



HAL
open science

LE COMMERCE INTERPERSONNEL DANS L'ACTIVITÉ DE TRAVAIL SOCIAL

Ingrid Dromard-Fouchecourt

► **To cite this version:**

Ingrid Dromard-Fouchecourt. LE COMMERCE INTERPERSONNEL DANS L'ACTIVITÉ DE TRAVAIL SOCIAL. Semaine internationale HES SO et Congrès de la Société Internationale d'Ergologie Produire des normes et intervenir dans la vie des autres : Savoirs et démocratie en travail, May 2014, SIERRE, Suisse. hal-01009501

HAL Id: hal-01009501

<https://hal.science/hal-01009501>

Submitted on 18 Jun 2014

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Communication au Congrès de la Société Internationale d'Ergologie (mai 2014)
Produire des normes et intervenir dans la vie des autres : Savoirs et démocratie en travail

Ingrid DROMARD FOUCHECOURT

- Doctorante en philosophie à l'Institut d'Ergologie, Université Aix Marseille. Centre d'Epistémologie et d'Ergologie Comparatives (CEPERC)
- Chargée de mission : Caisse d'Allocations Familiales des Bouches du Rhône, secteur d'ingénierie sociale.

LE COMMERCE INTERPERSONNEL DANS L'ACTIVITE DE TRAVAIL SOCIAL

Dans son étymologie latine *intervenir* signifie survenir ou interrompre. Cette acception connote l'idée d'une action, d'un agir, d'un mouvement.

Intervenir dans la vie des autres est une activité habituelle des travailleurs sociaux. Nous pourrions même dire que cette intervention caractérise l'activité de travail des professionnels du social. Elle résulte de l'action de travailler en lien direct avec l'utilisateur, dans l'objectif d'une transformation de la situation et de la résolution des problèmes.

Intervenir dans le « jargon » du travailleur social désigne ainsi un accompagnement à la fois physique, psychique et administratif de la personne.

Si l'intervention sociale est le produit de l'accompagnement, celui-ci est avant tout un acte professionnel normalisé qui résulte d'un prescrit institutionnel. L'intervention est donc obligée. Elle n'est ni volontaire ni choisie. Cet impératif contraint à une rencontre avec un autre, un individu inconnu. Ce face à face est rendu plus difficile encore parce qu'il nécessite de s'introduire dans l'intimité d'une vie, de découvrir une histoire personnelle faite de difficultés. Parfois ce sont deux mondes qui se rejoignent ou s'opposent dans une confrontation de normes et de valeurs.

L'intervention est aussi un entre deux : il y a eu un avant et il y aura un après. Pour le professionnel, intervenir chez l'autre c'est prendre le risque de bousculer des repères, de provoquer de la déstabilisation ou des résonances, d'engendrer des conflits ou de la violence.

Michel Autès dit du travail social qu'il est « *toujours à la limite, sur les bords*¹ » (AUTES 2004), parce que dans son activité quotidienne, comme tous les travailleurs d'ailleurs, le professionnel de la relation d'aide, engage sa personne. L'ergologie définit cet engagement comme étant une mobilisation de son « corps-soi » (SCHWARTZ et DURRIVE, 2009), son corps et son âme. Ce qui différencie un travailleur du social d'un autre travailleur relève peut être du fait que celui-ci travaille en face à face, il flirte avec l'intimité d'un autre. C'est une tractation constante entre ses valeurs et celles de l'autre, de l'institution, de la société. Ce qui implique d'interroger en permanence son propre rapport à la norme, de questionner sans cesse ses propres limites. Cette approche de l'intime peut quelques fois faire bouger les lignes des certitudes, déstabiliser et provoquer l'inconfort.

Ce face à face inhérent au travail social en fait une activité intersubjective. Dans cette relation particulière entre le professionnel et l'utilisateur, l'action est propre aux individus en interaction et rétroaction, ce qui la rend imprédictible. Le travailleur social n'exerce pas face à une machine, à une mécanique rôdée et relativement prévisible. Il doit composer avec un autre, avec une altérité empreinte de normes et de valeurs héritées et contextualisées, où chacun interprète les événements en fonction de sa propre logique et qui ne correspond pas

¹AUTES Michel. *Les paradoxes du travail social*. Paris. Dunod. 2^{ème} édition, 2004. Page 251.

nécessairement à la réalité de l'autre. Les choix opérés sont singuliers parce que les valeurs qui traversent chacun, sont singulières et parfois différentes. Chaque rencontre est donc une nouvelle expérience. Travailler avec un autre nécessite à chaque fois réflexion et anticipation de la nouveauté.

L'usage du vocable de « travail social », désigne en France, trois domaines d'activités : le service social, l'éducation spécialisée et l'animation socio-culturelle. Ces secteurs et les métiers qui en résultent ont une structuration historique et didactique différente. La réflexion que je propose s'appuie, en tous les cas se réfère en grande partie à ma pratique professionnelle antérieure en qualité d'assistante de service social. En réfléchissant à cet écrit, je me suis d'abord interrogée sur mon métier d'origine et sur le sens des termes qui le compose. L'intitulé de cette profession est chargé de valeurs. Valeurs qui alimentent encore aujourd'hui bon nombres de représentations. En effet, il est souvent admis dans le discours ordinaire que l'assistante sociale saura répondre de tout et en particulier des difficultés administratives et surtout financières, des difficultés liées à l'accession ou au maintien dans le logement, etc.

A l'inverse, il peut y avoir une stigmatisation du service social dans une idéologie de contrôle, d'intrusion, d'imposition de la norme. Ce qui n'est pas sans provoquer l'inquiétude du demandeur.

Le social au sens large, est multiforme. Il concerne à la fois l'économique, le politique, la protection sociale, le droit du travail. Cependant, l'idée originelle qui se diffuse au travers de ses différentes significations se dévoile dans son étymologie. En effet, social vient de société, famille savante du latin « socius » qui signifie compagnon, allié. Le social nous renvoie donc à l'autre, à d'autres et plus largement au commun, au vivre ensemble et à l'organisation de la cité. Pour le sujet qui nous intéresse relativement à ma profession antérieure, le mot *social* est accolé à celui d'*assistante*. Je retiens du mot *assistance* et de sa racine latine « *sta* », la signification de « *se tenir debout* ».

Intéressons nous désormais à sa cible : le demandeur de l'assistance. En admettant que celui-ci soit en mesure de formuler lui-même sa demande.

Tout individu, comme tout vivant humain, est exposé à des normes, à des règles édictées par le milieu dans lequel il se trouve et qui sont validées, adoptées collectivement. Dans son essai sur le normal et le pathologique, Georges Canguilhem explique que « *le vivant ne vit pas parmi des lois, mais parmi des êtres et des événements qui diversifient ces lois*²» (CANGUILHEM, 2003). Les normes évoluent donc au fil du temps, des époques et des idées du moment. Dans un mouvement opératoire spontané l'individu va adapter le milieu fait de ces lois, de ces normes, à qui il est et à ce qu'il vit, à son Etre. Il va s'ajuster au milieu pour en faire son propre milieu, il en fait sa norme, il le re-normalise.

La présence du demandeur face au travailleur social signifie qu'il rencontre une difficulté, qu'il a besoin d'une assistance. Ainsi, celui-ci demande assistance parce qu'une déficience temporaire ou définitive le contrarie dans son existence, dans le fait de pouvoir subvenir lui-même à ses besoins. A ce titre, le demandeur n'est-il pas gêné dans son processus de re-normalisation ? N'est-il pas un individu en difficulté d'adaptation face au milieu, aux évolutions, aux changements, aux accidents ? Alors, l'assistance sociale ne serait-elle pas une intervention visant la réappropriation des capacités normatives du demandeur ?

A partir de là, je propose de définir l'activité de l'assistante sociale et je dirais plus largement des professions du travail social qui historiquement lui succède, comme étant l'ensemble des actions professionnelles visant à interrompre un état pour tendre vers l'autonomisation de l'individu (action de faire se tenir debout).

² CANGUILHEM Georges : *Le normal et le pathologique*, Paris. Presses Universitaires de France, 2003. Page 131

Comment faire alors pour que l'autre se relève ou se maintienne debout ?

La réflexion que je propose pour tenter d'élucider cette problématique se fonde sur deux hypothèses :

1. La première consiste à dire que « l'assisté », au sens de celui qui demande assistance, doit être considéré comme sujet entrepreneur (avec une idée de contrepartie, réciprocité de l'acte) et non comme un bénéficiaire passif.
2. Pour tendre vers cette réciprocité, la seconde hypothèse consécutive à la première, consiste à dire qu'il existe des débats de valeurs résultant d'un jeu de posture entre les deux protagonistes.

« L'assisté » entrepreneur

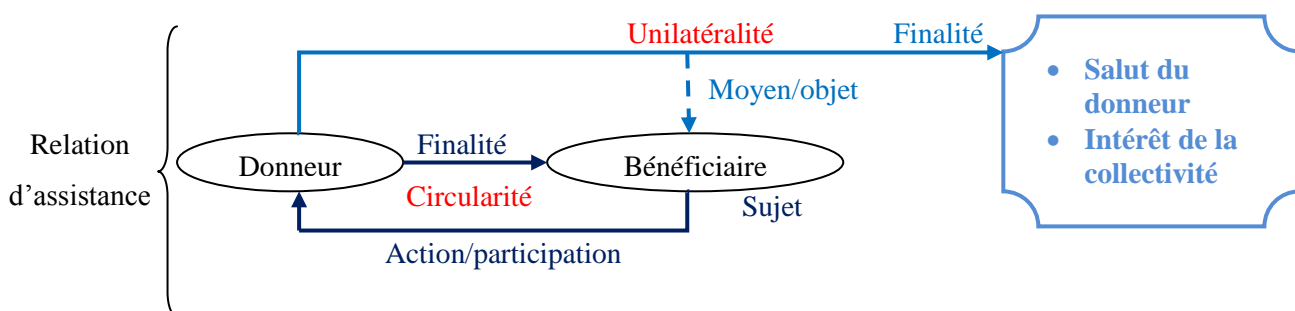
L'homme est un être social. Pour vivre avec ses semblables il a défini des règles. Il a énoncé les droits et les devoirs de chacun envers tous pour construire le vivre ensemble.

Les droits et les devoirs constituent un réseau mouvant entre les individus et représentent l'entrecroisement des interactions, des relations. La société détermine la nature et la valeur de ces droits et de ces devoirs. L'individu se les approprie, en terme de graduation et d'approbation, en fonction de sa morale, de ses valeurs.

Cependant, le devoir est toujours premier à la notion de droit puisque le droit n'est effectif qu'à l'application des devoirs par d'autres. Les fondements d'une société démocratique reposent donc sur l'idée de réciprocité, de circularité des droits et des devoirs. J'ai des droits et des devoirs. J'ai des droits parce que j'ai des devoirs. Cependant, qu'elle est l'intention première de l'accomplissement de ce devoir ? La question est intéressante parce qu'elle suppose deux réponses possibles.

Je m'explique. Pour ce qui est du droit et du devoir d'assistance, si le devoir prévaut sur la notion de droit, le bénéficiaire disparaît en tant que sujet. Alors, le devoir s'accomplit pour servir l'intérêt du donneur. Que ce soit l'aumône ou la charité pour assurer le salut du donneur, ou d'une manière plus large, la société qui souhaite au travers de l'assistance, limiter les explosions sociales et les révolutions, l'aide intervient alors non pas pour l'intérêt du bénéficiaire mais pour celui de la collectivité. Pour Georg SIMMEL philosophe et sociologue Allemand du 19^{ème} Siècle, « l'action sociale ne se sert pas des capacités de l'individu mais cherche par des moyens concrets, matériels et administratifs à éliminer les dangers dont il menace le bien public et à empêcher ses déviances³ » (SIMMEL, 2009).

Pour aller dans le sens de cette critique, nous pouvons dire que l'assistance ne doit donc pas être considérée comme un moyen mais bien comme une fin. Permettre à l'individu de « se tenir debout » dans la société, c'est lui assurer la possibilité de se positionner simultanément comme bénéficiaire et comme donateur.



³ SIMMEL Georg. *Le pauvre*. Editions Allia. Paris 2009 pour la traduction française. Page 16 et 17.

Par son investissement, son état de veille et non de sommeil, par le fait de ne pas se contenter d'une seule aide assistantielle, le bénéficiaire s'imbrique, contribue et réalise un événement sociologique constitutif de son histoire et de celle de la société qui le porte. Il participe au « faire société ». La résurrection du lien social constitue la première pièce du mécanisme d'intégration sociétale. On parle alors de bénéfice global, de fait social total.

Recentrons-nous à présent sur notre problématique. Dans l'exercice du travail social, il y aurait donc deux façons de considérer « l'assisté » : soit comme sujet, soit comme objet.

Comme objet, il devient le moyen d'accomplir un acte professionnel où il est porteur d'un droit que le travailleur social aura fait valoir dans l'exercice de ses fonctions, dans l'accomplissement de son prescrit institutionnel.

Comme sujet, sa coopération sera recherchée dans une logique émergente, en partant de ses préoccupations, en s'appuyant sur ses potentiels et ses savoirs. A ce titre, il appartient au professionnel d'admettre sa relative impuissance pour faire émerger l'action réciproque du bénéficiaire/usager. Vouloir aider l'autre ne signifie pas savoir ce qui est bon pour lui et le considérer ainsi comme l'objet de la procédure, de l'action, de l'aide, du service social. Mais à l'inverse, il s'agit de lui permettre de prendre conscience de ses capacités, de ses possibilités tout en l'assurant d'un soutien dans l'acquisition des appuis nécessaires à son autonomie.

Si la connaissance se fonde sur l'étonnement, c'est en le suscitant qu'apparaît la compréhension de la problématique amenant progressivement vers la conscience de soi comme sujet entrepreneur. Le travailleur social possède bien une technique permettant un éclairage précis de la situation de l'utilisateur. Il maîtrise les procédures, les politiques, les dispositifs et les actions sociales. C'est cette technique, cet éclairage qu'il met à la disposition de l'utilisateur, qu'il lui enseigne dans l'objectif qu'il puisse la reproduire seul. Ainsi, se soustraire à cet exercice de transmission, c'est-à-dire faire à la place de l'autre, de l'utilisateur, reviendrait à panser une jambe de bois, à colmater une brèche qui n'aurait de cesse de se fissurer. Parce que c'est en participant, en s'impliquant que l'on développe ses capacités normatives, ses capacités d'adaptation face au milieu déstabilisé par les difficultés. Pour être autonome, l'individu a donc besoin de liberté par opposition au sentiment de dépendance, car l'autonomie se construit sur une réciprocité active.

Ainsi, en se plaçant dans une maïeutique de l'esprit, le travailleur social doit rendre sa fonction transitoire. Reconnaître l'autre comme un semblable, capable, responsable et autonome, est la condition pour qu'il s'autonomise. Il serait alors question dans l'intervention sociale de trouver le juste équilibre entre le traitement technique du professionnel et l'analyse auto subjective de l'utilisateur sur sa situation.

Bien sur il ne s'agit pas là de remettre en question la perception et la professionnalisation du travailleur social sur la problématique, cependant il ne peut y avoir meilleur critique que l'intéressé lui-même.

En abandonnant la posture d'expertise externe pour laisser place à une posture de coopération, le travailleur social se positionne comme un support permettant à l'utilisateur de définir lui-même ses propres critères d'action. En faisant place à la multiplication des points de vue, au commerce des savoirs, l'analyse et l'action qui en résulte se rapprochent d'une réalité partagée.

Le commerce des savoirs

En partant du principe que la personne aidée doit être considérée comme sujet et non comme objet, elle a de ce fait un rôle à tenir. Si le travailleur social tout comme « l'assisté » ont conscience de cela, ce dernier apparaît donc comme le possible initiateur de son projet, l'acteur de son histoire. Il trouve ainsi la possibilité de faire usage de soi, d'agir pour et par lui-même. Le rôle de l'aidant n'est donc qu'une occasion. Il est un support, un moyen, car c'est au fond de lui-même que « l'aidé » devrait trouver la solution à sa ou ses problématiques. Si l'un ne va pas sans l'autre, cette théorie me conduit à penser l'accompagnement social comme un échange ou un commerce des savoirs.

Faire commercer les savoirs signifie écouter l'autre et accueillir sa parole dans l'humilité de son propre savoir.

Etre enseigné par l'autre, concède le fait de se laisser enrichir par d'autres perceptions, d'autres idées.

Faire commercer les savoirs c'est faire dialoguer, dans l'objectif de produire des connaissances, les savoirs investis, ceux issus de l'expérience, du vécu et les savoirs institués, académiques, ceux qui ont été enseignés, hérités. Dans ce dialogue chacun s'autorise et s'invite à participer à la construction du projet du demandeur. Construire une vision partagée implique donc de lâcher prise, de bousculer ses valeurs, ses interprétations, ses croyances pour se mettre en position « d'accueil ».

La confrontation des valeurs face à soi et face à l'autre oblige à choisir, à hiérarchiser, à ordonner le chaos qui vient d'être provoqué au fond de soi même. Une reconstruction qui incite tout un chacun à se positionner en valeur par rapport au monde pour reprendre l'expression d'Yves Schwartz. Ce débat provoque une instabilité axiologique. Accepter d'être « retravaillé » par les valeurs de l'autre nous place donc dans un « inconfort intellectuel » parce que travailler face et avec l'autre c'est admettre de se laisser modifier intérieurement.

Parfois, lorsque les valeurs de l'un s'emmêlent aux valeurs de l'autre et que l'arbitrage devient difficile à gérer, le processus s'enraye et il est tentant de se laisser enfermer dans le confort routinier de l'autosuffisance. Cependant, comme je l'ai dit précédemment, dans la pratique du travail social, l'activité n'est jamais la même, elle n'est pas calquée décalquée, elle est à chaque fois réinventée. Même s'il est tentant d'imaginer des processus ou des procédures applicables dans les mêmes types de situation, cela s'avère au niveau pratique impossible, parce que l'autre en tant qu'individu singulier serait totalement nié. Le travail social nécessite en permanence l'inconfort intellectuel, la ré-interrogation de soi même. Exercice difficile puisque rien n'est plus inconfortable que de s'ouvrir à l'autre.

Cependant refuser cet inconfort, c'est rester en position haute, impénétrable, figée, de celui qui sait, qui peut savoir pour l'autre ou qui n'a rien à apprendre de l'autre. Sans accès possible aux confrontations des valeurs, à leur ré-ordonnement, aux « dramatiques d'usage de soi » qui provoquent l'inconfort, la relation sommeille et s'enlise dans la superficialité.

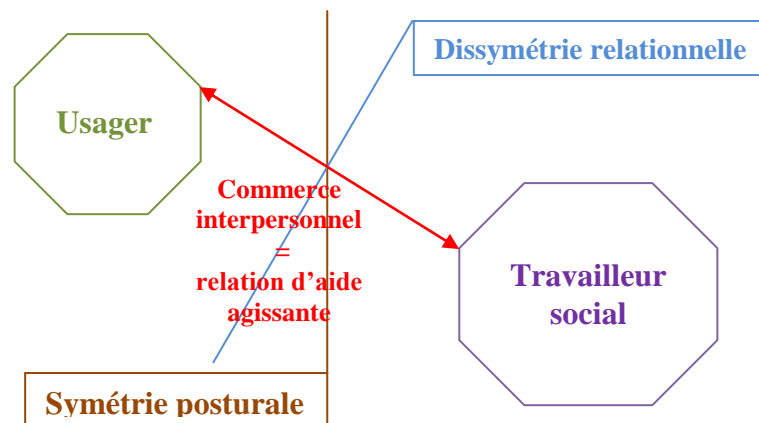
En revanche, lorsque le débat de valeur aboutit à un dialogue, à un commerce des savoirs, la relation d'aide s'amorce dans la coconstruction. L'action, l'agir est donc subordonné à l'organisation des valeurs acquises et conquises, mises en débats puis régénérées et adaptée à une situation singulière.

Dans l'activité quotidienne relative à l'accompagnement social, comment est-il possible d'atteindre cet échange interpersonnel, ce mouvement des valeurs ?

Dans la pratique du travail social, il est possible de distinguer la relation de la posture. En effet, la relation apparaît ici comme étant dissymétrique puisque le travailleur social n'est pas

dans la réciprocité d'une réponse à un besoin d'aide. C'est d'ailleurs cette dissymétrie relationnelle qui permet la sollicitude puisque le professionnel est là pour l'autre. L'attention portée à l'égard de l'autre devient même altérante lorsqu'elle est libératrice, c'est à dire lorsqu'elle permet à l'autre de devenir lui-même par le biais de la reconnaissance de ses capacités. Il s'agit, en opposition à la perception d'autrui comme objet de l'intervention, de le considérer d'un point de vue éthique c'est-à-dire comme une personne, comme sujet, comme « fin en soi », capable d'agir par et pour elle-même. L'éthique au sens Lévinassien, est philosophie première. C'est-à-dire qu'il place l'autre au dessus du « Soi » permettant ainsi d'atteindre l'altruisme. Le professionnalisme se matérialise par cette dissymétrie : aidant, aidé. L'éthique du travail social résulte donc de son immanence. Elle représente l'engagement de soi confronté à un autre pour lequel on se doit d'agir.

Concernant la posture, cette dernière devrait être symétrique, socratique à double sens, chacun acceptant d'être enseigné par l'autre. La symétrie posturale entend une reconnaissance des particularités de chacun favorisant la co-construction dans la relation.



C'est à cette condition me semble t-il que la relation d'aide est effective. Lorsque chacun s'accorde sur la notion de réciprocité posturale dans un contexte relationnel dissymétrique.

Cette interconnexion rend la relation d'aide agissante parce qu'elle permet l'enseignement mutuel. Elle s'établit à partir du moment où les deux protagonistes sont dans la capacité de faire usage de leur « corps-soi », qu'ils mobilisent à la fois leurs savoirs investis et leurs savoirs institués dans un commerce interpersonnel. La mutualité, le partage permettant l'altérité.

Ce partage, cette confrontation des savoirs est appréciée des travailleurs sociaux parce que cela signe l'implication de l'usager. L'investissement personnel est un mouvement de vie qui s'oppose à l'inertie. En ce sens, il s'agit bien dans cette mutualisation des savoirs d'un acte social visant à satisfaire toutes les parties, en opposition à l'acte individuel du devoir de réponse. C'est un fait social venant à la fois du récipiendaire et du professionnel.

Pour mener à bien son activité de travail, le professionnel du social a, à sa disposition deux méthodologies d'intervention qui lui est possible de combiner, de conjuguer. Il s'agit d'une part, de l'intervention sociale classique et individuelle d'aide à la personne et d'autre part, de l'intervention sociale d'intérêt collectif. Dans ce type d'intervention, dans le travail social réalisé avec des groupes, l'usager participe plus facilement en tant que partie prenante d'une communauté à laquelle il a accepté de se joindre et au sein de laquelle il va devoir s'investir. L'accès à la symétrie posturale qui s'établit entre l'usager et les autres acteurs du groupe,

travailleur social compris, en est facilité. Les échanges renouvellent, transforment et diversifient le monde de valeurs de chacun. Les problématiques communes qui sont abordées au sein du groupe, actuelles pour certains, dépassées par d'autres, semblent amoindrir ou paraissent rendre les « dramatiques d'usage de soi » moins douloureuses. Conscientiser le fait de ne pas être seul face à sa problématique, que d'autres l'ont vécu, expérimenté parfois solutionné, relativise et désamorce le non agir. Le groupe est vecteur à la fois de subjectivation, de reconnaissance de soi à travers l'autre et d'objectivation : quel est mon rôle dans le groupe, que puis-je lui apporter, en quoi vais-je m'en saisir ?

En conclusion il est utile d'insister sur cette rencontre issue de l'accompagnement social, cette rencontre particulière du « corps soi » de deux personnes, de deux personnalités en situation singulière, dont la symétrie posturale conduira à la coconstruction de la réponse à la demande d'aide.

Pour exercer son activité, le travailleur social a besoin de la mobilisation entière de l'usager. L'usager, bénéficiaire-acteur-entrepreneur, protagoniste est à la recherche d'un soutien, d'un support. Le travailleur social, par une mise à disposition de sa « technique », crée les liens entre l'usager et les institutions, les dispositifs, les partenaires.....pour transformer la situation initiatrice de cette rencontre. Il œuvre pour une capacité de l'autre (re)trouvée.

C'est peut être ça l'idée de démocratie dans le travail. La démocratie renvoyée dans sa pré-histoire à la notion d'isonomie qui désigne la liberté de parole, sur un plan égalitaire de participation au pouvoir de décision et au pouvoir de faire.

La démocratie dans le travail en général autant que dans le travail social, signifie alors que les fins des actions engagées ne sont pas déterminées à l'avance mais qu'au contraire, elles sont envisagées par la participation des acteurs concernés à la délibération du processus conduisant au résultat. C'est ainsi que la responsabilité réciproque conduit à la solidarité.

Bibliographie

- AUTES Michel. *Les paradoxes du travail social*. Paris. Dunod. 2^{ème} édition, 2004.
- CANGUILHEM Georges : *Ecrits sur la médecine*. Paris. Editions du Seuil, 2002
- CANGUILHEM Georges : *Le normal et le pathologique*, Paris. Presses Universitaires de France, 9^{ème} édition « quadrige ». 2003.
- LEVINAS Emmanuel. *Ethique et infini*. Paris. Librairie Arthème Fayard et Radio-France, 1982. Edition 17. 2012.
- SCHWARTZ Yves et DURRIVE Louis : *Travail et Ergologie. Entretiens sur l'activité humaine*. Toulouse. Octarès Editions, réimpression 2009.
- SCHWARTZ Yves et DURRIVE Louis : *L'activité en dialogues : entretiens sur l'activité humaine (II)*. Toulouse. Octarès Editions, 2009.
- SIMMEL Georg. *Le pauvre*. Editions Allia. Paris 2009 pour la traduction française. *Der Arme* a paru à Munich/Leibzig en 1908 in *Soziologie*.