

## SOLIDARITÉS ET PRATIQUES PÉDAGOGIQUES : DE L'ACCEPTATION À L'IMPLICATION DE L'ALTÉRITÉ

### I- Un concept de solidarité et un environnement de la formation en pleine mutation

Dans le cadre de nos multiples interventions didactiques<sup>1</sup> nous avons fait réaliser et analyser par des étudiants au travail social des entretiens semi directifs auprès d'acteurs évoluant professionnellement dans le secteur Social et Médico Social<sup>2</sup>. Sur les 25 entretiens restitués et analysés au moment où nous rédigeons cet article<sup>3</sup>, la thématique de la solidarité n'a, à aucun moment, été mobilisée par les interviewées ou les intervieweurs.

D'après M. Autès<sup>4</sup>. Nous naissons redevable d'une société néo inclusive dans laquelle l'individu se doit d'assumer les conséquences de ses choix et actes. Autrefois indigent, marginal ou déviant le citoyen non conforme a été rebaptisé en personne inadaptée ou en situation de handicap avant que la société ne succombe à lui ré octroyer une appellation plus ciblée et mieux moderne : usager, bénéficiaire, public, client. La solidarité devient un emplâtre colmatant momentanément les failles individuelles intrinsèques, les défaillances collectives ou l'absence de solution technologique ou sociale.

### II- Mise en lien de cette mutation avec le secteur du travail social

- 2.1- Une modification attendue du rôle de la personne accompagnée

Il est demandé aujourd'hui aux usagers de l'action sociale d'avoir un rôle plus actif dans la mise en œuvre des réponses appropriées à leurs difficultés, en exprimant leurs besoins, mais encore en devenant de véritables acteurs du changement de leur vie quotidienne. Il s'agit dorénavant pour les jeunes sans travail, pour les femmes battues, les immigrants déracinés, ou les habitants des territoires en crise, de retrouver une « dignité sociale ». La définition officielle du travail social en France élaborée récemment corrobore cette mise en action requise du bénéficiaire de l'intervention sociale<sup>5</sup>

- 2.2- Des référentiels de formation en concordance avec une nouvelle perception de « l'usager » ;

Ce projet d'amener les publics vulnérables à interagir sur leur environnement se retrouve dans les référentiels des formations au travail social dans lesquels l'action sociale et médico sociale s'y trouve élargie et la technicité de l'agir privilégiée. Un modèle de la contrepartie s'imisce, modulant la notion d'inconditionnalité de l'accès aux droits vers un principe de devoir, de Workfare<sup>6</sup>. Les personnes qui « n'obtempéreront » pas à ce changement devront-elles être considérées comme des personnes contestataires ou insuffisamment

1 Cours en initiation à la méthodologie de recherche et cours de management auprès étudiants en formation d'Assistant de Service Social, de CAFERUIS et de Licence Professionnelle en Management des ESMS.

2 A moment où nous rédigeons cet article, sur les 48 entretiens réalisés 25 ont été restitués et analysés.

3 Entretiens réalisés dans le cadre de la licence professionnelles de management des Établissements Sociaux et Médico Sociaux

4 Helfter, C. (2009). Contrepoint - Raisons d'agir. *Informations sociales*, 152,(2), 49-49. <http://www.cairn.info/revue-informations-sociales-2009-2-page-49.htm>.

5 Définition officielle du travail social en France, inscrite dans le Code de l'Action sociale et des familles français par un décret en date du 6 mai 2017.

6 notion anglo-saxonne selon laquelle le bénéficiaire d'une aide sociale est tenu de rembourser à la collectivité une dette ainsi contractée, plus ou moins contraignante

coopérantes ? Comment le champ professionnel du travail social accompagnera-t-il ce « nouveau » public non coopérant ?

### 2.3- Vers un changement de culture professionnelle pour les travailleurs sociaux ?

Les professionnels interviewés dans le cadre de « l'initiation à la recherche » considèrent, dans leur très grande majorité, que ce changement est inéluctable. Ce que retiennent ces professionnels, c'est que le secteur social et médico-social se construit désormais autour des modalités opérationnelles de plus en plus proches de celles du secteur marchand. Considérés comme des exécutants, ces professionnels se disent dés-appropriés du sens originel de leur métier et réduits à n'être redevables que des actes et actions produits. Presque tous constatent que le temps d'intervention directe auprès des publics se réduit. Deux éléments modificateurs des pratiques sont mis en avant de manière privilégiée par les interviewés : la traçabilité des informations et le changement des publics. Beaucoup de professionnels interviewés disent passer de plus en plus de temps à remplir des documents et à envoyer des mails. Si ce temps consacré à ce qu'ils appellent « l'administratif » est considéré comme étant de plus en plus pesant pour ces acteurs, il ne semble pas pour autant constituer une difficulté majeure pour eux.

## **III Les apports de la psychologie sociale et du raisonnement logique dans la formation professionnelle des travailleurs sociaux**

L'élément le plus modificateur des pratiques pointé spontanément par une grande majorité des professionnels interviewés est le changement de public. Ce nouveau public est *plus âgé, plus violent* ou *plus « psy »* ; il a de *plus en plus de problèmes*, est *plus exigeant*, *plus alcoolisé* et même *plus autonome*. Cette bahlsénisation<sup>7</sup> des caractéristiques du public destinataire de l'action sociale apparaît comme l'élément perturbateur mis le plus souvent en avant par les acteurs professionnels interviewés. Elle nous interroge car ce ne sont plus les situations des personnes qui semblent être à l'origine des difficultés rencontrées par les professionnels du travail social, ni l'absence de moyens pour répondre à ces difficultés, mais les personnes elles-mêmes. En quoi la personne vulnérable peut-elle être considérée comme l'élément le plus perturbateur du travail social ? Comment en est-on arrivé là ?

### 3.1.- La théorie du monde juste de Melvin Lerner

Tous les acteurs professionnels rencontrés durant les entretiens font référence à une réduction des moyens, réduction concomitante à une augmentation des exigences et charges de travail. Beaucoup déplorent le fait de devoir intervenir dans un contexte mêlant à la fois l'urgence et l'engagement. La perte de sens est proche et l'inefficacité professionnelle semble difficile à assumer pour ces acteurs. Dans les interviews que nous avons analysées, nous observons une récurrence d'un champ lexical dépréciatif évoquant une certaine fatalité et un sentiment d'impuissance. Les apports du nouveau cadre réglementaire et l'injonction de réussite ont réorienté les choix d'actions à mener, ainsi que les modalités d'accueil et d'exercice de la profession. Beaucoup d'interviewés alternent, tout au long de l'entretien entre la temporalité du passé et celle d'un avenir proche comme si le présent avait été mis en suspens....La croyance en un monde juste permet probablement d'ajuster les faits à des situations professionnelles considérées comme étant sans issue ou trop lourde à endosser d'un point de vue éthique. Ces réajustements permettent de simplifier la complexité du secteur social et médico-social. Les choses sont plus simples ainsi, et comme toute peine mérite

<sup>7</sup> Néologisme en référence à la publicité française « Monsieur plus » pour les biscuits Bahlsen.

salaire, toute action sociale impulsée mérite, de la part de celui qui en est l'émissaire, reconnaissance et allégeance.

### 3.2-Le phénomène de simple exposition de Robert Zajonc

Selon de nombreux chercheurs, nos sentiments et nos préférences accompagnent toutes nos pensées et forment une grille d'interprétation préalable aux raisonnements logiques que nous faisons et qui ne viennent que justifier et conforter des décisions que nous prenons. : ce sont nos sentiments qui nous amènent à faire nos choix et la logique ne vient que les conforter. La prise en compte de ce processus dans les mécanismes d'apprentissage des futurs travailleurs sociaux nous apparaît extrêmement important. La (re)connaissance que toute personne entrant en formation est porteuse, à son insu, de représentations sur son environnement nous apparaît, d'un point de vue didactique et éthique essentiel. D'un point de vue didactique parce que en questionnant les convictions profondément ancrées et en exhumant des vérités infondées et subjectives du public en formation, l'andragogue permet à ce dernier de dresser un état des lieux des facteurs influençant ses prises de décision ; d'un point de vue éthique afin d'éviter l'effet mouton mis en évidence par Salomon Asch ou de mieux échapper à la théorie sur l'obéissance repérée par Stanley Milgram.

### 3.3- Les travaux sur l'obéissance

Les travaux sur l'obéissance de Stanley Milgram montrent que le poids de la situation sociale influe sur la façon de se comporter en dépit des dispositions naturelles préexistantes<sup>8</sup>. Cette théorie est à l'origine de nombreuses expérimentations pédagogiques et a été retranscrites à plusieurs reprises dans des documentaires<sup>9</sup> pédagogique<sup>10</sup>. Selon Salomon Asch, notre comportement se conformera en fonction du groupe social que nous fréquentons afin de nous y faire accepter au point d'en reproduire et promouvoir les normes, ses langages etc. Nous avons retrouvé, à plusieurs reprises, les empreintes de ces effets dans les interviews.

## **IV-Solidarités et pratiques pédagogiques :**

Cette communication se proposait initialement de questionner la place de la dimension éthicosociale du principe de solidarité dans le parcours de formation des futurs travailleurs sociaux et médico sociaux à partir de l'énonciation de Arato et Cohen qui définissait la solidarité sous l'angle de liens sociaux<sup>11</sup> impliquant l'acceptation de l'autre comme Autre. Nous avons, si ce n'est bifurqué, du moins pris des chemins de traverse pour questionner cette place.

Nous avons observé que la place accordée à l'altérité dans les référentiels de formation faisait écho au nouveau rôle émergent des « usagers ». Nous avons constaté que les prises de décisions des professionnels du travail social n'échappaient pas aux influences imperceptibles mais opérantes d'une société inclusive post moderne orientée vers une tendance à la normalisation des pratiques et à la prépondérance d'instances décisionnelles et financières pragmatiques. Si notre recueil de données et l'avancée de nos analyses ne permettent pas, à ce jour, d'avoir une lecture approfondie et suffisamment affinée de cette empreinte dans les pratiques professionnelles du travail social et médico social, l'examen de ce recueil nous a

8 Foad Spirit : <https://www.youtube.com/watch?v=l2Qotqvvh0E>

9 Exemple : le documentaire scénarisé et réalisé par Jean Rouch *La pyramide humaine*, 1959, Les Films de la Pléiade, Solaris Distribution

10 Exemple : Documentaire de Pascale Turbide et Lucie Payeur- Production Radio Canada 2006 *La leçon de discrimination*

11 Au sens paugamien

permis de constater la présence d'indicateurs requestionnant la place accordée à la personne vulnérable dans notre société. Quelle soit dépendante, désocialisée, psychotique, névrotique, pauvre ou inadaptée, cette personne tend à devenir le grain de sable venant entraver le bon fonctionnement d'une société où la gratuité d'existence ne semble plus être tolérée.

L'une des conséquences les plus marquante de cet environnement professionnel est sans conteste une dégradation du rapport au temps. Le manque de temps, nouvellement érigé en symptôme<sup>12</sup>, pourrait peut être expliquer la mise en distance émergente des bénéficiaires. Il pourrait constituer l'un des nouveaux dysfonctionnements affectant le travail social. Les conséquences psychologiques de l'impression de vivre dans l'urgence sont bien connues des psychologues et relèvent des troubles liés au stress: anxiété, sentiment de ne jamais bien faire et donc chute de l'estime de soi, frustration, irritabilité et perte de la confiance en l'autre... Nous avons repéré ces marqueurs chez les étudiants que nous accompagnons dans les processus de professionnalisation au travail social. Ce repérage de ces marqueurs nous interroge : la formation professionnelle au travail social ne risque t-elle pas de mettre les étudiants dans des situations d'apprentissage inappropriées au point de leur proposer un processus de professionnalisation plus proche de l'adaptation à un contexte antagonique plutôt que d'une formation au travail social éthique et opérante ?

Les centres de formation au travail social évoluent dans un contexte doublement concurrentiel car au marché de la formation vient s'ajouter peu à peu la marchandisation du social<sup>13</sup>. Le rapport au temps dans les actions de formation mises en place se retrouve, comme pour les professionnels interviewés, mis en arrière plan avec le risque croissant que l'apprenant ne devienne, lui aussi un élément perturbateur du rouage néo-inclusif, un « autre » professionnellement chronophage dans une société qui veut nous faire croire que le temps c'est de l'argent.... Impliquer l'altérité nécessite, au préalable, qu'on la reconnaisse. Que faire de ce grain de sable dans un environnement de plus en plus marqué par des impératifs de réussite et de performance apparentes? Les nouveaux parcours de formation ressemblent plus à un sprint qu'il s'agit de remporter avec, en ligne de mire, l'obtention du diplôme. La rencontre avec « l'autre » se fait ici à toute vitesse : en un an (parfois moins) le novice se retrouve détenteur d'expériences et de connaissances acquises dans l'urgence. Ce rythme imposé est à contre courant des préconisations andragogiques. La FOAD permettrait de prendre en considération l'impondérable économique tout en respectant les rythmes et modalités d'apprentissage (et donc les apprenants). Un tel dispositif de formation ne peut toutefois s'avérer précieux qu'à la condition de respecter un juste équilibre entre ces deux paramètres. La tentation actuelle est forte, pour les acteurs décisionnels, de n'entrevoir que le premier aspect, au risque de transformer le e-learning en rapid learning et de réduire les actions de formation en des actions de communication pédagogiquement et éthiquement peu convaincantes, actions dans lesquelles « l'autre » perd peut à peu sa place.

---

12 Pascale Senk, Le manque de Temps, un syndrome à dépasser, <http://sante.lefigaro.fr/actualite/2014/09/05/22756-manque-temps-syndrome-depasser>

13 Hardy, J. (2014). La marchandisation du travail social: La marchandisation du travail social. Paris: Dunod

