

LA REVUE FRANÇAISE DE
SERVICE SOCIAL

270 ■ 2018-3

TRAVAIL SOCIAL **ET ENGAGEMENT(S)**



anas
association nationale des assistants
de service social

 **PRESSES**
DE L'EHESP

SOMMAIRE

DOSSIER

TRAVAIL SOCIAL ET ENGAGEMENT(S)

Éditorial 8
Joran Le Gall et Cristina De Robertis

PREMIÈRE PARTIE : PENSER L'ENGAGEMENT

L'éthique de l'engagement,
quelques éléments 12
Brigitte Bouquet

Individuation, travail social
et engagements dans le dernier
demi-siècle 19
Jacques Ion

Engagement en travail social :
de l'utilité des émotions 26
*Alexandrine Laizeau,
Catherine Galopin*

Dynamique identitaire d'acteurs
en formation socio-éducative.
Professionnalisation
et engagement 39
Nathalie Page

DEUXIÈME PARTIE : AGIR L'ENGAGEMENT

Secretpro.fr : la construction
d'un outil engagé pour
des professionnels engagés 50
Laurent Puech

Quand la désobéissance
s'impose dans le travail social.
Seule réponse trouvée
à un travail social empêché 56
Annabelle Quillet

L'accès de la personne
à l'ensemble des droits
fondamentaux enfin inscrit
dans la définition légale
du travail social ! 60
Colette Duquesne

La recherche clinique impliquée :
le choix des étudiants
de l'Institut d'enseignement
à distance de Paris 8 71
Anne-Claire Cormery

TROISIÈME PARTIE : PARCOURS D'ENGAGEMENT

« Vite, vite, il faut évacuer,
risque de retour de flamme » :
c'est par ces mots que ma vie
a changé78

Thierry Renaut

Peut-on être assistant(e)
de service social sans s'engager
professionnellement ?80

Didier Dubasque

Témoignage - L'engagement,
ou le lien entre militantisme
et professionnalisme88

Yves Faucoup

Professionnelle et militante :
un engagement pour des valeurs100

Manon Magagnosc

Vécu de la formation d'assistant
de service social : de la connaissance
à l'acceptation de soi105

Erika Yven

Genèse du livre *Méthodologie
de l'intervention en travail social*110

Cristina De Robertis

PAROLES D'ASSISTANTS DE SERVICE SOCIAL

La plainte
de l'assistante sociale122

Laurence Trellet-Flores

COMMUNICATIONS

La face cachée des hôtels sociaux.
Rétrospective d'un modèle public
d'hospitalité130

Mathieu Le Cléac'h

Communiqué de l'IFSW
du 9 décembre 2017 :
Déclaration de la commission
des droits de l'homme de
la Fédération internationale
des travailleurs sociaux pour
la Journée mondiale des droits
de l'homme136

Nigel Hall, traduit par Julie Germain

VIE DE L'ANAS

Communiqué du 9 avril 2018 :
Faisant suite à la décision
du Défenseur des droits
n° 2017-338142

Communiqué du 17 avril 2018 :
Avec SIREVA, souriez, vous êtes
fichés, ou quand une grille
d'évaluation s'empare de votre
vie privée144

Nous avons reçu151

Nous avons lu154

Nous y étions158

À vos agendas !159

ÉDITORIAL

Joran Le Gall et Cristina De Robertis

Le travail social a pris ses origines, à la fin du XIX^e siècle, dans l'action militante des pionnières mobilisées autour de valeurs humanistes et de justice sociale. Depuis, la question de l'engagement et du militantisme est récurrente dans les débats du travail social et revient régulièrement à l'ordre du jour.

Aujourd'hui, les travailleurs sociaux sont confrontés à un contexte de politiques sociales de plus en plus délimitées, dans des institutions où la volonté de rationalisation rime avec diminution des ressources et budgets contraints, alors que, dans le même temps, on assiste à une augmentation des demandes du fait de la pauvreté et de la précarité des personnes. Ils sont alors écartelés entre les problèmes sociaux qu'ils constatent, l'insuffisance des réponses existantes et une demande de rationalisation du travail qui peut leur sembler vider leur intervention de son sens.

Il faut pourtant reconnaître que les travailleurs sociaux engagent une part significative d'eux-mêmes dans la relation. Celle-ci, indissociable de leur qualité de professionnel, se trouve alors entremêlée et donne lieu à l'élaboration d'une identité pour le moins singulière. En effet, pouvoir dépasser une réponse apportée (ou non) par les politiques sociales pour se situer dans l'accueil inconditionnel de l'autre nécessite un profond travail d'introspection sur ce qui les anime.

« L'engagement » se trouve ainsi tout d'abord dans cet enchevêtrement d'un « soi » personnel et professionnel, préalable indispensable à la présence d'un authentique « être là » dans la relation à autrui. Accéder à la réalité de l'autre, cheminer ensemble en recherchant les ressources disponibles exige ainsi parfois du professionnel de faire le deuil d'une quête incertaine de réponse immédiate à l'expression d'une difficulté.

Pour certains professionnels, l'engagement consiste également à chercher à « briser la chaîne de l'impuissance » qui fait trop souvent le lit de l'épuisement professionnel. Dans une démarche inductive, il s'agit alors de pouvoir monter en généralité afin de construire et problématiser un objet social constitué de multiples situations individuelles similaires. Dans cette perspective, ils sont ensuite conduits à explorer d'autres voies telles que la formation, l'écriture ou encore l'action publique, associative, syndicale ou politique.

Il n'est pas étonnant alors que les questions de « travailler autrement », « d'engagement » et de « militantisme » reviennent dans les préoccupations des professionnels qui poursuivent leurs efforts d'aide et d'accompagnement des publics en référence aux valeurs de la profession et de ses règles déontologiques.

Mais de nombreuses questions se posent :

- Est-ce que le travailleur social peut être professionnel et militant ? Comment mettre en tension ces deux axes dans une tentative de cohérence et d'implication ?

• Dans la pratique, on est souvent tiraillé entre ce qui est légal et ce qui est légitime, comment faire des choix et en fonction de quelles références éthiques ?

• Peut-on être travailleur social sans que quelque chose ne nous anime ? Comment le concrétiser dans l'intervention ?

• Qu'en est-il de la logique d'alliance et d'engagement proposée dans les rapports du Conseil supérieur du travail social en 2007 ? L'engagement ne serait-il pas finalement d'exercer sa vraie profession ?

Dans une première partie, intitulée « Penser l'engagement », sont regroupées les contributions qui clarifient les concepts et proposent des cadres théoriques de réflexion. Elles traitent de l'éthique de l'engagement, de l'évolution de l'individuation dans une approche sociologique, de l'utilité des émotions dans la pratique professionnelle et de la formation dans la construction d'une identité professionnelle.

Dans une deuxième partie, intitulée « Agir l'engagement », on trouvera des apports explicitant des pratiques engagées autour du secret professionnel, un questionnement sur la désobéissance, sur les droits fondamentaux des personnes et sur la recherche clinique impliquée lors de la formation.

La troisième et dernière partie, « Parcours d'engagement », présente des témoignages sur l'itinéraire personnel et professionnel des auteurs. De ces articles se dégagent une très forte implication personnelle, des choix, une affirmation de valeurs, bref, un engagement fort dans la vie professionnelle. Parmi ces témoignages, deux sont plus atypiques : celui d'une personne accompagnée, et un autre d'une étudiante en fin de formation au diplôme d'État d'assistant de service social (DEASS).

Nous avons eu beaucoup d'intérêt à coordonner ce numéro sur un sujet qui nous passionne tous les deux, nous espérons donc que vous aurez autant de plaisir à le lire et qu'il vous donnera envie d'en approfondir les réflexions.

ABSTRACT

Since the 19th century, when social work was created, the issue of "commitment" has been quite challenging. The professional social worker is faced with socio-economic reality, the relationship with others, his or her methodology as well as his or her work ethics.

The issue of "working differently", "commitment" and "activism" is a recurring one among professionals.

However, numerous questions are being raised:

Can a social worker be both a professional and an activist? How do you reconcile these two aspects in an attempt to be coherent and committed? For some professionals, commitment is about "breaking the circle of helplessness" that is too often the trigger of professional burn-out.

The professional and ethical commitment is not solely about words, but actions. It is about restoring human input through emotions within social work, understanding why analyzing experience in training workshops with

action research helps constructing a standpoint which for some could go as far as disobedience. It is also about putting the reform of social working to good use so that the effectiveness of basic human rights becomes an end, while respecting everyone's standpoint and role, and this avoiding all possible misunderstanding. Professional commitment must always be based on ethical values, and aspects related to cross-sector actions, territoriality, solidarity and cooperation which enable to provide meaning and coherence to commitment, wherever it is exercised.

This issue aims at bringing theoretical answers, professionals' testimonies and personal reflections to this question of commitment.

ENGAGEMENT EN TRAVAIL SOCIAL : DE L'UTILITÉ DES ÉMOTIONS

Alexandrine Laizeau, Catherine Galopin

RÉSUMÉ : Depuis plusieurs années, nous ne nous reconnaissons pas dans les discours techniques concernant notre savoir-faire et notre savoir-être d'assistant(e) de service social. C'est pourquoi, nous avons souhaité faire entendre une autre voix. Il s'agit pour nous de réhabiliter l'apport de l'humain par le biais des émotions dans le travail social. Dans un premier temps, nous nous sommes penchées sur notre propre rapport aux émotions pour comprendre notre fonctionnement, ainsi que notre cheminement. Dans un second temps, nous avons beaucoup lu, des sociologues, des philosophes mais aussi des articles de terrain. Nous avons été très surprises de la richesse de la littérature sur les émotions. Celle-ci met non seulement en lumière leurs forces, mais aussi les dangers de leur instrumentalisation. Finalement, ce travail d'étude a poussé notre réflexion bien plus loin que ce que nous avions imaginé...

MOTS CLÉS : émotions, affects, ressentis, relations, évaluation, empathie, travail social, protocole, démocratie.

Nous sommes toutes deux, assistantes de service social depuis plus d'une vingtaine d'années. À nos débuts, nous ne nous sentions pas à l'aise avec les émotions dans le cadre professionnel. En effet, avait-on le droit de ressentir de l'agacement devant cette personne qui ne faisait jamais à temps ses démarches administratives ? Celle-ci venait régulièrement s'en remettre au travailleur social pour trouver une solution en urgence à ses difficultés. Pouvait-on se permettre de se sentir particulièrement émue devant l'histoire de cette jeune femme au point de la trouver sympathique ? Et que dire de la tendresse qui nous donnait envie de prendre ce petit enfant dans les bras ? De notre formation initiale, il y a plus de vingt-cinq ans, nous avons compris qu'une « neutralité bienveillante » devait déterminer notre posture professionnelle. Dès lors, en entretien, nous nous focalisions sur les faits, rien que sur les faits, mais ils ne suffisaient pas à comprendre, encore moins à aider.

Pourtant, la littérature professionnelle mentionne l'intérêt des émotions dans notre pratique de terrain. « Dans le processus toujours renouvelé de l'évaluation, le travailleur social tente donc de comprendre. Cette compréhension se situe à deux niveaux, un premier niveau intellectuel et un second affectif²². »

Selon Cristina De Robertis²³ dans sa *Méthodologie de l'intervention en travail social*, ces deux niveaux de compréhension sont de même importance.

22. Cristina De Robertis (dir.), *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Presses de l'EHESP, collection « Politiques et interventions sociales », 2018, p. 119 (première édition, Bayard, 2007).

23. Assistante de service social, ancienne directrice d'un institut en travail social, auteur de plusieurs livres sur la méthodologie professionnelle et de nombreux articles sur le travail social, membre du comité de rédaction de la *RFSS*, ANAS.

Ils s'étaient et se complètent l'un l'autre pour évaluer une situation et proposer des hypothèses de travail.

Il ne s'agit pas ici de parler de la compréhension intellectuelle, nous nous focaliserons sur la compréhension affective. Celle-ci fait directement référence aux émotions et aux affects du travailleur social²⁴ ainsi qu'à ses valeurs et ses normes.

Au fil du temps, notre rapport aux émotions a évolué. Progressivement pour l'une, plus brutalement pour l'autre, nous avons pris conscience que nous faisons fausse route en niant nos émotions. Chacune par des chemins différents, nous avons appris à nous appuyer sur nos ressentis pour construire une relation d'aide.

Aujourd'hui, alors que le travail social se réduit de plus en plus à des actes techniques formatés par des procédures et des dispositifs, nous avons envie de reparler de l'apport de l'humain dans notre profession.

Comment les émotions ressenties par le travailleur social peuvent-elles constituer un outil professionnel ? Comment et quelles sont les conditions nécessaires pour nous permettre de nous appuyer sur elles ? *A contrario*, n'existe-t-il pas un risque de se laisser manipuler par nos ressentis ? C'est bien ce que nous avons voulu essayer de comprendre en confrontant nos impressions à des théories sociologiques, mais aussi à l'expérience de nos pairs.

Finalement, cette recherche nous a menées un peu plus loin : vers l'absolue nécessité de la prise en considération des affects tant pour l'utilisateur que pour l'assistante sociale et, *in fine*, pour la société tout entière.

LES ÉMOTIONS DU TRAVAILLEUR SOCIAL FAVORISENT L'ÉVALUATION ET L'ÉMERGENCE DE LA RELATION D'AIDE

La neutralité est-elle possible ?

L'être humain naît engagé dans le monde, dans ses relations aux autres, dans son environnement. De manière continue, les événements résonnent en lui et provoquent des sensations. Ainsi, l'homme baigne quotidiennement dans un flux de ressentis, d'émotions et d'affects²⁵ plus ou moins intenses selon les circonstances.

Ce sont eux qui donnent la couleur à sa réalité quotidienne.

24. « La compréhension affective, celle qui passe par les sentiments, les affects, est celle qui met en jeu la capacité d'empathie du travailleur social : c'est-à-dire à se mettre à la place de l'autre et à éprouver comment, lui, il ressent sa situation tout en restant à l'extérieur de lui-même », Cristina De Robertis (dir.), *Méthodologie de l'intervention en travail social*, op. cit., p. 120.

25. Nous avons choisi de mettre sur le même plan : émotions/ressentis/affects. Pour David Le Breton, dans son livre *Les Passions ordinaires. Anthropologie des émotions*, ceux-ci constituent des sensations brèves, explicites en termes gestuels ou de mimiques, au contraire du sentiment qui installe l'émotion dans la durée. La joie, la colère, le désir, la surprise sont des émotions ; l'amour, la haine, des sentiments.

« L'homme qui pense est toujours un homme affecté²⁶. »

Ses prises de décisions ainsi que ses réactions sont constamment déterminées par ce qu'il ressent. C'est dans cette étroite relation entre émotions et réactions que se situe la différence entre l'homme et l'ordinateur. Au contraire de la machine qui se base sur une logique froide pour adapter ses décisions, les affects de l'homme constituent un élément essentiel de ses réactions, de même que dans certaines circonstances, l'homme peut réagir impulsivement sous le coup d'émotions trop fortes ; des expressions comme « être dépassé par ses émotions », « réagir sous le coup de ses émotions » en témoignent.

Les émotions peuvent évoluer, se transformer, voire se contredire au fil du temps et des interlocuteurs. Et leur caractère mouvant, même opposé, peut expliquer toute l'ambivalence de l'attitude humaine. On peut se sentir peiné du décès d'un proche et en même temps se sentir soulagé tant sa prise en charge quotidienne mobilisait nos forces ; on peut vouloir quitter un conjoint ou une conjointe violent(e) et en même temps appréhender le vide auquel il va falloir faire face ; on peut vouloir favoriser l'autonomie de son enfant et en même temps souffrir de la prise de distance que cette autonomie implique...

Si les émotions caractérisent la condition humaine, comment peut-on imaginer qu'un travailleur social, confronté dans sa pratique quotidienne aux histoires de vie des personnes qu'il accueille, puisse ne rien ressentir, ne pas être affecté par ce qu'il voit et entend ?

Dans le numéro 254²⁷ de *La Revue française de service social (RFSS)*, les travailleurs sociaux qui apportent leur témoignage font référence à cet état de fait : « Être travailleur social, c'est accepter cette part de risque, c'est accepter de se tromper, c'est accepter d'être bouleversé par l'autre, d'être altéré par l'autre²⁸... »

Dans ces conditions, la neutralité du travailleur social est-elle possible ?

Il convient alors de se demander, non pas s'il est normal de ressentir des émotions, mais plutôt de savoir que faire de ses émotions dans le cadre professionnel ?

EN QUOI LES ÉMOTIONS PEUVENT-ELLES ÊTRE UTILES AU TRAVAIL SOCIAL ?

Qu'est-ce qu'une émotion ?

Selon David Le Breton²⁹, une émotion se définit comme une réaction psychologique et physique plus ou moins vive à une situation sociale ou un

26. David Le Breton, *Les Passions ordinaires. Anthropologie des émotions*, Petite Bibliothèque Payot, 2004, p. 136.

27. « Quand les travailleurs sociaux prennent la plume...Témoignages », *RFSS*, n° 254, septembre 2014.

28. Quentin Garrigos, « Voyage au bout de la vie... », *RFSS*, n° 254, *op. cit.*, p. 21.

29. Anthropologue et sociologue, professeur à l'université de Strasbourg, auteur de plusieurs ouvrages sur les représentations et mises en jeu du corps humain.

événement donné par un individu dans un contexte particulier. Elles permettent d'évaluer une situation ou un événement à condition d'ajuster sa perception. Les émotions sont toujours basées à la fois sur une sensibilité propre et un système de valeurs culturelles et sociales. À cette définition, peuvent s'ajouter des caractéristiques complémentaires. C'est à travers le lien à l'autre que naissent les émotions : ce sont des relations.

Les émotions ont-elles une fonction ?

Les émotions comme relation

À l'origine, c'est l'irruption d'autrui dans la sphère privée qui donne naissance à l'émotion. Un beau paysage, la musique, une œuvre d'art, un souvenir heureux ou malheureux provoquent une émotion. Un être humain privé de ses perceptions sensorielles, c'est-à-dire privé d'ouïe, d'odorat, de la vue, du contact avec d'autres êtres humains, de stimulations extérieures, régresse très rapidement. Un monde sans autrui est un monde voué à la solitude et au vide angoissant, car c'est dans un constant aller/retour entre soi et les autres que l'être humain prend conscience de son existence et construit sa réalité.

Ainsi, l'émotion naît d'une interaction entre soi et l'autre. Pour que cette émotion perdure, évolue, un échange entre soi et cet autre est nécessaire. De même que la parole, les intonations, les silences font sens pour les interlocuteurs, les mimiques, les postures corporelles de l'un et de l'autre participent à la communication : « Le ballet des regards et des mots parfaitement synchronisés utilise l'espace entre les corps. Le rythme des échanges permet d'emboîter les locuteurs comme deux danseurs conversationnels³⁰. »

Dans le n° 254 de la *RFSS*, l'article « Si j'étais assistante sociale au pays des droits de l'homme... » illustre parfaitement ce pas de deux lors d'un entretien professionnel entre une assistante de service social et une personne reçue lors d'une permanence. Dans cet article, la professionnelle nous convie à vivre avec elle le déroulé d'un entretien professionnel. La question de la travailleuse sociale provoque la réaction de la personne reçue : l'émotion ressentie par l'une éveille chez l'autre un mouvement, un changement d'attitude ou d'intonation, une pause, etc., dans une réciprocité qui dure toute l'interaction.

Au-delà de l'échange, c'est bien le lien à l'autre que les émotions amorcent. Parce que je ressens de la sympathie, de la compassion, de la curiosité ; parce que l'histoire de l'autre me touche, m'intrigue, je vais m'élancer vers cet autre ; parce qu'au contraire je ressens de la colère, de l'antipathie, de l'incompréhension, il va me falloir faire un effort pour regarder cela et le dépasser dans la mesure où je souhaite communiquer pacifiquement. Les émotions accrochent, et, c'est cet agrippement qui donne naissance à la relation. Au travailleur social alors de construire, grâce à sa méthodologie, la relation d'aide qui va permettre à l'un et l'autre de cheminer.

30. Boris Cyrulnik, *Les Nourritures affectives*, Éditions Odile Jacob, 1993, p. 48.

Les émotions comme évaluation d'une situation ...

L'émotion contribue à l'interprétation d'une situation ou d'un événement vécu.

Les émotions constituent un sens supplémentaire au même titre que la vue ou l'ouïe. Elles contribuent à donner du sens à ce que nous voyons, nous entendons : « Une personne dépourvue d'émotions ne dispose d'aucun système d'alerte, d'aucune indication concernant la signification personnelle d'une vision, d'un souvenir ou d'un fantasme, mais le sentiment est l'indication essentielle qu'un certain point de vue existe et remplit sa fonction³¹. »

Si nous savons les écouter, les émotions constituent autant d'indices pour évaluer une réalité et, ainsi, adapter notre comportement. La peur peut être comprise comme un signal d'alerte par rapport à une menace ou à un danger, elle nous permet de réagir à temps pour nous sauver ou nous mettre à l'abri. La colère peut être une réaction devant une injustice ; la ressentir peut nous donner la force de nous opposer à un acte inacceptable. L'envie peut être l'occasion de réaliser ce que nous souhaitons vraiment et nous permettre de nous battre ou de nous remettre en cause pour l'obtenir...

Dans l'article de la *RFSS* n° 254 cité précédemment, on voit que l'assistante sociale se sent démunie devant les problèmes de la personne. Cet échange lui permet de réaliser son impuissance devant une réalité professionnelle qui la dépasse, une impuissance qui va bien au-delà de la problématique de la personne accueillie.

Dans un même temps, même si cela n'est pas écrit explicitement, on devine que la personne reçue prend conscience de sa propre situation au regard des expressions et des messages non verbaux que fait passer la professionnelle malgré elle. Dans le regard dénué de jugement porté sur elle, la personne se sent pleinement reconnue en tant que sujet. Sa détresse est prise en compte et partagée ; on peut imaginer que cette validation va lui donner une nouvelle impulsion.

Les émotions ressenties par l'une et par l'autre ouvrent à une meilleure compréhension de leur situation respective. Elles peuvent générer des prises de décisions, des changements d'attitudes pour elles-mêmes, entre elles, mais aussi modifier leurs relations aux autres ainsi que le regard que chacune porte sur la société.

Le travailleur social, par sa place dans l'articulation entre l'individuel et le collectif, l'intime et le politique, n'est-il pas lui-même un promoteur du changement³² ?

31. Arlie Russell Hochschild, *Le Prix des sentiments, au cœur du travail émotionnel*, Éditions La Découverte, 2017, p. 49.

32. « Dans un but d'émancipation, d'accès à l'autonomie, de protection et de participation des personnes, le travail social contribue à promouvoir, par des approches individuelles et collectives, le changement social, le développement social et la cohésion de la société », décret n° 2017-877 du 6 mai 2017 relatif à la définition du travail social.

... à condition d'établir de fréquents ajustements

Ressentir des émotions est bien universel, cependant la sensibilité de chacun est singulière et la manière d'être touchée et de l'exprimer ne peut s'imposer à personne : « Les émotions naissent d'une évaluation plus ou moins lucide d'un événement par un acteur nourri d'une sensibilité propre, elles sont des pensées en acte, étayées sur un système de sens et de valeurs³³. » Ce système de sens et de valeurs repose à la fois, sur une sensibilité propre, sur l'histoire de chacun (une odeur familière pourra être perçue comme rassurante pour l'un mais très désagréable pour un autre), mais aussi sur son histoire sociale et culturelle.

Ainsi qu'« on ne peut comprendre un mot d'une langue en l'isolant de son contexte linguistique ; de même on ne peut saisir la nature de l'émotion sans la mettre en perspective avec une situation concrète dans un ensemble culturel et social qui en commande la signification, la valeur et les formes³⁴ ».

Et c'est bien dans l'interprétation que se situe le danger, car un même événement peut prendre une signification différente suivant les personnalités et les cultures. Il est donc possible de se tromper dans l'interprétation d'une réaction ou d'une situation si on la comprend uniquement en fonction de ses propres perceptions sans prendre en compte celles de l'autre.

Seule la curiosité à l'égard de l'autre nous permet de déjouer nos propres croyances pour laisser la place à l'expression de l'autre, l'entendre, puis le comprendre : le rejoindre pour lui permettre de créer un pont entre ses croyances et les nôtres, ses croyances et le contexte social et politique. Et c'est bien là le meilleur moyen de tendre vers la neutralité. Aucune transparence ne soulage l'individu de l'effort de comprendre l'autre.

Ainsi, le professionnel en travail social ne peut faire l'économie d'une posture d'ouverture à l'autre. L'article « La clinique en service social » de la *RFSS* n° 265³⁵, dans l'exemple traitant d'une information préoccupante concernant un nourrisson, illustre cette posture professionnelle d'ouverture à l'autre. C'est à partir de ses questions que le travailleur social tente de comprendre les actes posés par la mère de l'enfant. Soyez curieux de l'autre et de son histoire, posez des questions, voilà en substance un des conseils de l'auteur de l'article.

L'analyse de la pratique ou la supervision constitue un outil professionnel pour identifier et nommer les affects à l'œuvre dans l'évaluation et la relation d'aide. Cette technique couplée au travail en équipe permet de limiter le risque d'aveuglement, l'envahissement de nos émotions pouvant perturber le processus d'évaluation. C'est là le meilleur moyen de « cheminer » vers une compréhension plus juste de l'autre dans une posture de non jugement, comme l'illustre l'article « Témoignage sur l'impact de politiques publiques et institutionnelles dans des pratiques professionnelles³⁶ ».

33. David Le Breton, *op. cit.*, p. 12.

34. David Le Breton, *op. cit.*, p. 250.

35. Catherine De Béchillon, « La clinique en service social », *RFSS*, n° 265, février 2017, p. 89.

36. Marie-Henriette Etcheverry, « Témoignage sur l'impact de politiques publiques et institutionnelles dans des pratiques professionnelles », *RFSS*, n° 265, *op. cit.*, p. 95-105.

C'est bien d'empathie dont il s'agit. Celle-ci nous permet de prendre conscience que prendre soin de l'autre c'est aussi prendre soin de soi. N'est-ce pas la condition *sine qua non* au bien-vivre ensemble ?

Au terme de cette étape, nos recherches et nos réflexions nous guidaient vers une réceptivité renforcée et lucide de nos émotions pour notre métier, mais nous observions que cette démarche se heurtait aux évolutions subies dans les organisations de travail qui restreignaient de plus en plus cette part essentielle du travail social.

Nous nous sommes alors penchées sur ce qui pouvait faire obstacle au travail émotionnel au sein des diverses institutions.

LES ENTRAVES ET LES CONTRAINTES À L'ÉMOTION

L'inflation des protocoles

Les témoignages des professionnels pour la RFSS sur l'état de la polyvalence constatent que l'écoute des usagers devient objet de tension face à l'inflation des procédures d'intervention et des protocoles dans le champ du travail social. Depuis quelques années, les procédures s'alourdissent et se multiplient.

Ces procédures balisent trop étroitement les interventions sociales, et, de fait, tiennent de moins en moins compte des singularités. Au contraire, elles génèrent et confortent l'amplification des normes sociales et des peurs qui en découlent. Alors, sous prétexte de « sécuriser les parcours » tout autant que la société elle-même, les professionnels peuvent céder au poids des normes et des peurs, comme l'illustre Antoine Guillet³⁷ à propos d'un signalement de radicalisation effectué trop précipitamment sans doute par une psychologue de la plateforme Psy-France-Assistance³⁸. La conséquence en fut l'arrestation à tort du salarié d'une entreprise qui avait téléphoné pour une aide psychologique.

Dans le prolongement de l'application des procédures, la question de la rentabilité s'est introduite dans les actes du social en forçant la réduction du temps d'écoute.

L'accélération du temps

Dans nos pratiques quotidiennes, l'espace de liberté de parole et d'expression des émotions de l'utilisateur devient un obstacle à la bonne marche de l'institution.

Certaines d'entre elles se mêlent de calibrer le temps d'entretien selon la thématique (premier entretien, contrat d'engagement...). L'utilisateur est sommé de se réduire à la problématique pour laquelle il se présente et l'assistant de service social se trouve assujéti à la commande institutionnelle au point de ne plus avoir le temps de l'écoute, de ne plus être en mesure de favoriser

37. Antoine Guillet, assistant de service social, ancien vice-président de l'ANAS.

38. www.secretpro.org, 10 décembre 2017.

un réel changement, et pour finir, de ne pas réfléchir à sa posture pour la réajuster.

Dans cet étalonnage des interventions sociales, l'émotion peut-elle vraiment émerger ? Si on se souvient que la confiance de l'utilisateur à l'égard du travailleur social est parfois longue à s'instaurer, on peut supposer que ça ne peut pas souvent être le cas sur des temps courts.

Le courant ultralibéral du capitalisme entraîne le travail social vers une privatisation. Or, penser que l'action sociale est une marchandise impose de rationaliser les actes, de définir des modalités temporelles strictes, des moyens constants et quantifiables, d'être dans une logique de prestations de services, de clients... Bref, c'est à contre-courant du code de déontologie qui permet aux professionnels de demeurer maîtres des moyens employés afin qu'ils puissent s'ajuster à chaque usager.

Le sociologue Arlie Russell Hochschild³⁹ relève que l'accélération du rythme de travail des hôtesse de l'air réduit le temps de contact entre elles et les passagers : « Il peut devenir quasiment impossible de fournir un travail émotionnel⁴⁰. » Puis, lorsque le rythme est devenu « inhumain », « elles ont réduit leur travail émotionnel et s'en sont progressivement détaché ». De la même manière, en travail social, lorsque le nombre d'utilisateurs reçus augmente et ne permet plus le « travail émotionnel », la capacité d'écoute et d'empathie s'affaiblit.

La dématérialisation et l'éloignement géographique

La relation d'aide souffre de plus en plus de l'éloignement géographique des travailleurs sociaux et des utilisateurs. Sans connaissance du milieu de vie d'une personne, on peut être moins touché par sa situation et on aura perdu de nombreux éléments de compréhension.

Bien sûr, la dématérialisation aggrave cet éloignement géographique. Elle peut se présenter comme un logiciel ou un portail qui se doit d'être « nourri » au détriment de l'entretien. Elle peut aussi prendre la forme d'une relation d'aide par téléphone, sur plateforme comme le proposent certains comités d'entreprise. La part non verbale des émotions est beaucoup diminuée, puisqu'il ne reste plus que l'intonation et le souffle.

Le langage désincarné

L'éloignement vis-à-vis de l'utilisateur peut encore empirer lorsque le langage est dévoyé : un mot va être suremployé, alors que les conditions d'exercice de travail ne permettront pas de mettre en œuvre ce qu'il recouvre. Que penser de la charte de bientraitance⁴¹ quand on sait que le temps évalué, dans nombre d'institutions, pour la toilette des personnes dépendantes, est souvent trop court et engendre des gestes vécus brutalement ?

39. Arlie Russell Hochschild, *op. cit.*, p. 141.

40. *Idem.*

41. En ligne : www.has-sante.fr/portail/upload/docs/application/pdf/.../reco_bientraitance.pdf.

La bientraitance en tant que procédure non incarnée n'est qu'un *artefact* d'elle-même. La relation ne peut pas devenir aidante si les émotions sont fausses. De surcroît, elle peut devenir perverse. Mais, en l'occurrence, la bientraitance est une posture vers laquelle tout travailleur social tend.

Pire, le vocabulaire du travail social est de plus en plus réformé par des élites qui le désincarnent. En polyvalence, ces dernières années, ne parle-t-on pas d'« accueil de premier et second niveaux » ? Ce qui implique que celui qui fait la connaissance d'un usager ne soit pas forcément celui qui lui apportera de l'aide les semaines suivantes. L'élan né de la rencontre devra être ignoré. Néanmoins, de nombreux travailleurs sociaux adoptent ce champ lexical officiel qui repousse la relation dans le champ du non-dit.

Cette mise à distance de soi et de l'autre peut être le terreau idéal d'un conditionnement, tant sur des moyens de mise en œuvre éloignés des valeurs de la déontologie que dans l'évaluation, voire le jugement des personnes rencontrées : à l'ère des « fraudeurs et des assistés⁴² », il peut sembler normal d'exiger des usagers qu'ils trouvent un emploi très vite quelle que soit la réalité économique. Rien de bon ne peut advenir pour l'usager ni pour l'assistant social dans ces conditions.

On le voit, le risque d'une libéralisation du travail social réside dans une redéfinition des pratiques qui se mueraient en procédures et dans une restriction du temps consacré aux usagers. Liquidant la méthodologie d'intervention au profit d'une efficacité supposée, les professionnels en perdraient toute marge de créativité et d'adaptations aux situations diverses. Et c'est aussi leur sonar émotionnel qui serait mis en jeu dangereusement.

QUEL RISQUE POUR LE TRAVAIL SOCIAL ?

Risque pour les travailleurs sociaux

Cette mise à distance des émotions permet donc d'atténuer immédiatement l'impact du stress lié à l'inextricabilité de la situation sur le plan humain mais, on le sait, le coût émotionnel pour le professionnel survient comme une bombe à retardement, car, pour Arlie Russell Hochschild, « cette employée peut progressivement s'accoutumer au brouillage ou à l'engourdissement de signaux internes. Et, lorsque nous n'avons plus accès à nos sentiments, nous perdons un outil fondamental pour interpréter le monde qui nous entoure⁴³ ».

Jean Garneau⁴⁴, psychologue, explicite les effets ravageurs et sournois du déni des émotions en qualifiant le processus de « descente aux enfers ». Le coût du déni est fort, en effet, bien que, dans un premier temps, il puisse donner l'impression de soulager car « on ne réagit plus tellement, on est comme neutre ». La posture facilite l'accommodement à des contraintes opposées à nos valeurs et qui pourraient nous faire violence, nous déchirer.

42. En références aux discours populistes de certains hommes politiques.

43. Arlie Russell Hochschild, *op. cit.*, p. 219.

44. Jean Garneau, « À quoi servent les émotions ? », article en ligne : www.redpsy.com/infopsy/emotions.html.

Mais l'insensibilité professionnelle risque de se propager à d'autres aspects de nos vies jusqu'à ce que nous soyons émotionnellement morts si nous ne réagissons pas avant.

Le professionnel en perd le sens et le goût pour son métier. Un assistant de service social, dans cette situation, est bien en mal d'aider qui que ce soit. C'est alors qu'il est en risque d'épuisement professionnel, autrement dit en *burn-out*.

Cet éloignement entre soi et l'autre n'est-il pas le contexte favorable au conditionnement des travailleurs sociaux pour adopter des pratiques éloignées, elles aussi, des valeurs du travail social ? Quand nous sommes portés à avoir peur plus souvent qu'à être empathique... Un glissement de l'évaluation vers le jugement des personnes rencontrées est à interroger dans ce contexte.

Risque pour le travail social (l'utilisateur)

Un assistant de service social qui subit un « brouillage émotionnel », selon l'expression de Garneau, est susceptible de se laisser manipuler, emporté par des valeurs qui lui sont contraires, par des valeurs contraires à l'éthique de la profession.

Si la rhétorique de certains politiques sur les chômeurs et les mères isolées jugés « fraudeurs ou assistés » parviennent à déteindre sur l'ensemble de la société, il peut devenir difficile pour le professionnel d'un tel contexte social et politique de rester aidant...

Dans son discours du 4 janvier 2018, Ana Lima, présidente de la FITS Europe, propose une réponse à cette alarmante question. Elle souligne que pour « générer un changement avec les usagers, il est indispensable que les travailleurs sociaux eux-mêmes croient au changement et soient en capacité de le soutenir pour eux-mêmes⁴⁵ ». Sans l'adossement à cette valeur, les travailleurs sociaux ne sont bons qu'à mettre en œuvre des procédures, à devenir des « robots » comme le soutient Hochschild à propos des hôtesses de l'air.

On peut en déduire que le retrait émotionnel produit, *in fine*, le désengagement et la déresponsabilisation des professionnels. Les employés que nous sommes doivent se laisser orienter « sur les conditions nécessaires pour bien jouer son rôle à une forme de réalisme politique⁴⁶ ». Par le fait, « l'esprit du processus de travail se fabrique désormais en haut de la hiérarchie de l'entreprise, laissant des emplois déqualifiés et des employés dévalués ».

Malheureusement, on a déjà vu par le passé combien les assistants de service social pouvaient se trouver confrontés à des sollicitations étatiques contraires aux droits de l'homme, spécialement en temps de guerre (1939-1945, guerre d'Algérie), mais aussi dans le cas du plan de repeuplement de certains territoires de métropole avec des enfants venus (ou arrachés) des territoires d'outre-mer dans les années 1960.

45. Ana Lima, présidente de la FITS.

46. Arlie Russell Hochschild, *op. cit.*, p. 210.

QUEL RISQUE POUR LA SOCIÉTÉ ?

Ces sombres souvenirs, en effet, doivent nous rappeler que la prise de conscience de nous-même à partir de nos émotions est une entrée pour prendre conscience de l'autre, de ses émotions et de sa singularité. Lorsque nous les ignorons, les usagers en pâtissent et nous en subissons également les effets. Mais, de manière collective, cet écueil est dangereux pour une société tout entière.

Poussé à son extrême, ce déni conduit au pire : Hannah Arendt⁴⁷, philosophe, nous éclaire, à ce sujet, en pointant le cas Eichmann. Fonctionnaire haut placé du régime nazi, Eichmann ne se distingue pas par son exemplaire cruauté, mais plutôt par une soumission aveugle aux ordres de sa hiérarchie, dans un système de valeur dominant qui juge les Juifs non plus en tant que personnes dignes de droits, mais les place au même rang que les animaux. La force de persuasion du régime impose totalement son système de valeurs et pénètre les esprits au point qu'Eichmann dise exécuter froidement, mais sans cruauté, des ordres barbares.

Hannah Arendt nous alerte sur la menace d'un « raisonnement froid comme la glace et le tentacule puissant de la dialectique qui nous prend en étau⁴⁸ ». Aux prises avec les discours ultralibéraux et les problématiques politiques de réductions des dépenses publiques, les travailleurs sociaux eux-mêmes peuvent se soumettre aux discours culpabilisants sur les chômeurs, les assistés, les sans-papiers, etc. Pas totalement mais sur certains points peut-être...

Le processus de pensée qui conduit à ces dérives aveugles est explicité par Francis Farrugia, sociologue et anthropologue. Il le nomme « syndrome narratif⁴⁹ » et nous explique comment la narration sociale, collective et/ou politique fabrique des sensibilités et des ressentis spécifiques afin de créer un système de valeurs, auquel chacun des membres doit se soumettre à défaut de quoi il pourrait subir un sentiment d'« inquiétante étrangeté ».

Autrement dit, le syndrome narratif met « en action un conformisme social en accord avec des préjugements sociaux qui assurent la stabilité et la perdurance du système. Il renforce et perpétue des préjugés dominants et déterminants, structurant des formes de conscience, des émotions, des sentiments, et des comportements relevant de leur champ d'influence⁵⁰ ».

Chacun d'entre nous est donc en risque d'être manipulé par une narration peu favorable, entre autres, au respect des droits de l'homme. Les assistants de service social ne sont pas exempts de cette dérive, excepté s'ils demeurent fortement amarrés au code de déontologie qu'ils se sont créé il y a soixante-dix ans, ainsi qu'à une méthodologie d'intervention respectueuse de la faculté de changement des usagers.

47. *Ibid.*, p. 210.

48. Hannah Arendt, *Les Origines du totalitarisme. Eichmann à Jérusalem*, Le Seuil, Paris, 1972, p. 230.

49. Francis Farrugia, « Le syndrome narratif : une "inquiétante étrangeté" », en ligne : <http://journals.openedition.org/sociologies/3152>.

50. *Ibid.*, ligne 71.

Sans cet encordage humaniste, notre profession pourrait tout à fait être balayée, et nous serions remplacés par des agents administratifs non formés et peu enclins à remettre en cause la « narration » en cours. Certains actes professionnels pourraient également être effectués par des robots, pourquoi pas ? Là, l'erreur ne serait plus humaine mais logicielle ; en serait-elle moins grave ? Cependant, le culte de la neutralité de l'administration et du politique serait comblé bien que les exclusions n'en seraient pas éliminées pour autant.

Par ailleurs, l'usager n'aurait plus l'occasion de faire l'expérience de la démocratie sans l'interlocuteur apte à reconnaître son erreur et à se réajuster pour travailler ensemble sur ses motivations propres au changement. La fraternité, dans ce cadre, n'a plus sa place.

C'est pourquoi on peut faire l'hypothèse que l'abstraction des émotions du travailleur social dans la relation d'aide n'est pas uniquement un problème pour le travail social, mais cela participe et engage aussi un type de société qui se détourne des valeurs démocratiques et humanistes.

QUELLE ALTERNATIVE POUR LE TRAVAIL SOCIAL ?

Le travail social est donc au croisement de l'individuel et du collectif : ce que l'assistante sociale met en acte dans son bureau avec l'usager représente un type de gouvernance, une mise en œuvre pratique et à petite échelle de la démocratie. Or, nous voyons que de fortes tensions risquent d'engendrer un éloignement émotionnel et empathique des assistants sociaux à l'égard des usagers. Cet éloignement altère gravement le travail social, et, en dernière instance, les populations se trouvent dépossédées de leur pouvoir d'agir et de leur capacité de changement.

Toutefois, nous pouvons observer des poches de résistances aux dérives de l'ultralibéralisme, au sein des sociétés occidentales, comme ailleurs. Nombreuses sont ces résistances qui s'appuient sur une éthique environnementale jugée indispensable à la survie d'un milieu naturel, d'un mode de vie ou d'un développement économique soucieux d'un partage équitable des ressources. La déclaration d'Ana Lima nous somme de nous souvenir que chacun à sa place peut contribuer à un changement plus grand, à condition que chacun croie, en l'occurrence les travailleurs sociaux, en cette capacité de mutation.

Étonnamment, le développement durable pourrait être une voie de transformation.

La convention de Rio, en 1992⁵¹, nous rappelle d'ailleurs « le lien étroit (existant) entre la pauvreté et la dégradation de l'environnement », non pas pour accuser les pauvres d'en être responsables mais, au contraire, pour dénoncer un système économique de surconsommation qui produit pauvreté et destructions écologiques. Cette déclaration de Rio ne se présente pas

51. Déclaration de Rio de Janeiro sur l'environnement et le développement (3-14 juin 1992), Conférence des Nations unies.

uniquement comme un vœu pieu : « Fournir d'urgence à tous la possibilité d'avoir les moyens d'existence durable⁵². »

L'intérêt durable qui lui est porté depuis plus de vingt-cinq ans découle surtout d'une méthodologie de mise en œuvre suggérée qui s'apparente singulièrement à celle qui anime les assistants sociaux pour accompagner le changement et le pouvoir d'agir des individus. Cette méthodologie, plus connue sous le nom d'« Agenda 21 », promeut la reconnaissance des populations, de leurs savoirs et de leurs responsabilités, autant dire de leur participation citoyenne pleine et entière.

« Là où il y a un manque de gouvernance démocratique, il y a un impact sur la nature et les plus vulnérables en payent le prix⁵³. »

Si les travailleurs sociaux se laissent engoutir par ce mouvement de dénégation du travail émotionnel dans leur pratique, ils prennent le risque d'aller mal et de se soustraire à la dimension la plus passionnante de leur métier : la rencontre d'abord et l'expérience concrète de la démocratie enfin.

52. *Idem*.

53. Cynthia Fleury, philosophe et psychanalyste, invitée dans l'émission « L'invité d'Ali Badou » sur France Inter le 16 juin 2017.

Cher(e)s abonné(e)s,

Lors de votre abonnement, vous pouvez opter pour le prélèvement automatique. Pour cela, merci de cocher la formule désirée et de signer en joignant un RIB.

DEMANDE DE PRÉLÈVEMENT

<i>Cochez la formule choisie</i>	<input type="checkbox"/> ABONNEMENT INSTITUTIONS FRANCE	<input type="checkbox"/> ABONNEMENT PROFESSIONNELS NON ADHÉRENTS FRANCE	<input type="checkbox"/> ABONNEMENT INSTITUTIONS / PROFESSIONNELS NON ADHÉRENTS HORS FRANCE
15 FÉVRIER	13,25 €	12,50 €	14,50 €
15 MAI	13,25 €	12,50 €	14,50 €
15 AOÛT	13,25 €	12,50 €	14,50 €
15 NOVEMBRE	13,25 €	12,50 €	14,50 €
TOTAL ANNUEL	53 €	50 €	58 €

Nom :

Prénom :

Date :

Signature :

La présente demande est valable jusqu'à annulation de ma part à notifier en temps voulu au créancier (l'ANAS). Au cas où vous décidez de ne plus régler votre abonnement par prélèvement automatique, merci de nous adresser un courrier et d'y joindre un chèque du montant de l'abonnement restant dû pour l'année civile en cours. L'abonnement est pris pour l'année civile. Au cas où vous décidez de ne pas renouveler votre abonnement, vous devez nous en informer par courrier ou email pour que le nécessaire soit fait pour l'année civile suivante. Merci de veiller à laisser votre compte suffisamment approvisionné pour permettre le prélèvement. Sinon, nous serions en droit de vous demander le remboursement des frais bancaires occasionnés. Merci de nous informer de vos modifications de compte en nous adressant un RIB ou le document prévu par votre établissement bancaire ou postal.

AUTORISATION DE PRÉLÈVEMENT

J'autorise l'établissement teneur de mon compte à prélever sur ce dernier, si sa situation le permet, tous les prélèvements ordonnés par le créancier désigné ci-dessous. En cas de litige sur un prélèvement je pourrai en faire suspendre l'exécution par simple demande à l'établissement teneur de mon compte. Je réglerai le différend directement avec le créancier. Nous vous remercions de transmettre à votre banque un exemplaire de cette autorisation de prélèvement.

DÉBITEUR	CRÉANCIER
Nom - Prénom :	ANAS 15 rue de Bruxelles 75009 PARIS
Adresse :	
Établissement teneur du compte :	N° NATIONAL D'ÉMETTEUR : 475339
IBAN :	
BIC :	

Les informations contenues dans le présent document ne seront utilisées que pour les seules nécessités de la gestion et pourront donner lieu à exercice du droit individuel d'accès auprès du créancier ci-dessus, dans les conditions prévues par la délibération n° 80/10 du 01/04/1980 de la Commission nationale de l'informatique et des libertés.

**Merci de JOINDRE UN RIB OU UN RIP et de renvoyer le tout à :
ANAS - 15 rue de Bruxelles - 75009 PARIS**