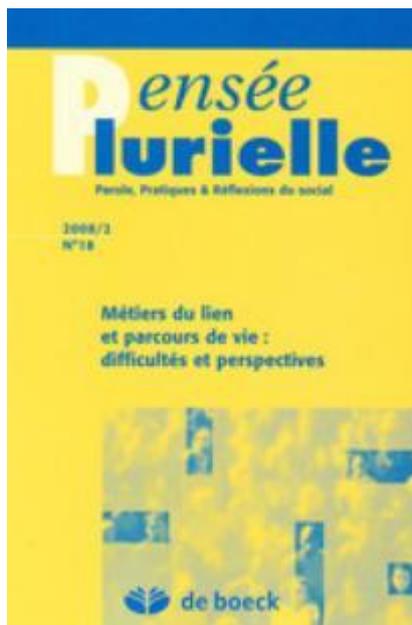


<https://www.cairn.info/revue-pensee-plurielle-2008-2-page-73.htm>



# L'évaluation diagnostique de la souffrance psychique chez les assistants sociaux [\[1\]](#)

par [Thierry Glarner](#)

Université Mons-Hainaut

Faculté de psychologie et des Sciences de l'Éducation

Département de développement familial et communautaire,

Place du Parc, 18

7000 Mons

Belgique

Tél. : +32 65 37 31 58

[thierry.glarner.at.umh.ac.be](mailto:thierry.glarner.at.umh.ac.be)

## Raccourcis

- [Résumé](#)
- [Plan de l'article](#)
- [Citer cet article](#)
- [Sommaire du numéro](#)

# Pensée plurielle

2008/2 (n° 18)

- Pages : 188
- ISBN : 9782804158125
- DOI : 10.3917/pp.018.0073
- Éditeur : [De Boeck Supérieur](#)
  
- [À propos de cette revue](#)
- [Site de la revue](#)

---

Pages 73 - 91

## Introduction

### 1

Il est fréquent d'entendre les assistants sociaux, après quelques années de carrière, se plaindre de leur situation professionnelle, dans leur bureau, à la pause café, dans une conversation entre collègues, dans une réunion de familles, en formation, etc., véhiculant ainsi l'image d'éternels insatisfaits, imprégnés d'un fatalisme de fait. En réalité, l'assistant social doit faire face aux frustrations nombreuses, liées aux situations inextricables qu'il rencontre, et qui génèrent un fort sentiment d'impuissance et de découragement. Il doit faire face également aux situations routinières ou bureaucratiques, au travers desquelles il vit le constat désagréable d'être, « contre sa volonté, un rouage, un “distributeur d'aspirine”, un serviteur du contrôle social, dont le dévouement ne sert qu'à permettre au “système” de continuer à exclure » (Bajoit, 2005 : 127).

### 2

L'impuissance à jouer un rôle actif de changement, dans certaines situations, produit de nombreuses remises en question existentielles et des remises en cause de l'efficacité des pratiques, quand celles-ci, confrontées à l'idéal du travail social transmis dans la formation, sont considérées comme utopiques, dans l'exercice de la profession. Les conditions de travail font régulièrement l'objet de critiques verbales, au sein de l'institution, sans qu'elles ne produisent les changements attendus : les bureaux restent exigus, l'équipement de travail reste incomplet ou défectueux, les moyens en personnel sont insuffisants, les usagers sont difficiles ou mal éduqués, etc. Le travail social semble être un parent pauvre du service public, et les intervenants sociaux se sentent mal considérés par la population, leurs responsables hiérarchiques, et les dirigeants politiques.

### 3

D'autres constats, parmi d'autres, font régulièrement l'objet de critiques et d'analyses par les chercheurs des sciences humaines. Les tensions (entre autres) entre les missions d'aide et

l'injonction à la normalisation, entre les idéaux et la réalité, révèlent une série de paradoxes du travail social qui procurent doutes et remises en question chez l'intervenant (Bouquet, Autès, Lokossou, Amiguet, etc.). Le surinvestissement dans les missions, la non-reconnaissance par l'utilisateur et la hiérarchie, les tensions dans la relation d'aide font l'objet d'analyses sur l'épuisement professionnel (Biron, Peters et Mesters, etc.), sur la dépression (Bokanowski, Dubar, Jacquinet, Foucart, etc.). D'autres auteurs vont analyser les raisons qui conduisent au sentiment d'inefficacité professionnelle et d'impuissance (Pommier, Bajoit, Piu *et al.*, etc.), à l'angoisse (Benasayag et Schmitt, Barbier, etc.), à l'isolement ou aux troubles du narcissisme (Roussillon, Laval, Foucart, Vandecasteele et Lefèbvre, Jacques, etc.). Le travail social, en tant qu'institution, fait donc l'objet d'études abondantes sur les rapports qu'il entretient avec toutes les autres institutions de notre société, et sur les pratiques qui se développent au gré de l'évolution de l'action sociale, mais aussi de la société civile.

#### 4

L'assistant social est un citoyen comme les autres. Il subit ces mutations sociétales, il en est un acteur, plus ou moins actif ou passif, et son référentiel professionnel évolue en parallèle. En effet, de nouveaux métiers sont apparus, qui viennent se juxtaposer, voire s'approprier une partie du champ social qui lui était historiquement dévolu, et qui remettent en question le sens de son action. Ce tableau, plutôt pessimiste, du contexte professionnel dans lequel l'assistant social évolue, véhicule un état de souffrance psychique de l'intervenant, qui se traduit par la perte progressive de la maîtrise de son action, la nécessité de gérer la souffrance des autres sans obtenir en retour la reconnaissance attendue de son travail, son impuissance à l'action revendicatrice, son épuisement et son découragement au travail, etc. Malgré ce constat, il continue cependant de croire qu'il est possible d'apporter du bonheur aux gens, et que les personnes exclues peuvent trouver, ou retrouver, une place dans la société.

#### 5

Ces quelques considérations conduisent le chercheur en pédagogie de l'action sociale à s'interroger sur cette souffrance de l'assistant social. Cette souffrance, dite psychique, bien qu'elle puisse être également physique, a-t-elle une origine particulière ou est-elle multiple ? Alors que les scientifiques ont chacun abordé une voie exploratoire de la souffrance vécue, est-il possible d'avoir une vue d'ensemble qui permettrait de mieux comprendre ce phénomène ? Confronté à sa propre souffrance, l'assistant social adopte différentes stratégies pour y faire face : quelles sont-elles et peuvent-elles nous éclairer sur les moyens à mettre en œuvre pour aider les assistants sociaux dans leur quotidien professionnel ?

#### 6

Pour tenter d'y répondre, le présent travail consiste à recenser, dans la littérature des sciences humaines, les différentes perspectives qui ont conduit à analyser les problématiques sociales au sein desquelles l'assistant social joue également un rôle de citoyen et d'acteur, avec les conséquences qu'elles provoquent sur son état psychique. Ces problématiques, brièvement décrites, constituent le cadre de notre réflexion, avec lequel il sera possible, dans un second temps, d'élaborer un outil méthodologique d'analyse des processus conduisant à l'état de souffrance psychique.

## **1 - Le contexte social**

## 7

Fortement fragilisée, l'Action sociale s'est laissée imprégner du paradigme de la logique économique, devenant la référence culturelle et sociale. Le droit à l'intégration et à l'épanouissement doit, dès lors, s'accompagner de la volonté et des efforts de l'individu pour y accéder. Il s'agit de fait d'une mutation des codes référentiels. Le concept d'intégration, d'individu qui obtient une place (*homo faber*) reconnue dans la société, prend la signification d'état d'être de consommation (*homo oeconomicus* ou *homo consumens*) dans la société. L'apologie de la volonté d'être soi implique de prendre ses responsabilités pour faire face à son devenir.

## 8

À travers la logique entrepreneuriale, prônant le paradigme du mérite et la responsabilité individuelle, le travail social reste fondé sur un référentiel humaniste, mais est tenu de composer avec le référentiel économique. Les confrontations dialectiques qui en résultent, génèrent des multiples états de souffrance psychique. En effet, la modification de la notion du temps, la requalification de la relation d'aide en relation de service, la complexité à travailler sur la création ou la recréation du lien social avec l'individu désaffilié, et dans le même temps, un travail de relation d'aide fortement imprégné de connotations d'échanges de type marchand, constituent les motifs de l'insatisfaction croissante de l'assistant social.

## 9

D'autres dimensions viennent se juxtaposer et amplifier le malaise dans la relation d'aide. L'assistant social devient peu à peu un rouage de la transmission générationnelle, par défaut d'autorité familiale ou institutionnelle, tout en étant porteur des valeurs de démocratie et de citoyenneté, induisant une responsabilité de régulation sociale. L'éthique occupe alors la scène de la relation, et engage la personne même de l'agent, confronté lui-même à ses limites.

## 10

La littérature est absente en matière de réponse du politique. Une des raisons de ce vide explicatoire proviendrait du fait que, d'une part, ses préoccupations sont ailleurs, centrées sur les citoyens acteurs du dynamisme sociétal et, d'autre part, du fait que la question sociale est source de dépenses, électoralement non rentables, à l'heure de l'envahissement progressif dans tous les secteurs de la vie quotidienne, de l'idéologie néolibérale. Le scandale social semble admis, la responsabilité individuelle serait une évidence « naturelle », et l'absence de mouvement social des intervenants sociaux pour attirer l'attention sur leurs conditions d'être, un aveu d'impuissance, laissant ainsi le champ libre au raisonnement calculeur du monde politique.

## 11

Pris dans la complexité croissante de la relation d'aide, transcendée par le changement social et l'idéologie humaniste qui la guide, l'assistant social est confronté, à travers sa mission, à des dispositions psychiques problématiques personnelles nécessitant, à leur tour, des mesures d'intervention et d'accompagnement. Cependant, les logiques conduisant à l'état de souffrance psychique vécue par l'assistant social sont multiples, parfois confuses, et révèlent la prise de conscience de la nécessité de réaliser une description significative de ses

dimensions variées, et de leur genèse. Ce nouveau champ exploratoire nous a conduit à élaborer une cartographie de la souffrance psychique, en vue de faire émerger les logiques processuelles générant des souffrances psychiques.

12

En découlent alors les registres importants de l'insatisfaction liée aux tensions, au sentiment d'inefficacité professionnelle, au sentiment d'isolement et à l'absence de soutien et de reconnaissance de cette posture problématique. Sans une vue intégrative des dimensions multiples de la souffrance psychique, il est effectivement malaisé de comprendre qu'il existe des logiques processuelles qui devront faire l'objet de réflexions et de débats sur la scène publique. Mais lorsque nous abordons la souffrance psychique de l'assistant social, de quoi parle-t-on ? Comment délimiter ce concept, et comment élaborer un outil d'analyse des processus conduisant à la souffrance ?

## **2 - La souffrance psychique de l'assistant social**

### **Définition**

13

En premier lieu, il est nécessaire de préciser que les troubles de la personnalité, tels qu'ils sont définis dans le DSM-IV [\[2\]\[2\] Il s'agit du Diagnostic and Statistical Manual – Revision...](#), ne feront pas partie de l'analyse, ni les maladies mentales, qui font l'objet de la psychiatrie, laquelle traite de la pathologie de la relation. Les assistants sociaux qui seraient concernés font l'objet de prises en charge particulières dans un cadre thérapeutique.

14

Comme point de départ de la réflexion, la définition que donne l'OMS dans son rapport 2001 de la santé mentale semble pertinente :

15

« Une personne en bonne santé mentale est une personne capable de s'adapter aux diverses situations de la vie, faites de frustrations et de joies, de moments difficiles à traverser ou de problèmes à résoudre. Une personne en bonne santé mentale est donc quelqu'un qui se sent suffisamment en confiance pour s'adapter à une situation à laquelle elle ne peut rien changer ou pour travailler à la modifier si c'est possible. Cette personne vit son quotidien libre des peurs ou des blessures anciennes qui pourraient contaminer son présent et perturber sa vision du monde. De plus, quelqu'un en bonne santé mentale est capable d'éprouver du plaisir dans ses relations avec les autres. Bref, posséder une bonne santé mentale, c'est parvenir à établir un équilibre entre tous les aspects de sa vie : physique, psychologique, spirituel, social et économique. Ce n'est pas quelque chose de statique, c'est plutôt quelque chose qui fluctue sur un continuum, comme la santé physique. »

16

Chacun des termes mériterait d'être défini, bien entendu, mais là ne sera pas notre propos. La définition choisie a le mérite de mettre en évidence l'importance des dispositions de la personne en termes de confiance en soi, de sécurité de base, de compétences propres, qui permettent de s'adapter aux conditions de la vie, qui rendent la personne actrice dans la construction de son identité et heureuse d'agir dans l'altérité. Le fait de remplir ou non ces dispositions nous informe sur son état psychique. C'est dans cette zone délimitée, entre la bonne santé mentale et la pathologie, que le chercheur situe sa démarche, en accord avec Laval (2005), qui ne considère pas la souffrance psychique et la maladie mentale sur le même terrain.

## 17

Il ne s'agit pas ici de décrire le processus psychosociologique qui aboutit à la souffrance. Il a été développé par des auteurs comme de Gaulejac (1991), Foucart (2002, 2005), Dejours (1998), Roussillon (2006) et autres. Nous n'entrerons pas non plus sur la voie psychanalytique, qui traite de l'angoisse résultant de la souffrance. Nous retiendrons simplement ce qu'en dit Bakanowski (2004 : 1418) : « Tout développement psychique comporte un processus de transformation et, par conséquent, un état de souffrance. Il n'est pas de changement ni de croissance psychique, c'est-à-dire d'affranchissement du sujet au regard de ses pulsions et de ses désirs, qui n'entraîne de la souffrance et de l'angoisse ». D'un autre côté, la souffrance peut être considérée comme un stimulant à l'action. Elle « est ce qui nous pousse à trouver, à inventer des voies de satisfaction substitutives à l'accomplissement de nos désirs » (Vandecasteele et Lefèbvre, 2006 : 147).

## 18

L'explication psychanalytique ne nous renseigne cependant pas sur les différentes expressions concrètes de la souffrance rencontrée. Il s'avère donc pertinent de décrire cette souffrance vécue par les assistants sociaux et la recension d'un maximum d'éléments descriptifs permettra l'élaboration d'une grille des différentes formes de souffrance qui apparaissent dans leur travail. Elle servira de support à l'exercice réflexif.

# **3 - Description de la souffrance psychique**

## 19

L'analyse a permis de relever l'importance du sentiment d'impuissance vécue par les assistants sociaux. Elle exprime une série d'insatisfactions qui ont été dégagées de la littérature, et qui sont illustrées à travers trois grandes orientations, à savoir l'insatisfaction résultant de l'ambivalence, l'insatisfaction liée au domaine des compétences professionnelles et personnelles, et l'insatisfaction liée à la sphère de la reconnaissance professionnelle et personnelle.

## **L'insatisfaction sur le plan de l'ambivalence**

## 20

Caractéristique majeure qui illustre la souffrance psychique de l'assistant social, l'ambivalence est définie comme étant le « caractère de ce qui se présente sous deux aspects,

sans qu'il y ait nécessairement opposition ou ambiguïté » (Le Petit Robert). Nous ajoutons à cette définition la composante affective, que nous enseigne la psychanalyse. L'ambivalence peut désigner toute forme de compromis au sein duquel « la composante positive et la composante négative de l'attitude affective sont simultanément présentes, indissolubles, et constituent une opposition non dialectique, indépassable pour le sujet qui dit à la fois oui et non » (*Vocabulaire de la psychanalyse*, 1973).

## 21

Autès (cité par Bouquet, 2004) situe l'agent dans une position d'« entre-deux », caractéristique des paradoxes et ambivalences de ses fonctions. Bouquet les énumère en termes de tensions, entre les intérêts divergents et les idéaux, entre les valeurs à défendre et les contraintes de l'organisation, entre les attitudes à adopter selon les subjectivités qui s'expriment, ou les situations concrètes qu'ils rencontrent, entre les valeurs dont les groupes sont porteurs et l'éthique à faire valoir, entre morale de conviction et morale de responsabilité.

## 22

L'assistant social est donc confronté à des conflits de valeurs et des priorités éthiques.

## 23

Ces états expriment trois types de tension permanente (Laval, 2005) : celle du temps, le temps court de l'insertion opposé au temps long du travail psychique, celle ayant trait à la demande sociale que rencontre ou non l'offre de relation, et celle des finalités de l'action, entre l'idéal social et la réalité du monde vécu. Bajoit (2003) relève en outre que l'individu, au-delà des difficultés vécues dans sa profession, est confronté également à celles de se sentir heureux dans sa vie privée, et dresse une liste exhaustive des tensions que vit la personne contemporaine entre le besoin d'accomplissement individuel et le besoin de reconnaissance sociale.

## 24

L'équilibre recherché entre les intérêts de la collectivité, l'organisation, le demandeur d'aide et ses propres intérêts produit également toute une série de tensions, entre aide et normalisation, autonomie et réglementation, secret et information partagée (problème de la déontologie), entre logique de mission et logique de gestion, entre qualité d'intervention et rentabilité, etc. [\[3\]\[3\] Bouquet \(2004 : 73\) nous livre une série exhaustive...](#)

## 25

Dans le registre des tensions, on relèvera encore la difficulté de répondre à la fois aux multiples dimensions de la demande, et à l'obligation d'unifier ses pratiques (Lacroix et Jacques, 2004), ou la nécessité d'accepter un emploi alors qu'on est en désaccord sur le mandat qui le fonde (en matière de contrôle social, par exemple, ou de respect des règles institutionnelles opposé à la promotion des droits de l'Homme dans la pratique quotidienne – Bédard-Hauser et Bolzman, 2004).

## 26

Cette ambivalence produit de la dissonance entre les mondes des valeurs au détriment de l'agir moral. L'agent se trouve perpétuellement au sein de la contradiction, sa loyauté est constamment mise à l'épreuve, et il en souffre affectivement. Le métier de la relation humaine implique « une double logique dans le triple registre du symbolique, de l'éthique, de l'expérience » (Foucart, 2005 : 114). Ce dissentiment entre nature des valeurs ou intérêts contradictoires nous informe sur la difficulté de les hiérarchiser, et produit doutes et incertitudes, entraînant un frein au changement, à la prise de risque.

## 27

Envers certains usagers omnipotents, il peut arriver que certaines stratégies défensives entraînent d'autres souffrances plus subtiles. Par exemple, quand l'intervenant ressent de l'agressivité, mais qu'il la dénie pour maintenir la relation. Elle peut, cependant, engendrer des effets de « faux self » générant un mal-être plus important encore.

## 28

Le malaise des assistants sociaux, c'est également celui de la société dont ils font partie, qui révèle ses contradictions, ses incertitudes propres à la démocratie d'aujourd'hui, et telles qu'elles ont été décrites précédemment. Il s'illustre à travers les plaintes, mais sans revendications, les frustrations sans protestations, les questions sans projet, la rage et l'indignation sans donner lieu à des mouvements sociaux, etc. [\[4\]\[4\] Le lecteur trouvera de plus amples détails dans la...](#)

## **L'insatisfaction sur le plan des compétences**

### 29

La compétence, envisagée ici, est liée à la connaissance approfondie, reconnue, qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières. Il s'agit de l'autorité scientifique. Le référentiel du travail social s'appuie sur le champ disciplinaire des sciences humaines, pour constituer un savoir hybride sur l'art de la relation d'aide. Les nombreuses qualités personnelles à posséder, les savoirs multiples à intégrer, l'inconnu toujours renouvelé de la rencontre avec l'autre, produisent le sentiment d'être constamment dans l'improvisation plutôt que dans la production.

### 30

C'est le demandeur d'aide qui produit pour s'en sortir, l'assistant social ne produit rien si ce n'est virtuellement ; il accompagne, guide, facilite, renseigne, défend, écrit des rapports confidentiels (donc non publics). Cette non-production de matière induit une réalisation de soi inachevée, le sentiment d'être une personne limitée (Soulet, 2005), car sa compétence est impalpable.

### 31

L'ignorance est vue comme une incapacité à lire la situation complexe, une incapacité à trouver la clé qui permettra d'envisager une ou des solutions. Elle peut être liée au manque d'expérience, ou de connaissance, ou d'aptitude personnelle. L'ignorance peut déboucher sur les limites du travail de relation d'aide, parce que la mission est limitée, parce que d'autres

services d'intervention doivent être sollicités, ou que les multiples souffrances à traiter sont impossibles à supporter. La polyvalence de la profession et l'autonomie relative des choix décisionnels peuvent induire un sentiment d'incompétence relative, un sentiment de n'être qu'un généraliste, position dévalorisante par rapport à celle de spécialiste, laquelle peut provenir des nouveaux métiers de l'éclatement du travail social, mais aussi de ceux qui détiennent un titre universitaire.

## 32

Il résulte, de ces frustrations, une remise en question perpétuelle du sentiment d'efficacité professionnelle.

## **L'insatisfaction sur le plan de la reconnaissance**

## 33

La reconnaissance est liée à la considération d'autrui pour le travail accompli. Le regard de l'autre détermine la manière dont l'individu est perçu sur la scène publique, quant à son savoir être et son savoir-faire. Plus il est reconnu, plus sa compétence est valorisée, plus son capital d'honneur et de prestige se renforce et augmente son estime de soi (Pourtois et Desmet, 2004).

## 34

Déjà évoquées antérieurement, les politiques de l'insertion ont donné naissance à de nouvelles professions du travail social, empiétant sur les compétences jusque-là dévolues aux assistants sociaux. La taylorisation du secteur, la précarisation croissante des conditions de l'emploi, le désintérêt grandissant de l'acteur public pour la question sociale, le resserrement du cadre, la bureaucratisation forcée, illustrent le retrait progressif de l'autorité attribuée au service social, devenue illégitime (Cardijn Publications, 2000) et par conséquent sa perte de pouvoir et d'hégémonie sur la scène du travail social. Les conséquences se marquent en termes de doute, d'impuissance, de fatigue, de découragement (Pommier, 2005), de peur, de soumission (Dejours, 1998), une montée du stress, et la souffrance au travail (Lefresne, 2000).

## 35

La profusion des nouveaux métiers du social a entraîné une dilution du « nous collectif », constitutif de l'identité des assistants sociaux, et le désintérêt du politique pour la profession entraîne une crise de non-reconnaissance (Dubar, 2003) et, de fait, une grande insatisfaction. Celle-ci se manifeste par la difficulté de visibiliser le travail accompli, donc de faire valoir ses prérogatives professionnelles, les intervenants se sentant à leur tour exclus, au sein de leurs dispositifs (Lacroix et Jacques, 2004), et par l'absence d'idéal collectif servant de référentiel sur lequel s'appuyer pour se faire reconnaître (Biron, 2006).

## 36

Ce mal identitaire peut engendrer de la solitude (Roussillon, 2006), de la lassitude (Le Guarnec, 1998), de la honte, la maladie. Il peut provoquer la faille du contrat narcissique, qui s'accompagne d'un appauvrissement de l'estime de soi, prédisposant à la dépression (Mannoni, 2000). Barbier (2004) envisage les difficultés identitaires sous l'angle de la

détresse, qu'il distingue de deux manières : la détresse active, celle qui s'exprime verbalement et physiquement et qui traduit une émotion, et la détresse passive, qui exprime l'individu sidéré, pétrifié par ce qui lui arrive qu'il ne peut traduire en émotion. Elle représente une douleur muette, qui reste peut-être la plus délicate à gérer, car empreinte de désespoir.

[37](#)

Il résulte de chacune de ces insatisfactions relevées dans la littérature un nombre important de termes pour désigner la souffrance psychique, car elle est multiple et donc difficile à identifier. Nous tenterons alors de distinguer les différentes dimensions qu'elle recouvre pour la facilité de l'analyse. En réalité, elles s'associent plus souvent qu'elles ne se distinguent, rendant la souffrance psychique plus complexe qu'elle n'apparaît.

## **4 - Cartographie de la souffrance psychique**

[38](#)

À partir des considérations précédentes, qui décrivent les différentes dimensions de la souffrance psychique, il est alors possible de réaliser un tableau qui les intègre, et qui permet de construire un point de vue global sur ces différentes insatisfactions.

[39](#)

Pour ce faire, un éventail d'articles de revues scientifiques, connues pour leurs études sur le travail social, d'expression française, ont été sélectionnés, ainsi qu'un certain nombre d'ouvrages de référence connus en pédagogie de l'action sociale. Dans chaque article ou livre, chaque expression exprimant une modalité de la souffrance psychique a constitué une unité de sens, recensée et classée par mots clés.

[40](#)

Ces recherches bibliographiques ont permis la constitution d'un échantillon aléatoire d'expressions faisant état de la souffrance des assistants sociaux, et d'opérer un premier classement thématique, constituant une première série d'indicateurs de la souffrance psychique. Un second classement des regroupements thématiques a donc été opéré grâce à ces indicateurs, et qui illustrent les trois dimensions de l'insatisfaction vécue par l'assistant social, ayant trait à l'ambivalence, la compétence et la reconnaissance, lesquelles constituent alors les concepts opératoires de l'état de souffrance psychique.

[41](#)

La lecture du tableau s'effectue alors, en croisant les indicateurs, sources de la souffrance, avec les concepts opératoires de la souffrance psychique. Il devient alors possible de faire émerger les processus qui la génèrent.

[42](#)

Ce tableau doit être considéré comme un outil d'analyse, propre à stimuler la réflexivité et susceptible d'être modifié, d'être enrichi au fur et à mesure de l'évolution des préoccupations

futures en matière de recherche. Il semble utile de rappeler que toute méthode d'analyse a également ses limites. L'approche est descriptive et compréhensive. Le classement opéré ne signifie nullement que chaque élément est isolable et sans lien avec d'autres.

#### 43

La cartographie ainsi produite devient un outil d'évaluation diagnostique de l'état de souffrance psychique, ce qui va permettre de repérer ou d'évaluer, selon le vécu professionnel de l'assistant social, les états de souffrance et les processus qui les génèrent ou les ont générés.

#### 44

Pour une bonne visibilité et une bonne compréhension de notre outil méthodologique, nous simplifions notre cartographie en ne conservant que les indicateurs, croisés avec les concepts opératoires, de la souffrance psychique.

#### 45

Les tableaux suivants donnent une vue éclatée de la cartographie. Chaque item fait l'objet d'une numérotation de fiche, permettant de retrouver le document d'origine [\[5\]\[5\] L'ensemble de ces fiches, par auteur, est repris en...](#)

## Cartographie de la souffrance psychique

Ambivalence	Compétence	Reconnaissance
Le bouleversement des valeurs, des normes et de la morale		
L'identité		
		La culture de l'excellence
Qualité de service dans l'action sociale		
Le travail social et son champ conceptuel		
	Les limites du travail social	
L'identité professionnelle de l'assistant social		
Les pratiques visant la normalisation		
	Relation d'aide et relation de service	
Le statut de l'assistant social		Le statut de l'assistant social

Tableau 1

Ambivalence		
Le bouleversement des valeurs, des normes et de la morale	entre deux	tensions entre intérêts parfois divergents et juxtaposition d'idéaux (35)
		tensions entre valeurs et contraintes matérielles (35)
		tensions entre valeurs de groupe et éthique à faire partager (35)
		tensions entre morale de conviction et morale de responsabilité (35)
		tensions entre idéaux et loyautés (793)
		expérience de la contradiction (892)
	dissentiment	dissonance entre les mondes de valeurs (34)
L'identité	entre deux	difficulté d'établir des hiérarchies absolues entre les valeurs ou entre les intérêts contradictoires (37)
	mal de vivre	tensions entre intérêt privé et intérêt collectif (35)
		tensions entre vie privée et vie professionnelle (821)
	doute	tensions entre le désirable et le possible (389)
angoisse du libre arbitre (389)		
Qualité de service dans l'action sociale	entre deux	conforter ou soutenir l'autre dans ses doutes quand on vit les mêmes doutes (848)
		compassion et distance dans la relation (569)
Le travail social et son champ conceptuel	entre deux	tensions entre logique économique et logique sociale (35)
		tensions entre qualité de l'intervention et rentabilité (35)
L'identité professionnelle de l'assistant social	entre deux	tensions entre les situations concrètes et les attitudes à adopter (unification des pratiques) (35)
	le changement	prise de risque ou statu quo (861)
Les pratiques visant la normalisation	entre deux	plainte
		tensions entre aide et normalisation (35)
		tension entre demande de l'utilisateur et commande institutionnelle (35)
Le statut de l'assistant social	entre deux	tensions entre aide et normalisation (35)
		tensions entre aide et contrôle (35)
		tensions entre secret et transparence (35)
		tensions entre secret et informations partagées (35)
	malaise	tensions entre logique de mission et logique de gestion (35)
		malaise et absence d'action collective (291)
		plaintes mais peu de revendications (291)
		frustration mais pas de protestation (291)
		questions et doutes mais absence de projet (291)
		atteintes profondes au métier et au statut mais absence de défense professionnelle (291)
		rage et indignation mais absence de mouvement social (291)

**Tableau 2**

Compétence		
Le travail social et son champ conceptuel	Ignorance	ne pas savoir comment tout fonctionne (584)
Les limites du travail social	découragement, fatigue	relation déstabilisée du fait d'événements de souffrance à répétition ou accumulées (309)
		les limites de l'action sont atteintes et menace de la perte de la relation (309)
L'identité professionnelle de l'assistant social	incompétence relative	identité de généraliste par rapport à l'identité de spécialiste (284)
	inefficacité professionnelle	crainte de mal travailler (598)
		être une personne non aboutie par rapport aux possibilités existantes pour se réaliser (508) potentialités non advenues (727)
peur et soumission	surinvestissement au travail (604) stratégie défensive du silence, de la cécité, de la surdité (604)	
Relation d'aide et relation de service	stress	autonomisation et polyvalence dans l'emploi (129)

**Tableau 3**

Reconnaissance		
L'identité professionnelle de l'assistant social	épuisement	dilution des savoirs faire, perte d'identité (155)
		la recomposition des métiers du social augmente le sentiment de fragilité, d'exposition, de lassitude (211)
Relation d'aide et relation de service	épuisement	usure face à l'agressivité (211)
	détresse active	angoisse criée, agitation motrice, douleur criée (541)
	détresse passive	état de sidération, de pétrification, de douleur muette, résignation (541)
Le statut de l'assistant social	dissonance	autorité illégitime (284)
	peur et soumission	précarité des conditions d'emploi (604)
		individualisme, chacun pour soi (604)
	absence de soutien	absence d'un "nous" collectif, communautaire (803)
		absence des modes de socialisation du "je" par intégration définitive à ces collectifs (803)
		absence d'idéal collectif pouvant soutenir les professions d'aidants (713)
		insuffisance de reconnaissance officielle (847)
		souffrir d'exclusion au sein de son institution (479)
		sentir sa profession menacée (788)
		défaut d'encadrement (180)
ne pas être reconnu comme un homme viril, c'est être déficient et sans courage (610)		
solitude	tolérer le mensonge, sa non-dénonciation (609)	
	vivre une situation difficile sans pouvoir la partager (730)	

[46](#)

Ce travail réalisé, il devient opportun de s'interroger également sur ce que la littérature nous enseigne au sujet des modalités de gestion de cette souffrance. Comment les assistants sociaux font-ils face à leurs états de souffrance psychique ?

[47](#)

Différents mécanismes de défense peuvent être utilisés et sont classiquement utilisés par tout un chacun, souvent de manière implicite pour faire face à un manque de reconnaissance, à l'inefficacité professionnelle, ou tout simplement pour faire face aux sentiments ressentis face à la misère de l'autre ; cependant, ils renvoient le chercheur à des chemins d'analyse empruntés principalement par la psychologie. Ce sont plutôt les autres modes de réaction propres à l'agir de l'individu face aux souffrances engendrées par l'insatisfaction liée à l'ambivalence, la compétence ou la reconnaissance, qui sont l'objet d'intérêt du chercheur en pédagogie de l'action sociale.

## **5 - Modes de gestion de la souffrance psychique**

## Les moyens utilisés pour faire face à l'ambivalence

### 48

Les tensions existentielles dynamisent la gestion relationnelle de soi (Bajoit, 2003). L'identité, tout comme l'identité professionnelle, est bousculée dans ses habitus, est remise en question sur le plan des valeurs et des normes, de l'éthique et de la morale, du désir et de la réalité, des croyances et des réalités. L'ambivalence qui en résulte, amène à faire des choix pour sortir de l'incertitude, en utilisant ses connaissances, son sens du jugement et l'évaluation des contraintes (Amiguet, 2004). Pour y parvenir, l'agent peut recourir à la psychothérapie ou incorporer de nouveaux repères, de nouvelles références sociales, qui l'amèneront à reconstruire une nouvelle identité (Dubar, 2003). Une autre manière de dépasser les contradictions posées par l'éthique, c'est de vivre les enjeux contradictoires, plutôt que de les fuir, par un travail de discernement (Perrotin, 2004).

### 49

Pour sortir de l'ambivalence liée à l'identité professionnelle, Bouquet (2004) insiste sur la nécessité de se constituer un idéal, qui mettra en mouvement et guidera l'agir éthique.

### 50

Une autre façon de faire face à l'angoisse professionnelle est de se spécialiser, d'acquérir une micro-compétence, permettant ainsi de sortir également du doute, en se focalisant sur la partie pour laquelle l'agent est compétent (Chavaroche, 2005).

### 51

Les tensions qui émergent de la qualité de service comme principe de l'action sociale doivent s'articuler avec la réalité économique. La crise s'est installée dans la société et le travail d'accompagnement doit être envisagé dans le cadre d'une stabilisation de la situation de la personne, plutôt que celui de l'intégration (Benasayag et Schmit, 1998). C'est donc un changement de perspective qu'il faudrait incorporer, viser la stabilisation plutôt que l'intégration, du moins avec certaines populations. Une autre manière de traduire ce changement de perspective, afin de réduire son stress, c'est de renoncer à faire du vrai travail social (Bajoit, 2005), en restant dans une logique bureaucratique, par exemple, ou en changeant de fonction.

### 52

Les malaises liés au statut traduisent bien l'impuissance dans laquelle se trouvent les assistants sociaux. La profession ne se définit pas à travers une série d'actes de production, mais un art de faire qui, à la différence de la médecine, ne délivre pas de prescriptions. La parcellisation des tâches et l'absence de rapports globaux sur l'état du service social rendent les assistants sociaux isolés les uns des autres, ayant peu conscience des réalités communes. Seul dans son institution, pleinement investi de sa mission par conviction interne, souvent pris dans l'urgence, l'intervenant n'a pas le recul nécessaire pour analyser les conditions d'investissement externes qui pèsent sur lui, notamment sur l'injonction à la normalisation dans les pratiques. Une des solutions est de prendre la voie politique afin de s'engager socialement et politiquement (Cardijn, 2000). Une autre est d'adopter une attitude passive, de

type excès de zèle, dans l'espoir de provoquer des réactions au niveau institutionnel, des prises de conscience, par le politique, que le travail sans filet diminue ou est un frein à l'efficacité professionnelle.

### 53

Les tensions liées à l'absence d'unification des pratiques renvoient aux lacunes du champ conceptuel. Perrotin (2004) s'appuie sur le modèle de la pensée complexe pour analyser le champ des pratiques. Ordre et désordre se côtoient, se mélangent dans la réalité, provoquant une dynamique, un mouvement à travers lequel des marges de manœuvres apparaissent. Ce sont ces marges de manœuvres qu'il convient d'apprendre à repérer, et c'est la pensée constructiviste (Grisel et Lechenne, 2004) qui semble la mieux indiquée pour les développer.

## **Les moyens de faire face au sentiment d'inefficacité professionnelle**

### 54

L'assistant social a mal à son identité professionnelle, car du fait de son sentiment d'impuissance à résoudre toutes les misères qu'il rencontre, il se sent souvent inefficace. Le découragement et la fatigue qui en résultent, montrent les limites du travail social. C'est le moment de prendre distance par rapport à son rôle dans la relation d'aide, de mettre en place un processus réflexif pour faire émerger de nouvelles perspectives d'action (Dubar, 2003). L'intensivité de la réflexivité doit également nous décentrer de l'influence de notre histoire au risque qu'elle ne soit un frein. Ravon (2005) préconise que la réflexivité de l'agent s'appuie surtout sur le présent en y intégrant ses affects, ses actions, son expérience, dégagée de l'empreinte de son historicité en vue de l'agir.

### 55

Pour combattre l'ignorance de ne pas savoir comment tout fonctionne face à une situation complexe, l'assistant social a souvent recours au projet (Chavaroche, 2005), qui est une manière de se dégager de ce qu'il ne maîtrise pas, et de restructurer l'action dans la relation d'aide. Pourtois et Barras (2002) signalent que les moments de crise, de dissonance, qui conduisent à la réflexion et à la créativité, peuvent constituer des opportunités pour émerger de l'ignorance dans l'action. Le réseau (Amiguet, 2004) sera également une ressource très largement utilisée, afin de mieux cerner, connaître et, surtout, maîtriser tous les enjeux d'une situation sociale, permettant d'éviter au mieux les pannes de l'action.

### 56

Le sentiment d'inefficacité professionnelle conduit également à suivre une formation continue, à analyser l'exercice des pratiques à travers la supervision ou l'intervision. Un des moyens les plus intéressants pour faire face à l'insatisfaction des compétences est celui de reconnaître notre incomplétude (Biron, 2006), que la connaissance de la vie humaine ne sera jamais achevée et, dès lors, avec humilité, qu'il faut continuer à améliorer ses connaissances, ses compétences. Le chemin de la connaissance reste alors un chemin sûr pour aborder l'incertitude, pour dépasser les limites du travail social, pour faire face à l'injustice et à la

complexité des situations. « L'épreuve est un accès à l'humanité » (Biron, 2006 : 215), la connaissance, un garant de la démocratie.

## **Les moyens de faire face à l'insatisfaction liée à la reconnaissance**

### 57

Le manque de reconnaissance lié au statut semble être une préoccupation majeure de l'assistant social. Les difficultés pour être reconnu dans son identité professionnelle, l'épuisement et l'angoisse qui peuvent apparaître dans la relation d'aide, au regard de la relation de service, ainsi que la culture de l'excellence et de la disponibilité sans faille, sont à mettre en relation, semble-t-il, avec la problématique du statut.

### 58

Curieusement, la littérature n'est pas prolixe en matière de moyens à mettre en œuvre pour se faire reconnaître, hormis les mécanismes de défense déjà cités. Il reste l'injonction de s'engager politiquement et socialement pour sortir de l'ambivalence, pour se faire reconnaître, mais cette reconnaissance est alors liée à la personne, et non à la reconnaissance du statut.

### 59

Par ailleurs, l'usure du temps et de la loyauté peuvent conduire au burn-out, donc à une mise à l'écart en vue de récupérer pleinement ses moyens d'action, et le découragement peut conduire à changer de fonction ou de métier (Bajoit, 2005). Face à cette absence de soutien, il nous semble nécessaire d'ouvrir le débat, afin de conscientiser les acteurs de l'action sociale sur les excès néfastes du chacun pour soi, de l'individualisme, tant dans la perspective institutionnelle que personnelle, qui conduisent à la souffrance psychique chez les intervenants. Nous croyons, cependant, que l'initiative en revient aux assistants sociaux eux-mêmes.

## **Synthèse**

### 60

Les moyens de faire face aux tensions sont donc nombreux et la liste de ceux qui sont répertoriés est loin d'être exhaustive. La souffrance psychique vécue par les assistants sociaux n'est pas facilement isolable, mais multiple. Aucune stratégie particulière ne semble se dégager pour résoudre ces états de souffrance, mise à part une liste d'actions possibles.

### 61

Les tensions mènent à des sentiments d'inefficacité, mais aussi d'absence de reconnaissance qui mettent en mouvement des solutions de réparation de la souffrance engendrée. Nous remarquons cependant que les situations qui aboutissent à ces états psychiques sont très peu, voire pas du tout, mises en débat sur la place publique et nécessiteraient certainement de l'être. La question reste de savoir par quel relais.

## 6 - Conclusion

### 62

La question principale qui a motivé cette étude était de savoir s'il était possible d'avoir une vue globale sur ce que pouvaient être les différents types de souffrance psychique vécue par les assistants sociaux, liée à leur vie professionnelle, sur la compréhension de leur origine, et sur la découverte des stratégies mises en œuvre pour les gérer. La recension de la littérature a permis de dégager une série de considérations d'auteurs sur les processus conduisant à des états de souffrance psychiques multiples. L'analyse thématique a fait émerger trois dimensions qui expriment l'insatisfaction vécue par les assistants sociaux, liée au vécu de l'ambivalence, de la compétence et de la reconnaissance. Ces insatisfactions ont des conséquences sur le vécu idéologique de l'assistant social, sur son identité propre et son identité professionnelle, sur la qualité et les limites de son travail de relation d'aide, sur les finalités de sa mission en termes de normalisation et d'intégration de l'individu exclu, sur son statut, et enfin sur son vécu de la culture d'entreprise.

### 63

La cartographie représente donc une grille de lecture possible des états de souffrance psychique et des processus qui les génèrent. Elle permet de traduire la plainte des assistants sociaux à travers l'évaluation qui est faite de l'état de leur « bonne santé mentale ». Afin de tester notre outil, nous avons récolté deux récits de vie d'assistantes sociales, avec lesquels nous avons procédé à une analyse de contenu thématique, en découpant le discours en unités de sens pouvant illustrer les indicateurs de notre cartographie. L'analyse a ainsi permis d'éclairer les processus qui ont conduit nos intervenantes à vivre un état de souffrance psychique. Pour comprendre comment elles se sont inscrites dans ces processus, nous avons analysé leurs trajectoires identitaires, à l'aide de la sociologie clinique, grâce aux étapes menant à l'effondrement décrites par Aubert et de Gaulejac (1991) et au paradigme identitaire de Bajoit (2003). Précisons que la description des processus qui ont éclairé le diagnostic résultant de l'utilisation de la cartographie, a d'ailleurs conditionné le choix de l'outil d'analyse à administrer [\[6\]\[6\] Pour un éclairage sur les étapes de l'effondrement,....](#)

### 64

Le récit du vécu des pratiques professionnelles fait ainsi émerger les ressorts de l'action, et les ressources que l'intervenant emploie, pour gérer les conséquences de la souffrance psychique vécue. L'étude de cas, à la lumière de l'analyse, nous a conduit à une série de pistes d'action à envisager pour mieux traiter cette problématique. Il serait, ainsi, pertinent d'envisager la praxis de la recherche-action avec les intervenants, dans le but de déterminer, avec eux, les remédiations possibles aux diagnostics posés.

### 65

Que ce soit vis-à-vis de l'assistant social ou de ceux qui les dirigent, le travail de conscientisation des processus altérant la bonne santé mentale, mériterait des développements de recherches ultérieures, sur les dispositifs à mettre en place pour accompagner les intervenants en souffrance ou en difficulté dans leur travail, mais aussi sur les dispositifs de concertation à créer pour gérer les problématiques sociales.

Enfin, il est important, comme dans toute profession, de travailler avec les assistants sociaux sur le développement personnel du plaisir, au sens d'état psychologique optimal défini par Forest (2004) [7][7] « [État psychologique optimal : état psychologique plus...](#) ». C'est là un enjeu majeur de la pédagogie de la réussite, orientée vers la recherche du bonheur, au détriment de la culture de la méfiance, source de bien d'angoisses réductrices de l'action.

---

## Bibliographie

- AMIGUET O. (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques*, Des enjeux contradictoires aux tensions irréductibles : lutter contre la paralysie, Ramonville Saint-Agne, Erès.
- AUBERT N., DE GAULEJAC V. (1991), *Le coût de l'excellence*, Paris, Le Seuil, coll. « Essais ».
- AUTÈS M. (1998), « À quoi sert le travail social ?, L'insertion, une bifurcation du travail social », *Esprit*, n° 241, mars-avril.
- BAJOIT G. (2003), *Le changement social. Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines*, Paris, Armand Colin, coll. « Cours Sociologie ».
- BAJOIT G. (2000), « Mais où vont donc les travailleurs sociaux ? Les métamorphoses d'une profession face au malaise social », *Travailler le social*, n° 17 (1996-1997), Louvain-la-Neuve, Cardijn Publications.
- BAJOIT G. (2005), « État social actif et pratiques sociales », *Pensée Plurielle*, n° 10, 2005/2, Louvain-la-Neuve, De Boeck.
- BARBIER A. (2004), « Peut-on exister sans cette souffrance qui fait partie de soi ? », *Revue française de psychanalyse*, 2004/5, vol. 8 : « Le processus analytique ».
- BÉDAY-HAUSER P. et BOLZMAN C. (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques. Contradictions et paradoxes dans le travail social avec les migrants*, Toulouse, Erès.
- BENASAYAG M. et SCHMIT G. (1998), *Les passions tristes. Souffrance psychique et crise sociale*, Paris, La Découverte.
-  EN LIGNE BIRON L. (2006), « La souffrance des intervenants : perte d'idéal collectif et confusion sur le plan des valeurs », *Cahiers critiques de thérapie familiale et de pratiques de réseaux*, n° 36, 2006/1 : « Familles et corps souffrants ».
- BOKANOWSKI T. (2004), « Souffrance, destructivité, processus », *Revue française de psychanalyse*, n° 685, 2004/5 : « Le processus analytique ».
- BOUQUET B. (2004), *Éthique et travail social. Une recherche de sens*, Paris, Dunod, coll. « Action sociale ».
- CARDIJN PUBLICATIONS (2000), « Mais où vont donc les travailleurs sociaux ? », *Travailler le social*, n° 17 (1996-1997) : « Les métamorphoses d'une profession face au malaise social ».
- CHAVAROCHE P. (2005), « Psychopathologie de l'identité professionnelle », *Vie Sociale et Traitement*, n° 87, 2005/3 : « Identité en mouvement ».
- DEJOURS C. (1998), *Souffrance en France. La banalisation de l'injustice sociale*, Paris, Le Seuil, coll. « L'Histoire immédiate ».
- DUBAR C. (2003), *La crise des identités, Interprétation d'une mutation*, PUF, Paris, 2<sup>e</sup> éd., 2<sup>e</sup> tirage.

- FOREST J. (2004), « Plaisir et travail », *Le Journal des Psychologues*, n° 220, septembre : « Hommes et perspectives ».
- FOUCART J. (2005), « Relation d'aide, fluidité sociale et enjeux symbolico-identitaires », *Pensée Plurielle*, n° 10, 2005/2.
- GINISTY B. (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques. Le travail social ou les aventures du désir, du sens et des expertises*, Toulouse, Erès.
- GLARNER T. (2007), *La souffrance du travailleur social. Entre fatalité et dépassement*, mémoire de DEA en pédagogie de l'action sociale, Université Mons-Hainaut.
- GRISEL M. et LECHENNE C. (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques. Débusquer les enjeux contradictoires à l'aide de la pensée complexe*, Toulouse, Erès.
- JACQUES P. (2004), « Souffrance psychique et souffrance sociale », *Pensée Plurielle*, n° 8, 2004/2 : « Souffrances sociales : la problématique de la souffrance dans le contexte sociétal contemporain ».
- JACQUINET S. (2004), « Souffrance sociale des usagers et malaise des travailleurs sociaux », *Pensée Plurielle*, n° 8, 2004/2 : « Souffrances sociales : la problématique de la souffrance dans le contexte sociétal contemporain ».
- LACROIX G. et JACQUES É. (2004), « Usagers et professionnels de l'aide sociale : du mal entendu à la rencontre... », *Travailler le social*, n° 37.
- LAVAL C. (2005), *Travail social et souffrance psychique. L'extension de la clinique au sein du dispositif RMI*, Paris, Dunod.
- LE GUARNEC A. (1998), « À quoi sert le travail social ?, Réponses au questionnaire (II) », *Esprit*, n° 241, mars-avril.
- LE GUARNEC A. (1998), « À quoi sert le travail social ?, Table ronde : Réponses au questionnaire », *Esprit*, Paris, n° 241, mars-avril.
- LEFRESNE F. (2000), « Salariés menacés et droits sociaux attaqués. Précarité pour tous, la norme du futur », *Le Monde diplomatique*, mars.
- LOKOSSOU C. (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques, Débusquer les enjeux contradictoires à l'aide de la pensée complexe*, Toulouse, Erès.
- MANNONI P. (2000), *La malchance sociale*, Paris, Odile Jacob.
- PERROTIN C. (2004), *Les enjeux contradictoires dans le travail social. Perspectives systémiques, Quelle place est faite à l'humain au sein des enjeux contradictoires ?*, Toulouse, Erès.
- POMMIER J.-B. (2005), *Travail social et souffrance psychique. Quand les aidants demandent de l'aide : soutien aux intervenants ou soutien à la relation ?*, Paris, Dunod.
- POURTOIS J.-P. et BARRAS C. (2002), « Réussir un projet d'intégration sociale : l'expérience des Zones d'Action Prioritaire », *Reflets et perspectives de la vie économiques*, XLI 2002/3 : « Pauvreté et exclusion sociale en Belgique ».
- POURTOIS J.-P. et DESMET H. (2004), *L'éducation postmoderne*, Paris, PUF, coll. « Éducation et formation ».
- RAVON B. (2005), *Travail social et souffrance psychique. Vers une clinique du lien défait ?*, Paris, Dunod.
- ROUSSILLON R. (2006), « Regards sur la souffrance. Échange avec René Roussillon », *Gestalt*, n° 30, juin : « Et la souffrance ? ».
- SOULET M.-H. (2005), « La vulnérabilité comme catégorie de l'action publique », *Pensée Plurielle*, n° 10, 2005/2.

- VANDECASTEELE I. et LEFÈBVRE A. (2006), « De la fragilisation à la rupture du lien social : approche clinique des impacts psychiques de la précarité et du processus d'exclusion sociale », *Cahiers de Psychologie Clinique*, n° 26, 2006/1 : « Le symptôme ».

## Notes

[1]

Thierry Glarner est assistant social, licencié en sociologie et titulaire d'un DEA en Pédagogie de l'Action Sociale. Il est assistant à la Faculté de Psychologie et des Sciences de l'Éducation, département de développement familial et communautaire à l'Université de Mons-Hainaut.

[2]

Il s'agit du Diagnostic and Statistical Manual – Revision 4, qui classe l'ensemble des troubles de la personnalité.

[3]

Bouquet (2004 : 73) nous livre une série exhaustive des tensions que vit l'assistant social ainsi que la confrontation des intérêts divergents de chaque acteur. Bajoit également (2003 : 122-123).

[4]

Le lecteur trouvera de plus amples détails dans la revue *Travailler le social*, 2000, p. 59.

[5]

L'ensemble de ces fiches, par auteur, est repris en annexe dans notre travail de DEA (Glarner, 2007).

[6]

Pour un éclairage sur les étapes de l'effondrement, nous renvoyons le lecteur à l'ouvrage de Aubert N. et de Gaulejac V., (1991), *Le coût de l'excellence*, Paris, Le Seuil, coll. « Essais ». Pour le paradigme identitaire de G. Bajoit (2003), il s'agit de : *Le changement social*. Approche sociologique des sociétés occidentales contemporaines, Paris, Armand Colin, coll. « Cours sociologique ».

[7]

« État psychologique optimal : état psychologique plus ou moins transitoire, intense et fréquent, évalué de manière subjective et positive, où le potentiel et les capacités de l'individu sont utilisés à pleine capacité et qui contribue au développement, au bien-être et au plaisir de l'individu qui les vit de même que par ricochet au mieux-être de la société » (Forest cité par lui-même, 2004, p. 27).

## Résumé

## Français

Les assistants sociaux vivent quotidiennement des situations professionnelles qui les conduisent à des états de souffrance psychique. En repérant les différents indicateurs qui la décrivent, il est possible d'élaborer une cartographie de la souffrance psychique, à l'aide de laquelle les processus qui la déterminent, et dans lesquels les intervenants s'inscrivent, sont diagnostiqués. Il est alors possible de cibler les stratégies à mettre en place pour y répondre.

## Mots-clés

- souffrance de l'assistant social
- indicateurs de souffrance psychique
- évaluation diagnostique
- gestion de la souffrance psychique

## English

Social workers live everyday professional situations which lead to states of psychical suffering. By indentifying several indicators which describe it, it is possible to create cartography of psychical suffering. That cartography makes it possible to diagnose the processes which determine it and with which the interveners fit in. It is then possible to target strategies which can be set to answer it.

## Keywords

- suffering of the social worker
- indicators of psychical suffering
- diagnostic evaluation
- management of psychical suffering

## Plan de l'article

1. [Introduction](#)
2. [1 - Le contexte social](#)
3. [2 - La souffrance psychique de l'assistant social](#)
4.
  1. [Définition](#)
5. [3 - Description de la souffrance psychique](#)
6.
  1. [L'insatisfaction sur le plan de l'ambivalence](#)
  2. [L'insatisfaction sur le plan des compétences](#)
  3. [L'insatisfaction sur le plan de la reconnaissance](#)
7. [4 - Cartographie de la souffrance psychique](#)
8. [5 - Modes de gestion de la souffrance psychique](#)
9.
  1. [Les moyens utilisés pour faire face à l'ambivalence](#)
  2. [Les moyens de faire face au sentiment d'inefficacité professionnelle](#)
  3. [Les moyens de faire face à l'insatisfaction liée à la reconnaissance](#)
  4. [Synthèse](#)
10. [6 - Conclusion](#)

