

Journées d'étude des 7 et 8 septembre 2016 à Fribourg

« La pratique à l'interface entre protection de l'individu et respect de l'autonomie »

Exposé 9

La gestion des relations dans la protection de l'adulte à l'interface entre individu, méthode et compétences

Harald Ansen, Prof. Dr. phil., dipl. éducateur social dipl.,
Haute école des sciences appliquées, Hambourg

La gestion des relations dans la protection de l'adulte implique la rencontre de personnes souffrant de graves atteintes à la santé. Elle comporte le risque d'adopter une attitude paternaliste envers les personnes concernées, de ne pas suffisamment respecter leur volonté et d'ignorer leur droit à une vie indépendante. Une solide gestion des relations contribue à réduire ces risques. Il s'agit en particulier des compétences suivantes:

Autoréflexion: la réflexion quant à sa propre image du client, ainsi qu'aux éléments d'une stigmatisation non souhaitée est ici centrale, puisque la stigmatisation entrave l'identification de potentiels et favorise, sur le plan relationnel, les attitudes paternalistes qui peuvent être évitées. Dans le domaine de la protection de l'adulte, l'attention portée à ces aspects est particulièrement importante. L'attitude envers les clients est fondamentale pour la gestion relationnelle.

Réflexion interactive: une relation implique toujours une rencontre durant laquelle les personnes impliquées réagissent les unes par rapport autres. La gestion d'une relation professionnelle qui tient compte des possibilités et limites des clients requiert de la reconnaissance, nécessaire au développement de leur confiance en soi, leur estime de soi et leur amour-propre. Les personnes souffrant d'atteintes à la santé en particulier vivent plutôt l'inverse de la reconnaissance dans leur quotidien, à savoir le rejet et parfois une attention excessive, suite à quoi leurs marges de manœuvre se trouvent inutilement restreintes.

Connaissances méthodologiques: dans l'action, la gestion quotidienne des affaires devrait être empreinte d'un style de communication méthodique et coopératif. Les techniques de conduite d'entretien qui favorisent un climat d'acceptation et intègrent à la fois les éléments constitutifs du dialogue et les démarches d'accompagnement activant les ressources devraient être privilégiées. Ce n'est que lorsque les clients sont prêts à collaborer dans le cadre de la conduite d'entretien que les prescriptions légales exigeantes de la protection de l'adulte peuvent être atteintes.

Réflexion quant à la mise en œuvre: l'adoption d'une attitude personnelle évoluant dans l'acceptation et la reconnaissance, ainsi que de règles relatives à la conduite d'entretien coopérative exige une grande créativité en raison du déficit technologique dans l'action méthodologique. Les spécialistes prennent leurs décisions en lien avec des cas, situations et contextes : Une application méthodologique stérile, strictement conforme aux manuels, n'est pas possible. En matière de protection de l'adulte, où assistance et responsabilité sont placées sur un pied d'égalité pour les clients, il s'agit toujours d'un exercice de "corde raide". Pour mener à bien cette tâche, des principes guidant les actions telles que l'orientation en matière de négociation, la participation, l'empowerment, la représentation des intérêts, l'approche contextuelle et la sensibilité à la diversité s'avèrent constructifs.

Les limites des différentes dimensions de compétence sont fluides. Pour permettre d'atteindre une gestion fructueuse des relations, les spécialistes doivent s'impliquer personnellement, se qualifier sur le plan méthodologique et être disposés à prendre des responsabilités dans des situations concrètes, parfois assorties d'une grande pression décisionnelle.

*Les présentations et autres documents des Journées d'étude seront disponibles
sur www.copma.ch → Actualités → « Journées d'étude 2016 »*

La gestion des relations dans la protection de l'adulte

à l'interface entre individu,
méthode et compétences

Prof. Dr. Harald Ansen, HAW Hambourg

Sommaire

- Caractéristiques d'une relation professionnelle
 - Défis dans la protection de l'adulte
 - Compétences nécessaires dans la gestion des relations (thème clé)
 - Perspectives
-

Caractéristiques d'une relation professionnelle

- Importance de la relation professionnelle
 - Délimitation et chevauchement des relations privées et professionnelles
 - Importance de la confiance dans les systèmes, les experts et les personnes
-

Défis dans la protection de l'adulte

- Gestion de personnes souffrant de graves atteintes à la santé
 - Stigmatisation par des tiers ou autostigmatisation et leurs conséquences
 - Exercice de „corde raide“ entre octroi et privation des droits
-

Compétences nécessaires à la gestion des relations

- Autoréflexion
- Réflexion interactive
- Connaissances méthodologiques
- Compétence de mise en oeuvre

Autoréflexion

- Importance de l'attitude
- Compréhension des relations
- Analyse du cadre/contexte
- Estime de l'autre

Réflexion interactive

- Influence réciproque
 - Importance de la reconnaissance, un besoin humain fondamental
 - Reconnaissance en matière de sympathie, de droit et d'estime sociale
-

Connaissances méthodologiques

- Entre attitude et démarche méthodologique
 - Communication coopérative
 - Communication favorisant la confiance
 - Sélection de techniques d'entretien
-

Compétence de mise en oeuvre

- Réalité et manuel
- Transformation des connaissances méthodologiques
- Principes guidant les actions: négociation, participation, empowerment, approche contextuelle, sensibilité à la diversité, représentation des intérêts

Perspectives

- La relation constitue la base
- Autres compétences nécessaires dans la protection de l'adulte:
 - Connaissances juridiques approfondies
 - Connaissance des maladies et handicaps
 - Connaissance des institutions et services sociaux
 - Communication (encourager la motivation, transmission de connaissances, activation des ressources, changement de comportement, gestion des crises, Clarification du système et des relations)