

Lorsqu'une survivante perd la confiance en l'assistante sociale

La confiance est la pierre angulaire de la relation entre une sociale et une survivante. Le sentiment de confiance d'une survivante à l'égard d'une sociale encourage la divulgation initiale et l'engagement continu. Il est essentiel de se rappeler qu'une expérience de violence basée sur le genre brise souvent le sentiment de confiance d'une personne envers les autres. C'est le point de départ de la plupart des survivantes lorsqu'elles demandent de l'aide. Les survivantes prennent un risque physique et émotionnel énorme lorsqu'elles demandent de l'aide et les assistantes sociales doivent s'attendre à ce qu'une survivante **ne leur fasse pas confiance** dès le début. Les assistantes sociales doivent travailler dur pour bâtir et maintenir la confiance au cours d'une séance et au fur du temps.

De nombreuses variables peuvent contribuer à ce qu'une assistante sociale ne soit pas en mesure d'établir la confiance d'une survivante ou perde la confiance d'une survivante – certains de ces facteurs ne sont pas sous son contrôle – c'est par exemple l'expérience de la victime en matière de violence basée sur le genre et les expériences passées avec les prestataires de services. Cependant, il y a quelques questions clé qui pourraient provoquer la méfiance des survivantes et dont les intervenants doivent être conscients: (cette liste n'est pas exhaustive):

- **Violation de la confidentialité.** La confidentialité est l'un des principes directeurs de base de la prise en charge des cas de violence basée sur le genre et est étroitement liée à la sécurité physique et émotionnelle de la survivante. La violation de la confidentialité peut avoir des répercussions immédiates sur la sécurité d'une survivante en ce sens qu'elle peut être exposée à un risque accru de préjudice de la part de l'auteur ou de la communauté. Elle peut aussi mener à la stigmatisation qui renforce l'isolement de la survivante, son sentiment de honte et sa culpabilité. Il y a quelques exceptions où une assistante sociale peut devoir briser la confidentialité, mais elles doivent être communiquées à l'avance à la survivante au cours du processus de consentement informé. Et l'assistante sociale doit toujours faire de son mieux pour engager la survivante dans une discussion sur les cas dans lesquels il est nécessaire de briser la confidentialité avant de le faire.

- **Accepter d'entreprendre une action, mais ne pas aller jusqu'au bout.** Lorsqu'elles travaillent avec une survivante et qu'elles planifient l'intervention, les assistantes sociales conviennent souvent avec la survivante qu'elles prendront des mesures pour l'aider à obtenir des services et de l'appui - par exemple en le référant vers un service de santé ou en acceptant de faire un suivi avec la survivante. Si l'assistante sociale n'en assure pas le suivi, cela peut miner la confiance.
- **Faire une "promesse" pour laquelle elles n'ont aucun contrôle sur le résultat.** Parfois, les assistantes sociales font des promesses aux survivantes qui leur sont impossible de tenir. Par exemple, "Je promets que les choses vont s'améliorer", "Je promets que les choses vont changer", ou peut-être des assurances plus subtiles, telles que "tout va bien se passer". Communiquer de telles "promesses" à la survivante peut sembler être la bonne chose à faire présentement afin d'aider une survivante à se sentir mieux et soutenue. Toutefois, l'assistante sociale n'a aucun contrôle sur la situation, les circonstances et les sentiments de la survivante. Nous ne savons pas dans avec quels sentiments une survivante va revenir nous et si nous lui communiquons que tout va bien se passer ou que les choses vont s'améliorer - et cela n'arrive pas, nous pouvons mettre en péril sa confiance en nous et en nos capacités.
- **Utiliser un langage qui communique le blâme ou le jugement.** Le fait de communiquer à une survivante qu'elle a peut-être tort ou qu'elle a contribué à la violence qu'elle subit ou qu'elle a en quelque sorte la responsabilité d'y mettre fin compromettra presque immédiatement la relation entre l'assistante et la survivante ainsi que sa capacité d'établir ou de maintenir la confiance. Cela peut être explicite comme par exemple lui demander pourquoi elle a fait ou n'a pas fait certaines choses (par exemple dans le cas de violence sexuelle - pourquoi êtes-vous sortie seule ? Ou dans le cas de la violence domestique - pourquoi n'avez-vous pas préparé le dîner ? Ou pourquoi vous êtes-vous disputés avec lui ?). Il peut aussi être implicite - par exemple les assistantes sociales posent la question - dans cette situation, qu'est-ce que vous auriez pu faire différemment ? Les assistantes sociales peuvent aussi parfois porter un jugement sur une survivante et son comportement - par exemple - "ce n'était pas une bonne décision."
- Dans tous les cas mentionnés ci-haut (et d'autres qui mènent à un manque de confiance à l'égard d'une assistante sociale), les résultats les plus probables sont qu'une survivante fermera ses portes et ne voudra plus communiquer avec l'assistante sociale pendant la séance. Et ne reviendra probablement pas pour obtenir d'autres services et soins. Pour ce qui est de l'impact sur la survivante, cela signifie qu'elle n'obtiendra pas la prise en charge et l'appui dont elle a besoin dans l'immédiat, mais aussi cela aura probablement un impact sur sa

perception des prestataires des services en général et l'incitera à ne plus demander de l'aide. Ceci a aussi un impact psychologique plus profond dans la mesure où l'assistante sociale pourrait avoir été la seule personne à qui elle était prête à faire confiance à nouveau et lorsque cette confiance est brisée, c'est presque comme s'elle était de nouveau survivante.

Recommandations et leçons apprises

Si l'assistante sociale en a l'occasion, la meilleure approche en cas de méfiance est de s'informer auprès de la survivante. Reconnaissez que vous avez peut-être brisé la confiance de la survivante et présentez des excuses. Dites-lui que vous savez qu'il lui faudra du temps pour vous faire confiance à nouveau et que vous voulez travailler dur pour rétablir sa confiance en vous. Demandez à la survivante s'il y a quelque chose que vous pouvez faire pour faciliter le processus de rétablissement de la confiance.

