

Qu'est-ce qui fait qu'un travailleur social?

Qu'est-ce qui caractérise un travailleur social ? Qu'est-ce qu'un travailleur social?

En tant que l'un des premiers points de contact possibles avec une survivante, les assistantes sociales ont la grande responsabilité de créer un climat favorable, positif et compatissant pour les personnes qui reçoivent des services. Les réactions négatives dirigées contre les survivantes de la part de celles vers qui elles se tournent pour obtenir de l'aide peuvent mener à une autre victimisation, ce qui risque d'exacerber la détresse psychologique déjà existante et de retarder le rétablissement. Cette forme principale de préjudice à une survivante est tout à fait évitable. Tous les prestataires des services et les autres intervenants doivent avoir pour priorité de prévenir une autre victimisation, et le fait de doter votre programme des assistantes sociales qui possèdent les qualités, les connaissances et les compétences appropriées est un moyen clé d'y arriver.

Qualités de ceux qui interviennent dans les VBG

La nature de la relation de travail entre une assistante et une survivante détermine en grande partie si le processus de gestion des cas et les services connexes sont efficaces pour aider la survivante à se rétablir - autrement dit, une relation positive est nécessaire pour que la gestion d'un cas soit efficace²⁹. La recherche montre que des qualités comme la chaleur, le respect, l'authenticité, l'empathie et d'acceptation sont très importantes pour ceux et celles qui sont à la recherche des services et sont nécessaires pour instaurer la confiance et la sécurité des survivantes. Les assistantes sociales gentilles, qui acceptent la survivante et qui ne portent pas de jugement sont perçus comme des gens chaleureux. La chaleur peut créer un climat de sécurité et de confiance qui encourage les survivantes à être ouvertes. La chaleur peut être exprimée par des expressions faciales appropriées, en accordant toute son attention à la survivante et en utilisant un ton calme et doux.

- Empathie. Être empathique " ou " avoir de l'empathie " veut dire être capable de se mettre la situation d'une autre personne, et de s'imaginer sa vision du monde, ses hypothèses et ses croyances. Vous pouvez faire preuve d'empathie en écoutant attentivement ce que les survivantes vous disent, en faisant tous les efforts possibles pour

comprendre leurs expériences de leur point de vue et en validant leurs sentiments.

- Respect. Le respect peut être qualifié de " respect positif inconditionnel ". Elle est étroitement liée à l'acceptation et, en tant que telle, implique le fait d'accepter et de ne pas juger la survivante mais plutôt souligner ses forces. Blâmer, argumenter, réagir de façon défensive tenter de faire pression sur les survivantes sont autant de signes d'un manque de respect.
- L'authenticité. L'authenticité peut s'exprimer comme le fait d'être sincère et authentique. Une partie de l'authenticité consiste à accepter et à admettre qu'on a tort ou qu'on a fait des erreurs. Les tuteurs sont des humains, ils ne connaissent pas donc toutes les réponses et font des erreurs de temps en temps.
- La conscience de soi. Les tuteurs sont aussi des personnes dont les croyances et les valeurs sont influencées par la culture, l'origine ethnique, la religion, le sexe (ou l'identité sexuelle), l'orientation sexuelle, le statut socioéconomique et les antécédents familiaux et personnels. Un travailleur social doit être conscient du fait que ses croyances et ses valeurs peuvent l'influencer négativement en faveur d'une survivante ou d'un survivant. Dans de nombreux contextes humanitaires, les normes sociales qui conduisent à blâmer, humilier et stigmatiser les survivantes sont répandues. Il est important que les tuteurs, en tant qu'organisations et qu'individus, réfléchissent à leurs propres croyances et normes potentiellement nuisibles, examinent comment celles-ci influencent leur réponse aux survivantes et reconnaissent comment cela pourrait les empêcher de demander de l'aide

Connaissances des assistantes sociales

À tout le moins, il est important que les assistantes chargées de cas aient ce qui suit:

- Connaissance sur les VBG, de ses causes et de ses conséquences
- Connaissance et compréhension des normes sociales et de leur incidence sur la recherche d'aide et la prise de décision des survivantes.
- Connaissance des services et des appuis disponibles et de ce que les survivantes peuvent attendre d'eux, en particulier ce qu'elles peuvent attendre des systèmes de santé et de justice.
- Connaissance de l'approche centrée sur les survivantes ainsi que des principes Directeurs qui sous-tendent cette approche.
- Connaissance des étapes et des tâches impliquées dans la prise en charge des cas de VBG.

Compétences des assistantes sociales

Les compétences représentent l'application des connaissances et l'expression des qualités. Les agents chargés du traitement des VBG doivent posséder les compétences de base ci-après et doivent avoir la possibilité de

perfectionner ces compétences par le biais d'une formation et d'une supervision continues.

- Capacité d'utiliser une approche centrée sur les survivantes dans leurs interactions avec les survivantes, notamment en suivant les principes directeurs suivants
- Capacité d'utiliser des techniques d'écoute active
- Capacité de communiquer sans porter de jugement
- Capacité de faire preuve d'empathie
- Capacité de communiquer des informations essentielles sur les options de prise en charge d'une survivante
- Capacité rendre capables les survivantes à prendre leurs propres décisions sur ce qui est mieux pour eux.
- Capacité de comprendre les principaux enjeux et besoins liés à la prise en charge d'une survivante
- Capacité de résoudre les problèmes à la prise en charge d'une survivante¹

¹ Tout le contenu des Directives inter agences sur la gestion des cas https://gbvresponders.org/wp-content/uploads/2017/04/Interagency-GBV-Case-Management-Guidelines_Final_2017_Low-Res.pdf

