

# Une oreille attentive, quel que soit le besoin

Rosalba Tolone est assistante sociale au CSP. Elle cherche des solutions et écoute avec empathie. Et parfois, elle aide à supporter une situation en partageant le silence.

Tout d'un coup, le monde change complètement. Il y a un vide, des peurs, des milliers de questions sans réponses. Ou plutôt, des questions qui n'ont pas encore de réponses. Car les personnes qui doivent réorganiser leur vie avec une paralysie médullaire ne sont pas abandonnées à leur sort à Nottwil. Une visite par une personne des Conseils sociaux a lieu très tôt au cours de la rééducation au Centre suisse des paraplégiques (CSP). Parmi elles, se trouve Rosalba Tolone.

Sa première visite auprès d'un patient ou d'une patiente commence avec l'explication du travail effectué par les Conseils sociaux. Parfois, ce terme est confondu avec l'aide sociale et provoque des réactions telles que: «Non merci, je n'ai pas besoin de l'aide sociale.»

## Elle veille à décharger les patient-es

La tâche de Rosalba Tolone et de ses douze collègues au CSP est de fonctionner comme point de contact. Ils prêtent une oreille attentive. Ils se distinguent par leur grande persévérance.

Durant le premier entretien, la jeune femme de Schwyz, âgée de 35 ans, cherche à établir en premier lieu une relation de confiance, qui est la base d'une collaboration réussie. Les personnes récemment blessées sont confrontées aux assurances sociales, par la force des choses. Dans leur

état, elles peuvent se sentir dépassées, c'est pourquoi Rosalba et ses collègues sont indispensables, car ils s'occupent de faire valoir les droits là où ils existent.

Quelles prestations les assurances sociales allouent-elles? Une demande doit-elle être déposée auprès de la Fondation suisse pour paraplégiques ou les conseils juridiques doivent-ils être impliqués? Qu'en est-il de la caisse de pension? Adapter le domicile ou chercher une place en foyer?

«Nous évitons aux personnes touchées autant que possible le travail fastidieux, car elles ont bien d'autres soucis», explique Rosalba. «Nous voulons décharger les personnes touchées et leurs proches.» Dès qu'elle leur soumet les premiers résultats, elle ressent leur gratitude.

## Les émotions doivent avoir leur place

En cas de résistance, les proches jouent un rôle important, afin que les personnes touchées coopèrent. Pour Rosalba, la collaboration se résume au principe: «Nous sommes de leur côté et essayons de faire au mieux pour eux.» Aucun effort n'est ménagé. Par exemple, organiser et accompagner le retour de patientes et patients

à l'étranger. Mettre les personnes en réseau avec les services importants pour la période suivant la sortie. Assurer le suivi post-stationnaire. Ou arranger un mariage à Nottwil.

Rosalba vit les différents destins de très près et est témoin de relations familiales qui ne sont pas toujours simples. Elle est très à l'écoute, mais parfois un silence mutuel

« Notre tâche est de permettre aux personnes touchées d'éviter autant que possible de devoir effectuer un travail fastidieux. »

permet de mieux supporter la situation. Et elle peut exprimer de la sympathie. Les émotions doivent avoir leur place, déclare-t-elle: «On ne peut

pas être insensible pour faire ce travail.» Lorsqu'elle observe comme les yeux d'une jeune femme blessée médullaire brillent dès qu'elle voit ses proches, elle a aussi les larmes aux yeux.

Mais l'assistante sociale doit maîtriser le grand écart entre la distance professionnelle et la compassion. Garder la tête froide aide en effet à maintenir une vue d'ensemble en tout temps et à pouvoir ainsi apporter un soutien optimal. (pmb/kohs) ■

 [paraplegie.ch/  
conseils-sociaux](https://www.paraplegie.ch/conseils-sociaux)

