

UNE APPROCHE ETHIQUE DE LA RELATION D'AIDE DANS LA PRATIQUE DU
TRAVAIL SOCIAL
LA RELATION D'AIDE, ENTRE VIOLENCE ET AUTONOMIE

Jean-Charles Sacchi
Université Catholique de Saint-Brieuc
Lycée Saint Charles- Saint Brieuc

Remarque linéaire sur mon expose:

Mon approche ne sera ni psychologique, ni sociologique, mais philosophique, il s'agira d'examiner l'aide en tant que relation dans une perspective réflexive et critique. Pour autant cette approche n'exclut pas l'exploitation d'études appartenant à d'autres champs disciplinaires, notamment celui de la sociologie.

Mon approche philosophique se développera dans une perspective essentiellement éthique. Aussi la relation d'aide sera interrogée en tant que participant ou non à la réalisation de notre humanité. C'est en ce sens que se pose, relativement à la relation d'aide le problème de l'autonomie et son rapport avec la violence.

Concise comment about my paper

My approach will be nor psychological neither sociological but philosophical and it will be about investigating help like a relation in a reflexive and critical perspective. For all that this approach doesn't exclude the employment of studies belonging to others disciplinary areas, especially to sociology.

My philosophical approach will be developed in an essentially ethical perspective. The help relation too will be questioned in its quality of participant or not to the realization of our humanity. In this sense it raises, relatively to the help relation, the autonomy problem and its connection with violence.

Introduction générale

Je me permets pour introduire mon exposé de citer Aristote : « l'homme nous dit-il est un animal politique », ce qui signifie plus précisément « qu'il n'est vraiment homme qu'en société » ; Mais Aristote rappelle aussi que le désir le plus fort de tout homme est le bonheur. Dès lors se pose la question : comment l'homme peut-il réaliser ce désir en société ? Est-ce possible et à quelles conditions ? Pour réaliser ce désir il faudrait que chacun puisse réaliser le plus parfaitement possible son humanité. Or pour cela il nous apparaît aujourd'hui que parmi

les conditions essentielles figurent en première place la liberté et la justice. Mais liberté et justice sont-elles effectivement conciliables ? A vouloir réaliser avant tout la justice on court le risque de réduire le dynamisme économique et de devoir renforcer le pouvoir de l'Etat, à préférer l'idéal de liberté on prend le risque d'accroître les différences et les inégalités. Opposition schématiques sans doute mais qui peut nous faire comprendre combien cette tension est persistante dans les sociétés contemporaines même si elles ont pour la plupart choisi d'accorder à l'idéal de

liberté la première place, tant au niveau politique qu'au niveau économique. Privilégiant une économie libérale ou comme le disent certains néo-libérale, elles sont aujourd'hui aux prises avec les problèmes posés par une croissance des inégalités et sont interpellées sur la question de la justice sociale et les conditions de sa réalisation. L'« Etat - Providence » est fortement sollicité pour réduire les inégalités ce qu'il ne peut faire dans un système libéral qu'en espérant répartir plus justement la redistribution des biens et venir au secours des « victimes » des injustices. C'est dans ici qu'il nous faut situer les actions « réparatrices » entreprises par ce que nous appelons en France les « travailleurs sociaux ».

Le « travail social » est une activité réalisée soit par des bénévoles soit par des professionnels en vue de permettre à des personnes en situation de marginalisation ou d'exclusion sociale de bénéficier de l'aide nécessaire pour trouver ou retrouver dans la société la place qui s'accorde au mieux avec la dignité humaine. Mais bien des questions se posent. Notamment sur les notions de « travail », d'exclusion », de « marginalisation », de « dignité »...

Les « travailleurs sociaux » constituent un ensemble, d'apparence hétéroclite, composé d'éducateurs spécialisés, d'assistants de service social, d'animateurs, éducateurs de jeunes enfants, conseillers en économie

sociale et familiale¹... Leur domaine d'intervention est vaste et diversifié selon les problèmes sociaux pour lesquels ils sont sollicités (maltraitements, alcoolisme, toxicomanie, logement, chômage...) Leur approche se situe au croisement de plusieurs champs disciplinaires (droit, économie, psychologie, sociologie..) ; quant à leur public il peut varier en fonction de l'âge, de la situation sociale, économique, culturelle. Enfin leur formation de niveau variable, depuis le niveau VI (enseignement secondaire, jusqu'au niveau I enseignement universitaire (D.E.A. et Doctorat)). Cette formation, toujours en lien avec la pratique de terrain, se fait surtout dans des centres de formation comme les I.R.T.S. (Institut Régional des Travailleurs Sociaux) en partenariat avec l'Etat ; cette formation peut se faire aussi éventuellement par le moyen de certaines universités. Si l'on s'en tient à ce qu'il y a de commun à cette pratique diversifiée du « travail social », celui-ci se présente alors comme une activité centrée sur l'aide aux personnes les plus démunies, les plus misérables, les plus vulnérables. En tant que tel ce travail est porteur d'un idéal moral de justice

En tant que telle cette activité d'aide n'est pas nouvelle. Assumée d'abord par des communautés et des ordres religieux, pratiquée longtemps essentiellement par des bénévoles désireux de venir en aide aux plus

¹ La question de la dénomination est une question sans doute importante mais difficile et problématique ici. Elle nous renvoie à une interrogation sur l'identification des personnes liées ou associées dans la relation d'aide au cœur de la pratique du « travail social » ; en outre comme on le verra plus tard cette dénomination évolue en fonction de l'évolution de la pratique.

pauvres, elle a pris la forme d'un travail professionnalisé en même temps que prenait forme, en référence à l'idéal d'égalité et de justice, l'Etat-Providence. Le travail social est apparu alors comme un des moyens dont pouvait se servir l'Etat pour tenter de réduire les effets, politiquement et humainement désastreux de la croissance des inégalités sociales (notamment en France après « les trente glorieuses » c à d à partir des années 70 et l'augmentation du chômage). La situation du travail social est donc étroitement associée d'une part à la situation économique et sociale et d'autre part à l'évolution politique de l'Etat-Providence. Dès lors on pourrait dire avec Pierre Bourdieu (cf. La misère du monde) que « le travail social doit compenser...les effets les plus intolérables de la logique du marché » mais il faudrait aussitôt préciser avec lui « sans disposer de tous les moyens nécessaires ».

De fait le « travail social » se trouve confronté dans sa pratique à de nombreux problèmes, notamment à des contradictions et des paradoxes dont les effets pervers viennent contrarier sinon empêcher la réalisation de ses objectifs et de son but. Ainsi l'intervenant doit-il tenter de résoudre des problèmes pour lesquels il n'est pas toujours compétents ou pour lesquels il n'a pas de solution. Bien souvent, sollicité par une demande sociale pressante et un appel à la solidarité il ne peut proposer qu'une offre institutionnelle limitée, dépendante de politiques sociales et d'arbitrages économiques sur lesquels il n'a aucun pouvoir. En outre comme nous le verrons

dans ce qui suit, les situations sont toujours complexes et comportent des composantes personnelles, psychologiques, sociologiques, juridiques qui interagissent. De telles situations exigent une capacité de compréhension et de communication qui relève plus de qualités personnelles que des capacités acquises par le moyen de la formation. Chaque situation étant, de ce fait, unique, comment subsumer la situation sous une règle générale et agir conformément à la demande de l'administration de tutelle en déterminant le cas auquel rapporter la situation ? Enfin il s'agit aussi de penser la relation d'aide dans une perspective éthique comme le moyen de progresser vers la plus grande autonomie possible. Comment réaliser un tel but quand l'aide est dépendante de contraintes multiples venant à la fois de l'administration (qui recherche l'efficacité), de la profession (qui exige le respect des règles de fonctionnement du système), des personnes qui sont les unes et les autres (aidants et aidés) en demande de reconnaissance ? Comment, le travail social, fondé sur une relation d'aide, peut-il permettre à chacun, dans ces conditions, de tendre vers la réalisation la meilleure de son humanité ? Avant de proposer une réponse à cette question il me semble important de relever et de souligner un de traits marquants de nos sociétés (au moins occidentales) aujourd'hui et qui tend à augmenter encore les difficultés à trouver une solution au problème des inégalités sociales, à savoir ce processus d'individualisation croissante qui tend à compromettre les liens sociaux et affaiblit les solidarités.

L'individualisme contemporain et le travail social. Caractères particuliers de « l'individualisme contemporain »

L'individualisme contemporain (tel que l'analyse, par exemple, Gilles Lipovetsky dans *L'ère du Vide*), trait marquant de nos sociétés occidentales, est porteur d'une logique apparemment contradictoire ; d'une part on peut observer une individualisation exacerbée et en même temps une homogénéisation extrême. Deux tendances qui paraissent incompatibles mais qui en réalité se complètent. Les individus contemporains se voient en effet proposer par la société de consommation à égalité, tous les biens disponibles sur le marché, indépendamment des différences de hiérarchie, de fonction, de sexe... Il en résulte comme on peut le penser des tensions sociales et des frustrations accrues éprouvées par ceux devant qui s'étalent ces biens qu'ils ne peuvent se procurer faute de disposer des moyens financiers nécessaires (la pauvreté est supportable quand tout le monde est pauvre, elle devient insupportable pour les plus pauvres quand au quotidien ils ont à côtoyer de grandes richesses qui s'affichent au grand jour).

Cet individualisme contemporain est narcissique en ce sens que ce qui le préoccupe d'abord c'est un souci de bien-être individuel qui le conduit à privilégier dans ses choix ce qui lui procure le plus de plaisir (plus que jamais le bonheur est confondu avec le plaisir). De ce fait le sens de l'intérêt général s'affaiblit. Par voie de conséquence les liens sociaux se trouvent affaiblis tout

comme les conditions de la solidarité. Les rapports à la loi et la reconnaissance de l'autorité font problème.

Et cela d'autant plus que cet individualisme contemporain tend à s'opposer à tout impérialisme des valeurs et à rejeter l'idée de valeurs transcendantes et de normes universelles. Le Vrai, le Bien, le Beau ... deviennent des valeurs relatives à l'appréciation de chacun, exprimée sous la forme d'opinion personnelle. En tout domaine c'est « à chacun ses valeurs, à chacun sa vérité... » ; La relativité se mue en relativisme. Il en résulte une pratique floue ou molle de la tolérance ; sous prétexte d'un respect de la liberté individuelle, tout ce qui ne gêne pas devient supportable et acceptable.

Cette revendication d'une liberté individuelle soumise à une prolifération de choix, sans repères universels, ni universalisables, en quête d'un « bonheur plaisir » immédiat a en réalité des effets sociaux auxquels vont se trouver confrontés les travailleurs sociaux sur le terrain. Sentiment de frustration des plus pauvres et des plus démunis, angoisse éprouvée devant la multiplicité des sollicitations et le manque de repère pour effectuer les choix, les tensions sociales et la violence, une violence endémique régulée par le moyen d'une inflation du Droit et un accroissement du système répressif ; des difficultés à sauvegarder les liens sociaux dans le cadre d'une « communauté » qui devrait partager des valeurs communes et entretenir des liens durables... Il s'en suit une tendance à la

dislocation du lien social et une réduction de la solidarité et ceci d'autant plus que les moyens traditionnels d'intégration sociale sont eux-mêmes en situation de crise (crise de la famille, de l'école, du travail..).

Dans ces conditions le travail social apparaît une nécessité en même temps que la tâche à accomplir sur le terrain risque d'être particulièrement difficile. Le travailleur social qui ne peut régler des problèmes qui le dépassent, problèmes dont la solution ne relève pas de ses compétences, se doit de trouver cependant une réponse à une demande d'aide tout en circonscrivant son intervention dans un cadre administratif, institutionnel et personnel souvent peu compatibles. Comment dans ces conditions peut-il pratiquer une aide véritable qui permette à la personne aidée de trouver une solution au problème auquel elle est confrontée ?

Le « travail social en mutation »

Ce problème déjà complexe a pris une autre forme, en France notamment, après ce qu'il est convenu d'appeler les Trentes glorieuses. Les années d'après guerre ont été des années de forte croissance et de progrès économique et social. Dans ce cadre le travailleur social était le plus souvent sollicité pour assurer une meilleure intégration de l'aider dans la société. Il disposait de moyens venant de son administration. Le problème était alors de bien identifier le cas pour savoir quels étaient ses droits. Restait alors à faciliter les différentes démarches auprès des services compétents.

La situation de crise qui a suivi les « Trentes glorieuses » a été caractérisée particulièrement

par une amplification croissante du chômage vers un chômage de masse et une fragilisation du lien social. La disparition progressive des grandes idéologies du progrès social a accentué la perte de confiance en l'avenir social et personnel ; d'où une sorte de désinvestissement relativement à l'avenir et une attention accrue accordée à l'actuel, à l'instant présent, au court terme. Le pragmatisme dominant laisse alors en suspend la dimension personnelle au profit de la recherche de solution efficace. Le travail social est alors confronté à une double problématique celle de l'intégration sociale d'une part mais en même temps celle de la souffrance psychique des personnes. La pratique du travail social va se centrer de plus en plus sur la personne et de moins en moins sur le cas proprement dit dont l'identification va se montrer de plus en plus difficile. Examinons de plus près ce changement et ce qu'il implique en ce qui concerne la pratique du travail social.

Si nous caractérisons le « travail social » comme « une relation d'aide ou de service, entre un professionnel doté de compétences et un client ou usager porteur d'un problème qu'il ne peut résoudre lui-même » (cf. E. Goffman), la pratique du travail social pose alors un certain nombre de questions :

A qui (client ? usager ? demandeur d'aide ?...) s'adresse le « travailleur social » ? Quel est le problème qu'il doit examiner ? De quels moyens peut-il disposer pour traiter précisément ce problème ? En vue de quel objectif ? Quelle finalité ?...

Chacune de ces questions fait problème aujourd'hui. Avant les années soixante dix (en

France) la réponse la question relative à l'identification du demandeur pouvait trouver assez facilement une réponse dans la mesure où la demande pouvait s'inscrire dans le cadre juridique et institutionnel des ayants droit. Le problème pour l'intervenant était alors de vérifier, de contrôler que les droits revendiqués par le demandeur ou son représentant légal correspondaient bien aux droits auxquels il pouvait prétendre. Pour ce faire il suffisait d'identifier le cas et de le situer dans une grille institutionnelle donnée. On répondait à la demande par l'octroi d'allocations, par la réalisation de démarches auprès des services compétents...Pour identifier le cas on pouvait par exemple se référer à une catégorisation socioprofessionnelle, identifier le demandeur en tant que « mère de famille », « enfant d'ouvrier », ...ou encore le situer dans une classe d'âge « jeune enfant », « adolescent », « adulte »,...ou la situation relativement au travail (« actif », « retraité »), relativement à l'emploi, au type de problème (toxicomanie, chômage, maltraitance, absence de papiers administratifs, de logement...) ... Or aujourd'hui cette catégorisation de nature sociologique ou (et) psychologique, s'est brouillée et sa pertinence devient problématique.

En effet dans une société où le travail, les institutions traditionnelles (famille, école, Eglises,...) ... sont en crise, une même personne peut cumuler des handicaps (santé, chômage, rupture familiale, perte de logement, perte de papiers administratifs, toxicomanie ...) qui interagissent et s'amplifient. Le premier travail à faire est alors un travail d'identification non du cas mais de la personne

elle-même. A qui avons-nous affaire ? Or le seul élément d'identification stable ne peut-être alors que l'individu dont le premier marqueur pertinent est la présence physique. Au problème posé par l'identification du « demandeur » viennent alors s'ajouter d'autres problèmes.

Si on ne peut identifier clairement la situation du demandeur il s'avère difficile d'identifier la demande, le problème, les moyens nécessaires pour sa résolution, les dispositifs appropriés...De ce fait aussi le travailleur social voit se brouiller ses repères et de la résultent une interrogation sur sa pratique du travail social et peut-être même sur le sens et la finalité de cette pratique et ceci d'autant plus qu'il est confronté à des demandes sans commune mesure avec les solutions institutionnelles qu'il peut proposer ; il est alors dans une situation où paradoxalement il se doit de justifier une pratique professionnelle pour laquelle il est payé, et de valoriser l'institution dans le cadre de laquelle il travaille tout en reconnaissant qu'elle ne lui donne pas les moyens de bien travailler. Cette contradiction devient paradoxale lorsque devant les protestations de celui qui s'adresse à lui et n'obtient pas de solution satisfaisante, il doit prendre la défense de l'institution dont intérieurement il dénonce les carences ! On comprend que l'on puisse parler aujourd'hui de la souffrance du « travailleur social ».

Cette singularisation des situations a eu en outre des conséquences sur le lieu de la pratique du travail social. Le travail social a eu tendance en effet à passer du bureau au terrain. Ce changement peut s'expliquer pour

une part par un souci de meilleure compréhension de la situation du demandeur. Mais on peut comprendre aussi que au fur et à mesure que la situation du demandeur se complexifie, se singularise il devient plus difficile pour la personne « fragilisée » par sa situation, d'entreprendre les démarches administratives (et donc relativement impersonnelles) et d'opérer le déplacement nécessaire. Ainsi le travailleur social peut avoir désormais à travailler dans la rue auprès de personnes qui ont comme on le dit parfois « tout perdu » ou presque et dont l'identité est devenue une identité « négative » (sans-papiers, sans-travail, sans domicile fixe, sans-abri²....).

Le travail social va, par voie de conséquence, se pratiquer de plus en plus dans une situation de « face à face ». Le « cas » tend à se dissoudre derrière une situation personnelle, une présence personnelle avec une manière de s'exprimer, des attitudes, une façon d'être, des paroles, des silences...Ce face à face peut en certaines occasions déstabiliser le travailleur social car celui-ci est sollicité pour ses compétences professionnelles, pour lesquelles il est, en principe du moins, préparé par sa formation. Mais sont attendues aussi des compétences personnelles pour mener à bien un travail essentiellement relationnel. Comment va-t-il s'y prendre avec cette personne ? Comment va-t-il pouvoir identifier le problème dont la demande est porteuse (on vient par exemple lui demander une aide

financière et en réalité le problème est d'abord un problème familial, ou un problème de toxicomanie ou un problème d'identité, de reconnaissance ; ou bien encore l'urgence peut être la prise en charge d'une souffrance personnelle ...) ? Comme on peut alors s'en rendre compte le relationnel prend le pas sur l'institutionnel et c'est de la relation qu'il va falloir d'abord se préoccuper.

L'interrogation se déplace maintenant vers « le travailleur social ». Quelles doivent être les compétences requises pour mener à bien ce travail relationnel ? Quel est alors l'objectif premier ? La finalité ? Comment bien identifier le problème ? Quelle démarche mettre en œuvre ? De quel dispositif se servir ? Pour quelle solution ?

A une singularisation croissante du demandeur correspond une singularisation croissante à la fois de l'intervenant, de l'intervention et de la relation. Quant à la finalité elle s'est elle-même personnalisée. La réinsertion dans le tissu social exige maintenant un travail personnel « sur soi » qui permette de transformer une demande d'assistance en une demande d'autonomie. Dès lors le travail social aura pour finalité de permettre à la personne de devenir « acteur » de sa réinsertion. Le travail social devient un travail de la personne, sur la personne, une personne en perte d'identité sociale et personnelle, une personne en situation de souffrance psychique. Un tel travail se réalise dans le cadre d'une relation interpersonnelle qui met en présence deux partenaires ! C'est dans ce cadre qu'il s'agit de repenser le travail social en tant que relation d'aide ; une relation

² Le tiret signifie qu'il y a là comme une identité caractérisée par ce type de nomination. Il en résulte aussi bien souvent une stigmatisation de certaines populations « marginalisées » ou en voie de « marginalisation ».

qui devra avoir des vertus thérapeutiques, réparatrices, reconstructives...et qui nécessitent la référence à des valeurs éthiques.

Caractériser le travail social, comme nous venons de le faire, nous conduit à examiner la relation d'aide dans le cadre d'un « face à face » pour lequel l'expérience de l'entretien devient un des modèles les plus emblématiques. Il faut toutefois faire remarquer que cette situation ne recouvre pas toutes les interventions possibles et que subsistent des interventions dont les formes sont plus traditionnelles. Les situations qui font ici l'objet de notre attention sont bien entendu celles qui sont les plus caractéristiques d'une évolution sensible et celles qui de ce fait aussi sont devenues les plus problématiques et les plus difficiles à vivre pour les intervenants en travail social.

Le travail social en questions : une approche « pragmatique³ » et éthique de la relation d'aide

L'interprétation que nous proposons ici de la relation d'aide dans le cadre de la pratique du travail social nécessite de notre part quelques précisions préalables sur les présupposés épistémologiques,

métaphysiques et éthiques sur lesquels nous la fondons.

Les présupposés

Le présupposé épistémologique

Les situations dans lesquelles se trouvent placés les acteurs de cette relation d'aide sont essentiellement complexes car demandeur, intervenant et relation sont en interaction continue et forment en ce sens système. Ce système est soumis à des règles du jeu explicites pour certaines et implicites pour d'autres ; certaines de ces règles ont une fonction homéostatique d'équilibrage du système. Chacun reconnaîtra dans ce qui précède l'importance accordée ici à une approche systémique des situations. Cette approche systémique me paraît nécessaire aussi bien de la part de l'intervenant que de la part de celui qui comme je le fais ici tente de comprendre la pratique du travail social.

Le présupposé métaphysique

Ceci nous renvoie à un présupposé qui serait plutôt de nature métaphysique et anthropologique sur la personne humaine et dont il est nécessaire de dire quelques mots sans entrer pour autant dans une étude plus approfondie qui risquerait de nous éloigner de notre sujet. Disons simplement que si nous pouvons reconnaître dans la philosophie de Descartes le moment de l'avènement de la subjectivité, la naissance du sujet « moderne », nous devons reconnaître aussi que le solipsisme qui lui est associé chez Descartes ne rend pas bien compte du vécu personnel. La phénoménologie (Husserl, Merleau-Ponty...) en redonnant au vécu sa première place

³ Le mot « pragmatique » ne renvoie pas ici au pragmatisme en tant que conception philosophique mais à la pragmatique telle qu'elle s'est constituée d'abord dans les travaux des logiciens qui remarquant que la signification des expressions du langage quotidien ne pouvant être saisie qu'en contexte il était nécessaire de prendre en compte ce contexte jusqu'à faire figurer dans ce contexte les acteurs et participant de l'acte de communication (cf. par ex. les recherches et travaux d'Austin et ses prolongements dans les travaux d'Habermas ; cf. en épistémologie le travail que j'ai réalisé sur le développement des théories scientifiques et le problème posé par l'incommensurabilité des paradigmes.

permettra de « réconcilier la subjectivité avec l'intersubjectivité et même de les rendre solidaires. D'autres études comme celles de Francis Jacques en France, prenant acte de ce qu'il est convenu d'appeler le « linguistic turn » conduiront à penser que la subjectivité est comme l'émanation de l'intersubjectivité. Ce qui est premier ce n'est plus l'individu ou la personne mais la relation. Le sujet en d'autres termes se construit dans et par sa relation à l'autre. D'où l'intérêt aussi pour la compréhension de l'humain d'interroger ces relations interlocutives au cours et par le moyen desquelles il se construit ou se reconstruit en tant que personne. C'est la voie que je tente de suivre ici.

Ceci veut dire aussi qu'il nous faut être attentif à ce qui concerne la question de la reconnaissance car elle prend une dimension fondamentale dans la conscience de soi, la confiance en soi, le respect de soi, l'estime de soi comme le montrent bien les analyses de Axel Honneth. Or pour bien appréhender la situation relationnelle qui est en jeu dans la relation d'aide et la façon selon laquelle se réalise cette relation et avec elle prennent forme les existences personnelles, il est nécessaire d'accorder à la communication entre les personnes une place centrale.

Le présupposé éthique

De ce fait aussi il résulte une interprétation de la relation d'aide comme relation entre des personnes dont la finalité est la promotion personnelle de chacune, en tant que personne. La relation d'aide prend alors une dimension éthique, soumise

conformément à sa finalité à des exigences éthiques prenant en compte les quatre dimensions de la personne humaine (cf. à ce propos mon article dans la revue LEX et SCIENTIA N°XII/2006). Le travail social pour être bien mené exigerait alors un travail proprement éthique lequel se caractérise par la recherche avec les autres dans la relation avec les autres des conditions de réalisation de la plus grande humanité possible pour chacun. Le travail éthique est un travail d'humanisation qui n'est possible qu'avec les autres et dont l'un des objectifs dans le cadre particulier de la relation d'aide sera permettre de s'approcher du but recherché : entre autre, de permettre pour chacun l'accès à la plus grande autonomie⁴ possible (cf. J.F.Malherbe); ou encore : permettre à un être « délié », « désaffilié », en perte d'identité, en manque de reconnaissance (manque de confiance en soi, de respect de soi, d'estime de soi), de se reconstituer comme une personne

⁴ Si on se réfère à l'étymologie, être autonome c'est se donner à soi-même sa propre règle, n'obéir qu'à soi-même, n'être dépendant de personne d'autre, ne devoir qu'à soi-même ce qu'on possède, ce qu'on est. Conçue de cette façon l'autonomie serait garante de la liberté. Au fond être autonome et être libre ce serait la même chose. Toutefois l'autonomie ainsi entendue est illusoire irréaliste et autodestructive. L'autonomie ne peut pas consister, non plus, dans cette représentation d'une volonté indépendante de tout intérêt, de toute motivation...comme le souhaitait E.Kant. L'autonomie devra donc être pensée dans le cadre de relations interpersonnelles, sans lesquelles aucun homme ne peut se réaliser en tant qu'homme ; mais il serait illusoire de vouloir penser cette autonomie sans prendre en compte la personne humaine dans toutes ses dimensions. Il nous faut alors concevoir un nouveau concept d'autonomie qui soit dynamique et évolutif et qui prenne en compte l'humanité de l'homme dans ses quatre dimensions. L'autonomie ainsi conçue, est, non plus un état mais ce qui se construit en situation dans et par les relations que nous entretenons avec les autres. Par voie de conséquence, le sujet autonome est celui qui, en situation, assume son humanité dans ses quatre dimensions : Biologique et corporelle, Psychique et relationnelle, langagière et symbolique, historique et singulière.

autonome, responsable, un être « capable » de former un projet, tenir un engagement, se projeter dans l'avenir (cf. Paul Ricoeur 1990).

La relation d'aide comme « travail d'humanisation »

La notion d'aide a, en effet, d'emblée, une connotation moralement positive. Venir en aide à quelqu'un d'autre, cela paraît d'emblée un acte altruiste qui manifeste ouvertement le souci de l'autre, d'une part, et qui semble d'autant plus méritant qu'il a nécessité plus d'efforts, de sacrifices de la part de l'aidant. Ainsi l'aidant peut-il apparaître digne d'estime ; mais qu'en est-il de la personne aidée ? Qu'en est-il de cette relation même ; est-elle toujours garante de plus d'humanité ? L'expérience montre, en effet, que si « aider » est une attitude dont l'intention est généreuse et altruiste, en fait, en pratique, il n'en va pas toujours ainsi. La relation d'aide peut aussi bien être source de dépendance, d'aliénation et de perte d'autonomie. L'aide peut donc faire problème et l'on peut non seulement s'interroger sur sa finalité, sur ses objectifs, sur ses effets, mais encore sur ses conditions (cf. l'aide et le soutien pédagogiques dont les effets ne sont pas toujours à la hauteur des espérances ni des attentes !).

Comme on le voit la relation d'aide mérite un examen plus attentif notamment quant à sa nature éthique et sa capacité à faciliter l'accès à l'autonomie ; c'est d'ailleurs un problème récurrent que l'on rencontre par exemple dans l'éducation : Comment, se

demandait Kant, apprendre à un enfant à être libre alors que pour ce faire on doit le soumettre à des contraintes ? N'y a-t-il pas contradiction entre le but recherché, l'autonomie, et les moyens utilisés en vue de sa réalisation ? On peut penser que la relation d'aide porte en elle-même une contradiction de ce type ; reste à savoir comment faire pour bien faire, comment éviter que « aidant » et « aidé » soient « piégés » par la relation qu'ils entretiennent ? Les risques ici sont d'autant plus grands que l'on a affaire dans la situation de la pratique du « travail social » à des personnes fragilisées psychologiquement et parfois aussi physiquement ; une telle personne est atteinte dans ses quatre dimensions (cf. note 4 plus haut). La dimension éthique du travail social devient alors manifeste.

Le caractère asymétrique de la relation d'aide et ses conséquences dans la pratique du « travail social »

Schématiquement elle pourrait se présenter de la façon suivante :

Une personne adresse à une autre personne une demande relativement à une incapacité, un manque.... Dont elle a conscience et qui, dans son histoire personnelle, à ce moment, fait problème (par ex. par rapport à un projet....)

La personne à laquelle cette demande est adressée est supposée par la première être capable de répondre à cette demande, soit de façon directe et immédiate, soit de façon indirecte et différée, soit en proposant des

solutions permettant de satisfaire cette demande à court, moyen ou long terme.

Du côté de l'aidé le manque peut-être un manque de biens, de moyens, d'être....

Dès lors cette relation est à la fois dissymétrique et complémentaire. L'un étant supposé disposer de compétences, d'aptitudes ou capacités personnelles.... Institutionnelles, professionnelles qui précisément manquent à l'autre pour pouvoir venir à bout par lui-même de la difficulté rencontrée.

Les obstacles à l'autonomie dans la relation d'aide

Demander une aide met d'emblée celui qui la demande en situation de dépendance.

- Il doit justifier sa demande et donc s'expliquer et pour cela il devra parler de lui-même, de ses difficultés, il livrera ainsi une part de son intimité ; il se livre, il s'expose, il met « en scène » son histoire, avec ses angoisses, ses inquiétudes, ses interrogations sur sa situation, sur lui-même, sur l'aide et l'aidant.

- Le manque ainsi manifesté est de ce fait significatif de la conscience d'une incapacité qui peut être exprimée par un :

« Je ne sais pas » où « je ne peux pas » ou « je n'ai pas les moyens de » « je n'ai pas les aptitudes nécessaires pour... résoudre le problème auquel je suis confronté ». Il se reconnaît alors devant autrui comme « incapable ».

- L'aidant peut aussi, par le fait de cette relation d'aide, stigmatiser l'aidé, l'identifier à un « cas » et le confirmer dans

son manque de confiance en soi, sa mésestime de lui-même. Mais l'aidé peut, quant à lui, se montrer exigeant, réclamer l'aide comme un dû, objectiver l'aidant, le renvoyer à sa fonction, l'instrumentaliser, faire pression...

- L'aidé peut encore transférer sur cette relation sa souffrance, son mal être...sa révolte contre la société, la famille....

- Il peut y avoir aussi une tension entre la tendance de l'un de l'autre à « psychologiser » la relation et la tendance de l'autre à la « dépsychologiser »⁵.

Ainsi l'un et l'autre peuvent par leur attitude, leurs paroles « travailler » à l'encontre de leur objectif commun et faire obstacle à leur autonomisation. La position de chacun dans cette relation d'aide de nature asymétrique, peut être telle que chacun veuille imposer à l'autre sa volonté. Ainsi cette relation peut prendre la forme d'une relation dialectique dans laquelle chacun cherche à se faire reconnaître comme une valeur supérieure par l'autre ; on retrouverait ici l'analyse que fait Hegel de la dialectique du maître et de l'esclave. La relation d'aide peut être le lieu d'une grande souffrance chez l'aidé comme chez l'aidant, l'un et l'autre, l'un avec l'autre, contribuant malgré eux, à désespérer toujours plus des effets attendus de cette relation⁶.

⁵ La relation d'aide comporte nécessairement une dimension affective qui peut conduire à beaucoup de violence. Par ex. il peut y avoir de la séduction pour mieux assurer un pouvoir sur l'autre, il peut y avoir aussi une tendance à penser, décider à la place de l'autre « pour son bien » !

⁶ Chacun peut aussi se servir de l'autre, l'instrumentaliser, pour assurer, confirmer son statut, sa position hiérarchique, sa fonction. Ainsi l'aidant peut

Dès lors peuvent être fragilisés :

- La confiance en soi
- Le respect de soi
- L'estime de soi.

La relation d'aide peut être de ce fait porteuse de violences multiples et ceci d'autant plus que cette relation a pu s'établir entre personnes victimes, chacune de violences dans leur histoire personnelle. C'est bien souvent en tant que « victime » de violences sociales, professionnelles, personnelles...que l'aidé s'adresse à l'aidant, tandis que celui-ci doit faire face aux exigences parfois agressives de l'aidé, dans un cadre institutionnel lui-même violent !

D'autres obstacles se présentent encore, inhérents à la situation de communication. Si l'on tente de comprendre la relation d'aide dans une approche « communicationnelle » sous la forme d'un rapport réglé entre interlocuteurs.

- Il faut faire remarquer alors que dans cet échange chaque interlocuteur est d'abord dans un « monde étranger » à l'autre. Chacun a ses attentes, ses exigences ses présupposés. Lesquels prennent sens dans un contexte institutionnel et personnel différents.

chercher le moyen de se faire confirmer comme aidant d'où une double conséquence possible.

- a) Le maintien de la relation de dépendance. (il faut qu'il ait besoin de moi, je dois donc faire en sorte de me montrer indispensable).
- b) La stigmatisation de l'aidé comme incapable de se passer de l'aide et le renvoi à sa négativité. Il est celui qui n'a pas, n'est pas capable de, n'arrivera jamais à...

De ce fait la relation d'aide « travaille » alors à l'encontre de l'autonomie de l'aidé mais aussi de l'aidant qui a besoin du manque d'autonomie de l'autre pour confirmer sa fonction et son rôle.

- Chacun use d'un « jeu de langage »⁷ différent qui fait qu'il peut disposer d'un langage différent ; ou bien il peut se faire qu'employant un langage apparemment semblable ou identique, les symboles, les mots signifient autre chose pour l'un et pour l'autre parce qu'ils renvoient à des contextes d'usage différents.

- Un problème plus spécifique peut encore se poser dans la mesure où la situation qui fait l'objet de la réflexion et de l'échange fait écho au vécu et à l'histoire de chacun ; elle peut éveiller des représentations, des affects. Dès lors se pose le problème de la juste distance à l'autre. Sans empathie difficile de se comprendre l'un l'autre, trop d'empathie empêche de voir clair, affaiblit les défenses que chacun élabore pour se rendre moins vulnérable. Se rapprocher, affectivement de l'autre permet de mieux comprendre son vécu, prendre ses distances permet de penser plus clairement la situation et d'élaborer des solutions plus réalistes.....

- Enfin les contraintes institutionnelles, comme les contraintes plus spécifiques de temps peuvent empêcher une évolution favorable de la relation et l'empêcher d'aboutir.

Comment alors penser cette relation d'aide pour qu'elle puisse permettre à chacun des partenaires de s'assumer de mieux en mieux comme sujet autonome capable de se passer progressivement de cette relation d'aide ?

⁷ Cf. Les analyses de L.Wittgenstein, dans ses Recherches Philosophiques.

La relation d'aide en tant que travail de coopération

Penser la relation d'aide sous la forme d'une coopération nous confronte à plusieurs paradoxes :

a) Pour que la relation d'aide permette cette progression vers plus d'autonomie il est nécessaire que chacun fasse confiance à l'autre avant même que cette confiance puisse être établie. Pour qu'il y ait confiance il faut la présupposer. La confiance ne s'établit que dans la mesure où elle est déjà présente.

b) Si l'une des finalités essentielles de la relation d'aide est l'autonomie, vouloir que l'autre soit autonome peut paraître paradoxal. « Sois autonome » ! Ne faut-il pas alors commencer par penser l'autre comme Sujet autonome pour qu'il le devienne ? Si je commence par penser que l'autre est incapable d'assumer sa liberté comment serait-il possible de lui reconnaître la responsabilité de ses choix et si je veux le protéger parce que je le pense ou le crois incapable d'assumer cette responsabilité comment pourra-t-il en devenir capable ? Comment pourra-t-il avoir confiance en soi ? Dès lors ne faut-il pas ici aussi supposer l'autre autonome pour qu'il le devienne ?

c) Enfin penser la relation d'aide comme ce qui peut permettre la subjectivation, comme ce qui doit permettre à chacun d'exister pour l'autre comme sujet n'est-ce pas penser qu'au commencement de la relation tel n'est pas encore le cas ? Mais comment cette relation pourrait-elle permettre à chacun de se réaliser comme sujet si dès le commencement chacun ne commence pas par reconnaître en l'autre un

sujet ? S'il y a confiance réciproque (ce qui nécessite du point de vue déontologique la garantie du secret) et si chacun se reconnaît d'abord comme sujet, alors peut se réaliser une relation d'aide qui prendra la forme d'une coopération parce que, se reconnaissant l'un l'autre comme sujets, se trouve ainsi transformée la dissymétrie structurelle de la relation, chacun devenant partenaire à part égale, en tant que sujet, sans que pour autant soit remise en question le caractère complémentaire de la relation d'aide. Ce caractère complémentaire peut même se retrouver renforcé.

1. On peut maintenant tenter de représenter le « travail social » comme un travail de coopération caractéristique de la relation d'aide et nous interroger sur les conditions éthiques de sa réalisation.

2. Les partenaires doivent s'engager l'un et l'autre à entreprendre un travail de coopération conformément aux règles juridiques, déontologiques et éthiques qui encadrent la démarche (se rappeler à ce sujet que lorsqu'il y a difficulté dans l'application de la loi, ce qui importe c'est plus l'esprit de la loi que la lettre de la loi. Ainsi pourra-t-on se demander, comme le préconise Aristote : « Qu'aurait décidé le législateur si lorsqu'il a pensé sa loi il s'était trouvé en présence de ce cas particulier »⁸ ?). Ne rien cacher à l'autre qui soit nécessaire à la poursuite de la relation d'aide, au bon traitement du problème...

3. Se mettre d'accord sur une représentation commune de la situation c à d construire ensemble une représentation de la situation

⁸ Cf. à ce sujet la distinction aristotélicienne entre « justice » et « équité ».

qui soit satisfaisante pour l'un et pour l'autre ; ceci implique une re-contextualisation de la demande ; Ceci suppose aussi de pouvoir accéder à toute information utile ce qui signifie par exemple une collaboration entre différentes personnes, pouvant relever de différents services ou différentes institutions. Ceci suppose donc que puissent se rencontrer en même temps (et non séparément et successivement) toutes les personnes concernées par la situation, le problème. (comme on peut s'en rendre compte, d'un point de vue épistémologique, le présupposé ici est systémique et constructiviste)

4. Identifier correctement la demande ; Se mettre d'accord sur le problème et se proposer de le redéfinir ensemble.
5. Faire le point sur les échecs éventuellement déjà rencontrés.
6. Se mettre d'accord sur les objectifs et les mesurer aux capacités anticipées de l'aidé.
7. Construire ensemble une stratégie permettant d'atteindre l'objectif.
8. Se mettre d'accord sur les contraintes nécessaires et leur respect de part et d'autre.
9. Se mettre d'accord sur les critères permettant de s'assurer que l'objectif a été atteint.
10. Se donner une limite de temps, quitte à la renégocier ensuite.

Dans ce travail de coopération objectif, moyens... peuvent bien entendu évoluer chemin faisant. Il s'agit bien d'une démarche dynamique qui prend la forme d'un bon accompagnement personnalisé, à la condition de ne pas confondre accompagner, avec : « faire à la place de » ou « penser à la

place de ... », « décider, assumer ...à la place de... ». Ici accompagner l'autre en tant que sujet c'est le reconnaître comme personne singulière se construisant elle-même dans et par sa relation à l'autre dans le cadre d'un environnement donné, dans lequel, par lequel, ses actes prennent sens. C'est le reconnaître comme responsable de ses choix, de ses engagements, de son devenir ; ce n'est donc pas le protéger ou le déresponsabiliser c'est au contraire lui permettre de mieux assumer sa responsabilité. Aider, accompagner c'est faire alors un bout de chemin ensemble, non en empruntant un chemin déjà tracé mais en construisant pas à pas le chemin parcouru, un peu au sens où l'on dit quelquefois de quelqu'un d'autre qu' « il fait son chemin ». Ce qui comporte alors une part d'incertitude, de doute, de risque, qu'il faut bien accepter. Quant à la responsabilité de l'aidant on peut la comprendre comme « la responsabilité de la responsabilité d'autrui »⁹ selon le mot de E.Lévinas (Ethique et infini, Fayard, Paris 1982 p.16).

Ce travail de coopération se fera d'autant mieux que l'échange langagier avec l'autre contribuera à le reconnaître comme sujet dans l'échange.

La qualité des décisions ne sera-t-elle pas, en effet, fonction de la qualité de la communication qui se sera établie, de la compréhension de l'information et de la qualité de la relation. Mieux chacun sera reconnu comme sujet dans sa relation à l'autre et meilleure sera d'un point de vue éthique la décision qui sera prise.

⁹ Cité par Martine Beauvais : « vers une éthique de l'accompagnement ».

Ainsi une des questions qui peut se poser est de savoir à quelle condition une intercompréhension est-elle possible et quelles sont les conditions d'une relation véritablement éthique à l'autre ? Au fond quelle est la forme idéale du rapport langagier à l'autre qui soit tel que les interlocuteurs parviennent par un travail commun, une co-opération langagière, à une intercompréhension ? La réponse à cette question est relativement simple : il s'agit du dialogue. Car un véritable dialogue nécessite des conditions proprement éthiques. On peut même prétendre que l'apprentissage de l'éthique consiste dans l'apprentissage du dialogue. Encore faudrait-il préciser que le véritable dialogue se reconnaît aussi par la place accordée à la pensée questionnante, la pensée interrogative. L'art de questionner, de se questionner, est ici un art majeur si chacun est bien reconnu en tant que sujet, comme personne interlocutrice au même titre l'un que l'autre, dans le respect réciproque. La pratique du dialogue¹⁰

¹⁰ Il faut bien reconnaître que parmi les moyens dont nous disposons pour établir et entretenir une relation qui puisse permettre à chacun de « cultiver son autonomie en cultivant l'autonomie des autres » (J.F.Malherbe), figure en première place, le dialogue. Mais le véritable dialogue a de traits spécifiques qui le distinguent de tout autre échange langagier avec les autres. Ainsi :

- Dans un véritable dialogue chacun doit être reconnu comme interlocuteur au même titre et à égalité avec l'autre.
- Dans un véritable dialogue chacun est reconnu dans sa différence.
- Dans un véritable dialogue chacun a le souci d'écouter l'autre, ou si l'on peut dire de s'adresser à l'autre en prenant l'oreille de l'autre.
- Dans un véritable dialogue chacun a le souci de rechercher la vérité et de participer avec l'autre à un consensus éventuel.
- Dans un véritable dialogue chaque interlocuteur a le souci de favoriser

devient alors la forme idéale d'échange langagier avec l'autre dans la relation d'aide. Sont exigées pour ce faire les règles éthiques sans lesquelles un tel dialogue est impossible (cf. le rappel de ces exigences dans la note ci-après.). Il faut encore préciser avant de conclure : Le « travail social » tel que nous l'avons considéré ici nécessite de plus en plus un travail de collaboration avec tous les partenaires concernés par les problèmes dont il faut s'efforcer de chercher et trouver les solutions. On peut attendre d'une telle collaboration le moyen d'une plus grande lucidité dans la compréhension de la situation et les dispositions à prendre pour la recherche des solutions ; mais aussi un soutien dans la rencontre des souffrances psychiques. Enfin, le « travail social » tel que nous l'avons présenté compte tenu des exigences personnelles et éthiques qu'il nécessite pour être réalisé conformément à son but n'appartient pas exclusivement à des « professionnels de l'aide ». Qu'il s'étende au-delà du champ traditionnel du travail social peut aussi apparaître aujourd'hui plutôt réconfortant.

pour l'autre l'expression la meilleure, l'argumentation la plus solide du point de vue qu'il exprime.

- Dans un véritable dialogue chaque interlocuteur se montre sincère et authentique c'est-à-dire s'efforce de faire connaître par exemple les présuppositions qui sont susceptibles de mieux révéler le sens de ce qui est dit en dévoilant par exemple les intentions.
- Dans un véritable dialogue la parole échangée porte en elle la double origine des interlocuteurs, elle est parole construite à deux, elle est coproductrice d'un sens. (cf. à ce sujet ce qu'en dit Maurice Merleau-Ponty dans son livre *Phénoménologie de la Perception*).

N.B. Cette note est une reprise de l'article publié dans la revue *Lex et Scientia* XIII, 2006

Conclusion générale

Le « travail social » peut bien comme nous venons de le voir, contribuer par une « intégration » ou une « réintégration » de la personne dans la société à une meilleure réalisation de la justice sociale. En ce sens il est utile et même très souvent nécessaire compte tenu de l'individualisme contemporain et des inégalités sociales, conséquences pour une part d'un libéralisme économique dominant. Dans ce contexte social spécifique il faut pallier à la désaffiliation et la fragilisation des liens sociaux. Si le travail social apparaît comme un travail « réparateur » il ne peut cependant réussir que dans la mesure où, comme nous l'avons vu, sont pris en compte dans la pratique, la complexité des situations et le caractère personnel des problèmes. Dès lors ce travail a une dimension éthique qu'il est nécessaire de prendre en compte. Ce n'est qu'à cette condition qu'il pourra aussi, sans prétendre pouvoir résoudre les problèmes résultant d'un certain fonctionnement de nos sociétés modernes, contribuer pour une part à favoriser une plus grande humanisation de soi et de l'autre.

Bibliographie sommaire

- O. Abel, L'éthique interrogative, éd. P.U.F., Paris, 2000
- H. Arendt, Responsabilité et jugement, trad. J.L.Fidel, éd. Payot, Paris, 2005
- Aristote, Ethique à Nicomaque, trad. J.Tricot, éd. Vrin, Paris, 1997
- Pierre Bourdieu, La misère du monde, Paris, éd. Le Seuil, 1993
- Esprit (revue) Les nouvelles figures du soin, janvier 2006
- A pensée Ricoeur, mars-avril, 2006

Erving Goffman, Les cadres de l'expérience, éd. Minuit, 1991

Axel Honneth : La lutte pour la reconnaissance ; éd. Cerf, Paris, 2002 ; La société du mépris, éd. La découverte, Paris, 2006 ; La réification, éd. Gallimard, Paris, 2007

Jacques Ion et al., Travail social et souffrance psychique, Dunod, Paris, 2005

« Faire du social sans social ? » in Micoud, Ce qui nous relie 2000, p.33-43

Le travail social en débats (sous la direction de J.Ion), Paris, 2005, éd. La découverte

Christian Laval ; « La relation d'aide à l'épreuve de la souffrance psychique et sociale », in Micoud, Ce qui nous relie, p.45-55

Gilles Lipovetsky : L'ère du vide, Paris, éd. Gallimard, 1983

Jean-François Malherbe, Les ruses de la violence dans les arts du soin, éd. Liber, Montréal, Québec, 2003 ; Déjouer l'interdit de penser, éd. Liber, Québec, 2001 ; Compromis, dilemmes et paradoxes en éthique clinique, éd. Artel-Fides, Québec, 1999

Edgar Morin, La Méthode, T.5, L'identité humaine, éd. Seuil, Paris, 2001 ; La Méthode, T.6, Ethique, éd. Seuil, Paris, 2004

Maurice Merleau-Ponty, Phénoménologie de la perception, éd. Gallimard, Paris, 1945

Serge Paugam : La société française et ses pauvres. , L'expérience du revenu minimum d'insertion, éd. P.U.F. Paris, 1993 ; Le salarié de la précarité, Paris, éd. P.U.F., 2000 ; Les formes élémentaires de la pauvreté, Paris, éd. P.U.F., 2005 ; Repenser la solidarité, (sous la direction de S ;Paugam) Paris, P.U.F., 2007

André Micoud et Michel Peroni (sous la direction), Ce qui nous relie, éd. l'aube, 2000

Paul Ricoeur, Du texte à l'action, éd. Seuil, Paris, 1986 ; Soi-même comme un autre, éd. Seuil, Paris, 1990 ;

« Approche de la personne », ESPRIT , n°34, mars-avril 1990

Jean Charles Sacchi ; Sur le développement des théories scientifiques , Paris 1999, éd. L'Harmattan.

Paul Watzlawick, Une logique de la communication, trad. J.Morche, éd. Seuil, Paris, 1972

L.Wittgenstein, Recherches philosophiques, trad. F.Dastur, M.Elle, J.L.Gautero, D.Janicaud, E.Rigal, éd. Gallimard, Paris, 2004