Zeitschrift: Actio : un magazine pour l'aide à la vie
Herausgeber: La Croix-Rouge Suisse
Band: 94 (1985)
Heft: 3

Artikel: Faire disparaître la peur des contacts
Autor: Spörri, Doro
DOI: https://doi.org/10.5169/seals-682136

Nutzungsbedingungen
Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation
L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use
The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 07.07.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Faire disparaître la peur des contacts

Malgré les prestations de l'Etat providence, les enfants, les malades, les handicapés et les personnes âgées continueront de dépendre de l'aide d'autrui. Les possibilités des personnes malades et handicapées ont pu être élargies grâce aux nouvelles techniques (système d'appel au secours électronique, machines à écrire pour aveugles, vidéotexte pour malentendants, etc.). Malgré cela, je préfère une assistance humaine à celle de «singes dressés» ou de robots, ou à une technique qui confine dans l'isolement. L'aide est l'une des formes de contact les plus anciennes et les plus humaines; et – quel qu'en soit le mobile – elle ne doit nullement demeurer à sens unique.

Par Doro Spörri

Lieu de travail: la famille et le quartier

Je limiterai mon propos aux aides bénévoles au sens étroit du terme, c'est-à-dire à ceux qui sont en contact direct avec les personnes défavorisées.

J. Giovanelli-Blocher estime que les aides bénévoles sont à même d'exécuter des tâches incombant normalement aux membres de la famille ou aux amis. Ils sont également aptes à travailler dans le domaine psychosocial, notamment à encadrer les malades psychiques, les malades chroniques, ceux dont la guérison est longue et les mourants. En outre, on ne peut pratiquement pas envisager un travail au sein des quartiers sans la collaboration de ces personnes bénévoles. Dans ce contexte, une nouvelle forme de volontariat a vu le jour durant ces vingt dernières années. De nouveaux services, négligés ou exclus par les services sociaux traditionnels, ont été créés grâce au travail bénévole de certaines personnes (places de jeux, groupes de parents, crèches, foyers pour femmes, etc.). Il faut relever toutefois que ces initiatives ont souvent été soutenues et encadrées à titre gracieux par des juristes, des enseignants, des travailleurs sociaux et des psychologues.

Un double enrichissement

L'aide bénévole est une activité sociale effectuée gratuitement ou pour un prix très modeste. Elle sensibilise les bénévoles et leur entourage aux problèmes sociaux et contribue ainsi à éliminer les préjugés vis-à-vis des individus et des groupes marginaux. Ces bénévoles en retirent pour eux-mêmes certaines satisfactions: occupation judicieuse du temps libre, élargissement de l'horizon personnel, et même, dans certains cas, entrée dans la vie professionnelle. Le travail de l'aide bénévole se fait en contact étroit avec le patient, ce qui peut entraîner des relations et des amitiés durables, dans la mesure où il est moins lié aux règles des organisations que les aides professionnelles. En outre, les aides volontaires ont, le cas échéant, davantage de contacts avec les autorités publiques que les groupes d'aide autonomes. Ils ont une longue expérience de la vie; et, surtout, ils disposent de plus de temps libre que la plupart des assistants professionnels, temps qui leur permet de discuter avec les personnes qui ont besoin de leur aide.

Il ne faut pas confondre bénévole et professionnel

Le bénévolat n'est pas approprié pour des recherches ou pour l'attribution des cas aux services sociaux, ni pour des tâches de triage, d'information et de coordination. L'expérience que j'ai acquise auprès de l'Office d'information des services sociaux zurichois me permet de dire que de pareilles tâches devraient être confiées à de très bons professionnels. De plus, les bénévoles ne sont pas aptes à intervenir dans des cas d'urgence (danger de suicide), ni de mener à bien de longues thérapies de couple ou de famille; ils ne sont pas en mesure de traiter des problèmes sociaux aigus, ni d'encadrer les récidivistes chroniques. En résumé: plus les problèmes sociaux sont complexes et chroniques, moins l'engagement de bénévoles se justifie.

Le bénévole dans le marché du travail

Le bénévolat est résiliable en tout temps. Les aides bénévoles ne peuvent pas être engagés à long terme. Leur sollicitation trop fréquente et gratuite n'est pas acceptable du point de vue de la politique sociale, à moins qu'on leur concède à l'avenir des avantages fiscaux. La position sociale et, par là même, l'estime dont jouissent les aides bénévoles peuvent être très différentes de celles des personnes qui ont besoin de leur aide. D'autre part, les aides bénévoles ne sont en général que peu liés aux organisations sociales; il s'ensuit qu'ils ne disposent pas des moyens nécessaires pour défendre les intéressés face aux autorités et aux différents services.

Une nécessité récente: le travail social professionnel

Le travail social au sein d'institutions remplit une tâche publique, conformément à différents textes législatifs. Il est alimenté par des moyens financiers provenant de l'Etat, ainsi que par des fonds privés résultant de dons et de collectes. Je connais la relative impuissance des mouvements d'aide autonomes et des initiatives privées louables. L'assistant professionnel devrait peut-être trouver le temps et le courage de faire profiter (gratuitement) de telles initiatives de ses connaissances. Il faudrait pour cela des conditions de travail autorisant un engagement à titre privé. Seul un travailleur social bénéficiant d'une formation poussée et ayant une connaissance élargie des causes des problèmes sociaux, des tâches de politique sociale et de santé publique, est à même d'exercer son influence aussi bien au niveau individuel que collectif. Il a besoin, en outre, d'entretenir des relations avec des groupes d'aide autonomes, des aides bénévoles, d'autres groupes professionnels et des politiciens.

Des dangers menacent aussi le travailleur social professionnel

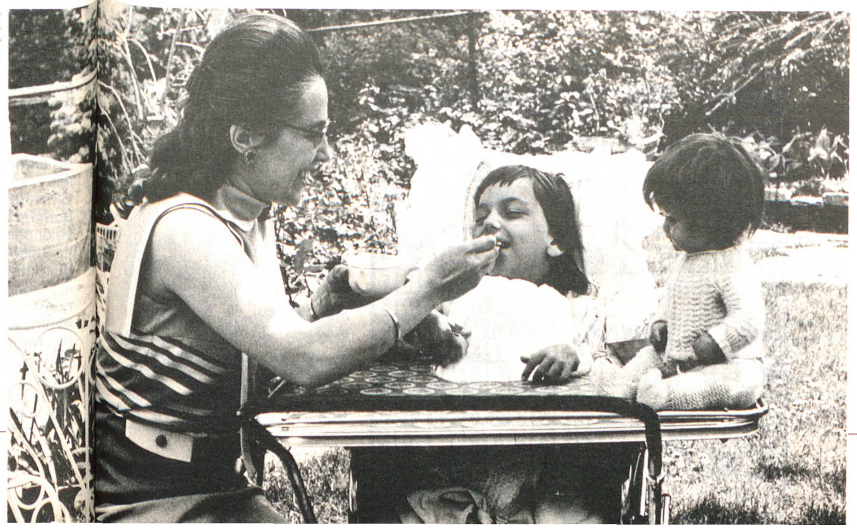
Il est difficile pour les travailleurs sociaux professionnels de garantir une amélioration des conditions d'ordre social de leurs clients. Il n'est pas aisé de mesurer le succès du travail social professionnel, dans nombre de ses champs d'activité. Un surcroît de travail chronique entraîne une bureaucratisation du traitement des cas. L'écart social et émotionnel entre l'assistant professionnel et la personne qui a besoin de son aide, peut être alors parfois très grand. A la longue, le travailleur social professionnel court le risque d'adopter sans discuter les objectifs fixés par son organisation, et de passer à côté des besoins réels de ses clients.

Bénévoles et professionnels dans une même équipe

A l'avenir, les organisations sociales professionnelles devront se soucier davantage de l'engagement approprié, de la formation et de l'encadrement des aides bénévoles. De plus, elles doivent être prêtes à leur déléguer des tâches qui leur sont devenues chères. Une collaboration accrue avec les représentants d'autres professions sociales et du secteur de la santé publique s'avère d'autant plus nécessaire. Le travail social au niveau des quartiers devra dorénavant tendre à tisser davantage de liens, dans le sens où les travailleurs sociaux professionnels favoriseront les rencontres et les échanges entre les voisins, les bénévoles et ceux qui ont besoin d'aide.

Les groupes de personnes concernées, de bénévoles, de politiciens engagés et de travailleurs sociaux professionnels devraient former davantage de lobbies, afin de soutenir et de défendre les intérêts des personnes désavantagées. Comme exemple d'un tel regroupement, on peut citer les conférences de handicapés, qui ont vu le jour durant l'année consacrée à ces derniers. Je pense également aux réunions de délinquants et d'étrangers. Malgré les difficultés inhérentes à de telles réunions, ces dernières sont les seules garantes d'une amélioration des conditions de vie de groupes défavorisés à maints égards. □

...jeune et s'occuper de jeunes handicapés en partant ensemble en vacances...



Etre bénévole peut signifier: ... partager sa joie avec ceux qui en ont tant besoin...

Double légitimation

Doro Spörri, l'auteur de ce texte, a deux bonnes raisons d'aborder le thème très discuté du bénévolat et – ou – du professionnalisme. D'une part, elle enseigne depuis trois ans à l'Ecole de travail social de Zurich, elle est donc elle-même une professionnelle; et d'autre part, elle souffre de lésions musculaires. Elle peut donc très bien imaginer ce que sera sa vie, lorsqu'elle sera âgée. Sa relation avec l'idée d'aide est double: elle assiste les autres et réfléchit aux différentes formes que peut prendre cette assistance et, en même temps, elle a besoin de l'aide des autres.

«J'étais une jeune handicapée très émancipée», avoue-t-elle. J'acceptais uniquement une aide professionnelle, donc rétribuée, et je refusais de devoir dire merci pour chaque coup de main. Alors qu'aujourd'hui, le contact que j'ai avec les aides bénévoles non rétribués s'est considérablement décrispé. J'apprécie toujours davantage la compassion humaine désintéressée.»

3000 adresses qui promettent de l'aide

Dans certaines régions rurales, les services sociaux sont peu développés, car l'aide s'organise plutôt au sein de la famille et entre voisins. Tandis que dans une ville comme Zurich, il existe 3000 adresses où l'on peut demander de l'aide.

N'a-t-on pas atteint là un degré de saturation qui s'avère malsain? Doro Spörri voit les choses ainsi: «Je constate que des problèmes tout à fait nouveaux apparaissent à l'horizon, problèmes qui nécessitent une nouvelle forme d'aide, de la part des bénévoles et des professionnels.

Pas de risque d'essuyer un refus

Trouver un travail en tant que bénévole n'est pas si facile. La bonne volonté seule ne suffit pas; et plus d'un ou d'une s'est détourné(e) du bénévolat, après avoir offert ses services à la mauvaise place.

Voici des endroits où votre offre sera la bienvenue:
Sections de la Croix-Rouge suisse
Institutions religieuses
Pro Senectute
Pro Infirmis
Centres communautaires
Homes pour personnes âgées
Alliance suisse des samaritains □