoc.191.0131>

11 Références légales

Legge cantonale sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minnorenni del 15 settembre 2003. Récupéré le 07.07.2021. <https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/345>

Regolamento della legge cantonale per le famiglie del 20 dicembre 2005. Récupéré le 05.07.2021. <https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/legge/num/346>

Regolamento cantonale concernente l'accoglienza di adottandi dell'8 ottobre 2013 (R 213.410). Récupéré le 07.07.2021. <https://m3.ti.ch/CAN/RLeggi/public/index.php/raccolta-leggi/pdfatto/atto/178>

Loi fédérale du 19 octobre 1977 sur l'ordonnance sur le placement d'enfants (= OPE, RS 211.222.338, état le 20 juin 2017). Récupéré le 05.07.2021. https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/1977/1931_1931_1931/fr

Loi fédérale du 29 juin 2011 sur l'ordonnance sur l'adoption (OAdo, RS 211.221.36, état le 1^{er} janvier 2012). Récupéré le 05.07.2021. <https://www.fedlex.admin.ch/eli/cc/2011/505/fr>

12 Annexes

12.1 Annexe 1 : Règlement de la loi sur les familles du 20 décembre 2005

Art. 3 :

L'OPE :

Fournit les services sociaux individuels conformément à l'article 16 de la loi et autorise notamment les placements familiaux conformément à la législation fédérale ;

Est l'autorité au sens des art. 12 et 23 OAMin ;

Supervise les familles d'accueil et de garde d'enfants ;

Reconnaît les mesures de protection au sens des articles 15 et suivants de la loi, sans préjudice des compétences des autorités de protection ou judiciaires.

(art. 3 del regolamento della legge sulle famiglie, del 20 dicembre 2005)

Art. 5 :

Le Bureau de soutien social et de l'inclusion doit :

Calculer la contribution d'entretien à verser par les parents ;

Avancer l'indemnité à la famille d'accueil (art. 24 de la loi) et, dans les cas particuliers établis par le règlement, les contributions des familles aux centres éducatifs ;

Des garanties pour couvrir les frais de placement dépassant la capacité financière des parents ;

Exercer contre les parents un recours pour les contributions avancées ;

Représenter l'État devant les autorités judiciaires dans les actions de recours fondés sur l'article 294 CC ;

Faire signer aux parents des accords concernant la contribution d'entretien qu'ils doivent payer lorsque les frais d'inscription ou de scolarité dépassent leur capacité financière.

(art. 5 del regolamento della legge sulle famiglie, del 15 dicembre 2005).

Art. 65 :

1. En cas de manquements ou de difficultés, ou si la poursuite de l'accueil n'est plus conforme à l'intérêt de l'enfant, le département procède conformément aux art. 11 et 20 OAMin.

2. S'il apparaît nécessaire de prendre des mesures de protection au sens du code civil suisse pour les enfants placés, l'OPE signale sans délai la situation à l'autorité de protection compétente.

(art. 65 del regolamento della legge sulle famiglie, del 15 dicembre 2005)

12.2 Annexe 2: Legge sul sostegno alle attività sulle famiglie e di protezione dei minori del 15 settembre 2003

Art. 15 :

1. L'intervention de l'État dans la sphère privée et familiale a lieu à la demande de la famille, sur recommandation de tiers avec le consentement du titulaire de l'autorité parentale, ou par décision de l'autorité tutélaire ou judiciaire.

2. L'Etat assure les mesures de protection nécessaires lorsque la santé, le développement physique, mental ou social du ou de la mineur·e est menacé.

3. Toute intervention doit avoir lieu dans l'intérêt supérieur de l'enfant.

4. Le ou la mineur·e capable de discernement se voit garantir le droit d'être entendu.

(art. 15 della legge sul sostegno alle attività sulle famiglie e di protezione dei minorenni del 15 settembre 2003).

Art. 16:

1. Les services sociaux individuels sont ceux qui s'adressent aux familles ou à leurs membres individuels, à savoir :

- a) l'examen des besoins ;
- b) l'évaluation socio-familiale demandée par les autorités tutélaires ou judiciaires ;
- c) les services de conseil, de médiation et d'aide sociale ;
- d) l'activation et la coordination des ressources nécessaires pour répondre aux besoins spécifiques des familles
- e) la préparation, la mise en œuvre et le contrôle de l'accueil des mineur·e·s hors de leur milieu familial en application de l'article 20 de la présente loi, dans le respect des compétences de la famille ou de l'autorité de placement ;
- f) le rétablissement des conditions de prise en charge par les familles de leurs enfants mineurs confiés à d'autres familles ou à des centres éducatifs.

2. Les services énumérés ci-dessus sont gratuits.

(art. 16 della legge sul sostegno alle attività delle famiglie e di protezione dei minori, del 15 settembre 2003)

12.3 Annexe 3: Regolamento della legge sulle famiglie del 20 dicembre 2005

Art. 4 :

Les organes et activités du Bureau de soutien à la famille et à la jeunesse :

Coordonne les activités subventionnées au titre de la loi par le biais de contrats de performance ;

Coopère avec les autorités chargées de conclure des contrats de performance dans le cadre des activités de soutien aux familles et de protection de la jeunesse fondées sur d'autres lois ;

Décide de la subvention pour les frais de fonctionnement des activités de soutien aux familles ;

Décide de la subvention des coûts des placements individuels prévus à l'article 32 de la loi et de ceux ordonnés par le juge des enfants ;[9].

Détermine le montant à la charge des municipalités en vertu de l'article 30 de la Loi ;

Décide de la subvention pour les projets généraux au titre du chapitre III de la loi ;

Il supervise les structures autorisées d'aide aux familles et de protection de l'enfance ;

Assure les conseils nécessaires aux municipalités et aux organismes publics et privés pour la mise en œuvre des activités de soutien aux familles, conformément au chapitre I de la loi

(art. 4 del regolamento della legge sulle famiglie, del 20 dicembre 2005)

Art. 65 :

1 Quiconque accueille un·e mineur·e à son domicile à des fins d'affiliation pour plus d'un mois à titre onéreux ou pour plus de trois mois à titre gratuit doit être autorisé par l'OPE.

3 Quiconque accueille régulièrement des mineur·e·s à son domicile dans le cadre d'une intervention de crise au sens de l'art. 4, al. 2, OAMin, à titre onéreux ou gratuit, doit être autorisé par l'OPE, quelle que soit la durée du placement.

(art. 65 del regolamento della legge sulle famiglie del 20 dicembre 2005).

Art. 55 :

1L'OPE forint :

À la demande de la famille ou de ses membres individuels, les prestations visées à l'article 16 alinéa 1 lit. a, c, d, f de la loi ;

Sur ordre de l'autorité de protection ou de l'autorité judiciaire, les prestations visées à l'art. 16, al. 1, let. b de la loi ; en règle générale, ces prestations doivent être fournies dans un délai de trois mois à compter de la demande ; en cas de retard, l'OPE en informe le mandant ; en cas d'urgence, l'OPE convient avec l'autorité compétente de la manière dont il collaborera à l'adoption de mesures conservatoires ;

À la demande de la famille ou de certains membres de la famille, ou des autorités de protection ou judiciaires, les services visés à l'art. 16 al. 1 lit. e de la loi.

2 L'OFAP désigne un gestionnaire de cas pour chaque intervention de protection.

Les mesures de protection sont effectuées selon l'approche suivante :

Élaboration d'un projet d'intervention (besoins, objectifs, moyens) ;

Définition du programme opérationnel des organisations qui mettent en œuvre le projet d'intervention, qui sont tenues d'informer périodiquement le gestionnaire du dossier ;

L'évaluation du résultat et, si nécessaire, la modification du projet d'intervention.

4 Dans les cas où les mineur·e·s sont placés chez un tiers, l'UAP peut activer et coordonner directement les organismes et services publics et privés nécessaires à l'accomplissement des tâches strictement fonctionnelles pour répondre aux besoins des familles et des mineur·e·s.

Dans des situations individuelles, l'OPE peut déléguer à d'autres organismes publics ou privés la prestation des services prévus par l'art. 16, par. 1, lett. e) et f) de la loi ; dans ces cas, les organismes doivent désigner un opérateur responsable du dossier.

(art 55 del regolamento della legge sulle famiglie, del 20 dicembre 2005).

12.4 Annexe 4: Ordonnance fédéral sur le placement d'enfants

Art.1 :

1 En vertu de la présente ordonnance le placement d'enfants hors du foyer familial est soumis à autorisation et à surveillance.

2 Indépendamment du régime de l'autorisation, le placement peut être interdit lorsque les personnes intéressées ne satisfont pas, soit sur le plan de l'éducation, soit quant à leur caractère ou à leur état de santé, aux exigences de leur tâche, ou que les conditions matérielles ne sont manifestement pas remplies.

3 sont réservées :

- a. Les attributions des parents, de l'autorité de protection de l'enfant et des tribunaux pour mineurs ;
- b. Les dispositions de droit public assurant la protection des mineurs, notamment dans le domaine de la lutte contre la tuberculose.

4 Aucune autorisation n'est exigée pour la prise en charge et le placement d'enfants dans le cadre de programmes d'échange scolaire, d'engagements au pair et de séjours de nature comparable, hors du domicile familial, qui ne sont pas ordonnées par les autorités.

Art. 1a :

1 Le premier critère à considérer lors de l'octroi ou du retrait d'une autorisation et dans l'exercice de la surveillance est le bien de l'enfant.

2 L'autorité de protection de l'enfant veille à ce que l'enfant placé dans une famille nourricière ou une institution :

- a. Soit informé de ses droits, en particulier procéduraux, en fonction de son âge ;
- b. Se voie attribuer une personne de confiance à laquelle il peut s'adresser en cas de question ou de problème ;
- c. Soit associé à toutes les décisions déterminantes pour son existence en fonction de son âge.

Art. 2 :

1.L'autorité suivante (autorité) est compétente pour délivrer l'autorisation ou recevoir l'annonce et pour exercer la surveillance :

- a. S'agissant du placement de l'enfant chez des parentes nourriciers, dans une institution ou à la journée ; l'autorité de protection de l'enfant du lieu de placement ;
- b. S'agissant des prestations fournies dans le cadre du placement chez des parents nourriciers : une autorité cantonale centrale désignée par le canton du siège ou du domicile du prestataire.

2.Les cantons peuvent confier les tâches visées à l'al.1, let. a :

- a. À une autre autorité cantonale ou communale appropriée, s'agissant du placement en famille ou en institution ;
- b. À une autre autorité ou à un autre service cantonal ou communal approprié, s'agissant du placement à la journée.

Art.5 :

¹ L'autorisation ne peut être délivrée que si les qualités personnelles, les aptitudes éducatives, l'état de santé des parents nourriciers et des autres personnes vivant dans leur ménage, et les conditions de logement offrent toute garantie que l'enfant placé bénéficiera de soins, d'une éducation et d'une formation adéquats et que le bien-être des autres enfants vivant dans la famille sera sauvegardé.

12.5 Annexe 5 : Ordonnance fédéral sur l'adoption (OAdo)

Art. 3 :

L'adoption et l'accueil d'enfants en vue de l'adoption ne peuvent avoir lieu que si l'ensemble des circonstances laisse prévoir qu'ils serviront le bien de l'enfant.

12.6 Annexe 6: Regolamento concernente l'accoglienza di adottandi, 2013

Art. 3 :

L'OPE délivre le certificat de compétence après vérification des conditions prévues à l'article 5 OAdoz. (art. 3 del regolamento concernente l'accoglienza di adottandi, 2013)

Art. 4 :

1 Dans le cadre de l'examen d'aptitude des candidats adoptants, l'OPE s'assure qu'ils ont participé au programme de formation prévu.

2 Pour l'organisation de la formation, l'OPE peut faire appel à des partenaires extérieurs publics ou privés ayant une expérience avérée, avec lesquels elle convient du programme et des contenus.

3 Sur demande motivée des futurs parents adoptifs, des formations alternatives peuvent être approuvées par l'OPE si elles sont jugées équivalentes et adaptées.

4 Les frais de participation à la formation sont directement à la charge des futurs parents adoptifs.

(art. 4 sul regolamento concernente l'accoglienza di adottandi, 2013)

Art. 6 :

L'OPE, après avoir examiné les documents, délivre aux candidats adoptants une autorisation d'accueillir un enfant déterminé. (art. 6 del regolamento concernente l'accoglienza di adottandi, 2013)

Art 7 :

Avant de délivrer l'autorisation, l'OPE vérifie que les futurs parents adoptifs ont déclaré par écrit qu'ils sont disposés à suivre le cours de formation également pendant la première année de placement de l'enfant. (art. 7 del regolamento concernente l'accoglienza di adottandi, 2013)

12.7 Annexe 7 : Gille d'entretien en italien

La ricerca che svolgo per il mio lavoro bachelor è basata *sull'influenza delle emozioni nel lavoro di un'assistente sociale che lavora all'ufficio della protezione del bambino*. Ho scelto di focalizzarmi su questo ufficio perché ritengo che voi assistenti sociali siete più implicati in delle situazioni più difficili e complicate dove l'emozione gioca un grande ruolo.

Prima di cominciare, vi ricordo che vi garantisco il vostro anonimato, quindi a fare nessuno può riconoscervi e riconoscere le cose che dite con me nella lettura del rapporto finale. In più in ogni momento potete smettere di partecipare all'intervista. Questo colloquio sarà registrato, poi ritrascritto e dopo aver analizzato i dati che mi interessano farò la traduzione in francese.

PRATICA

Potresti raccontarmi cosa succede quando una famiglia o un utente per la prima volta viene nel tuo ufficio a fare un colloquio?

- Secondo te già da questo momento ci sono delle emozioni in gioco?

Cosa vi ha portato a lavorare all'ufficio dell'aiuto della protezione?

IL POSTO DELLE EMOZIONI

Secondo te l'influenza delle emozioni nel tuo lavoro dipende dalla tua socializzazione (primaria e secondaria) ?

Concept : socialisation – comment le TS s'inscrit dans la socialisation ?

- Se pensiamo alla socializzazione primaria quale è il rapporto con le emozioni?
- → Quale rapporto avete con le emozioni all'interno della vostra famiglia? siete liberi di esprimerle?

Concept : normes émotionnelles – culturelles ? pouvez-vous exprimer la tristesse, la colère ?

→ Come siete stati educati?

→ Sei una persona che tende a controllare le proprie emozioni?

→ Come fai quando delle situazioni difficili ti toccano?

Nel tuo lavoro ti trovi confrontato con delle emozioni positive?

- In questo caso le esprimi e le condividi?

NEGOZIAZIONE IDENTITARIA:

Se ora parliamo d'identità. Ci sono diversi tipi d'identità una è attesa e prescritta dall'istituzione mentre l'altra è vissuta, quindi quella personale.

Nel lavoro dell'assistente sociale dell'UAP cosa è atteso et prescritto da parte dell'istituzione? Cosa è l'identità personale (agie)?

Concept : identité prescrite/Attribuée ; identité vécue et agie – compétences attendues et évaluées.

- Come fate a negoziare tra questi diversi tipi d'identità? Secondo te è possibile? Esempi?

→ Cosa vi tocca particolarmente ?

→ Come fate quand devi negoziare tra queste identità per essere un "buon" assistente sociale?

Concept : négociation identitaire – processus relationnel : modèle identitaires, identité attribuée et identité recue.

Per te un assistente sociale può mostrare le proprie emozioni?

Concept : émotion / norme émotionnelle/ identité personnelle.

- E secondo il mandato e le regole dell'UAP?

Concept : identité professionnelle ; compétences demandées/attendues et évaluées.

Pensi di essere riconosciuto come un "buon" assistente sociale da parte dei utenti?

Difronte alle altre istituzioni sei riconosciuto come un buon assistente sociale?

E per te cosa significa essere un buon assistente sociale?

Concept: identité reconnue

Cosa dice il gruppo degli assistenti sociali et il gruppo professionale istituzionale dell'UAP sull'identità prescritta? (Con chi ne parli? Con un supervisore?)

Concept: identité preinscrite

Come deve comportarsi un assistente sociale quando si trova confrontato con delle emozioni? Ci sono delle aspettative?

L'UAP a una linea guida legata all'emozioni ? se si potresti descrivermelo in grandi linee?

Nella formazione mettono spesso l'accento sulla "buona" distanza professionale cosa ne pensi?

Concept : professionnalisation ; posture professionnelles et « bonne » distance