

# « Réaffirmer le sens dans le travail social »

D. t'Serstevens, M. Vandeleene, AIFRIS, PARIS 2023

## UN CONTEXTE DE SOCIETE

Le travail social, en tant que pratique se situant au cœur même des rapports sociaux, le plus souvent « mandaté » par la société pour s'occuper des « exclus » ou des « désaffiliés », ne peut faire l'économie d'une réflexion large sur sa place et son sens dans cette société, sur les valeurs sous-jacentes à ses pratiques. L'individualisation des aides, la responsabilisation des individus, l'instrumentalisation de l'aide sociale, la marchandisation du social, invitent les travailleurs sociaux et les enseignants en travail social à se questionner sur les manières d'agir dans ce contexte. « La marchandisation des services sociaux induit que [les travailleurs sociaux] justifient de leurs pratiques, valorisent leurs objectifs, projets, produisent des résultats. Ce processus tend à reléguer au second plan l'aspect relationnel de nos métiers, l'"art de l'ordinaire" développé quotidiennement par les travailleurs sociaux (1) ».

## LES PRATIQUES DE TRAVAIL SOCIAL COMME OBJET DE RECHERCHE

C'est dans ce contexte que nous avons souhaité mener une Recherche Action Collaborative avec des participants de services sociaux de la région liégeoise (Belgique) issus de terrains d'intervention très différents.

L'objectif central de cette recherche-action collaborative était d'identifier, d'explicitier et de partager les **arts de faire qui permettent un travail social émancipateur** dans un contexte actuel de mutations sociétales.

## UNE METHODE D'EXPLICITATION

Notre intention, en tant que chercheuses, formées en parallèle à l'analyse des pratiques, a été de tenter d'être au plus près des gestes des travailleurs sociaux et pour ce faire, nous avons développé une méthodologie toute spécifique.

Il nous semblait indispensable de nous questionner sur les manières d'agir dans ce contexte et de « [...] réfléchir aux aspects informels de notre métier, à tous ces petits riens qui atténuent ces malaises et constituent l'essence de nos fonctions d'entraînant (2) ».

Partant de ces constats, nous avons souhaité développer une lecture socioethnographique du travail social (3). Cette lecture a impliqué la volonté, dans la méthodologie développée, de prendre en compte des pratiques concrètes (« ce que je pense », « ce que je dis », « ce que je fais ») des travailleurs sociaux : déplier les petits gestes ordinaires, les microtraces d'hospitalité (4), tout en tenant compte des caractéristiques individuelles du travailleur social (« ce que je suis »).

Les dispositifs d'analyse des pratiques construits l'ont été dans la lignée de la pédagogie émancipatrice. Cette approche part du postulat que pour mener des actions sociales, il est nécessaire de s'approprier les savoirs utiles pour l'action. Cela implique de se poser des questions, d'identifier le problème à résoudre, de mettre au clair ses idées, rechercher des informations et mobiliser ce savoir dans l'action. Il convient d'exercer son esprit critique, d'exprimer sa créativité et de réfléchir hors des sentiers battus. Cela nécessite également de s'approprier les grilles d'analyse existantes permettant de décoder la situation (5).

Afin d'aller au cœur des pratiques, des « arts de faire » (et d'éviter de s'en tenir aux « discours sur... »), nous avons créé et mis en œuvre une méthodologie : les Ateliers d'explicitation des pratiques en groupe.

Lors de ces ateliers, de nombreux échanges ont eu lieu, relatifs au contexte actuel des politiques sociales et de ses répercussions sur le travail social et sur la relation avec la personne accompagnée. Au travers de cette communication, nous souhaitons partager une pratique reliant monde de l'enseignement et milieux professionnels.

## 10 ARTS DE FAIRE EMANCIPATEURS DEGAGES

Avoir l'émancipation comme horizon supposait de la définir au départ. Une définition générale nous amenait à penser que « l'émancipation suppose de s'affranchir d'un pouvoir, de se libérer d'une domination (6) ». La question du pouvoir était entendue au travers de quatre formes : le « pouvoir sur » (exercice effectif du pouvoir), le « pouvoir de » (capacité à agir), le « pouvoir intérieur » (capital de confiance en soi) et le « pouvoir avec » (capacité de créer un « nous »).

Se dégager de l'emprise du contexte sociétal actuel – impliquant individualisation et responsabilisation – et réaffirmer la dimension politique du travail social (7) semblent se situer en ligne de fond de toute cette recherche. En témoigne selon nous l'écriture par les travailleurs sociaux une *Éthique des arts de faire émancipateurs en travail social*, qui réaffirme certains grands « principes » en travail social. Comme un « décalogue » du travail social, dix « arts de faire » (8), issus d'ateliers d'explicitation des pratiques en groupe, replacent la relation au centre des préoccupations.

1. Un premier art de faire touche au *soin particulier accordé à l'espace dans lequel se tient la rencontre*. Porter une attention particulière au lieu, en créant des espaces qui s'apparentent à des « niches hospitalières », des lieux d'accueil choisis, soignés, permettant une certaine forme de proximité, constitue un préalable à la rencontre en elle-même.

2. *Jouer avec le temps dans la relation*, en réaffirmant la nécessité de respecter le temps de la personne (et ce malgré les contraintes organisationnelles dans lesquelles on peut se trouver), constitue un principe de base dans le travail social. Que l'intervention soit de longue ou de courte durée, ponctuelle ou régulière, l'intervenant peut devenir un « point de repère », jouer un « rôle de garantie » et permettre à la personne de « compter sur » quelqu'un.

3. Au sein de leurs pratiques institutionnalisées, les travailleurs sociaux *se créent de la liberté à l'intérieur du cadre*. Adapter leur action aux besoins de la personne, élargir les conditions d'accessibilité du service au public sont des pratiques permettant d'élargir le pouvoir d'agir des travailleurs sociaux.

4. Un art de faire majeur se manifeste dans le *respect du contexte de vie et des codes de la personne*. Adopter une posture de non-jugement, s'autoriser à ne pas tout savoir de l'autre, être dans un réel souci de l'autre et soigner la relation sont autant de facettes posturales permettant de valoriser la personne dans son image d'elle-même, et privilégiant une relation d'égal à égal.

5. *Le parcours personnel comme caisse de résonance* devient un véritable atout pour comprendre le parcours des gens. Cette aptitude à « vibrer », à se servir de soi et de son expérience de vie font des travailleurs sociaux de véritables « professionnels du proche ».

6. Par un travail de rencontre, le travailleur social *tisse la relation et s'engage dans la rencontre*. Dans cette rencontre humaine, où chacun met « une part de lui » dans l'échange, il tentera de « se connecter » à la personne, de l'appivoiser. Mettre en œuvre des « microtraces d'hospitalité », s'autoriser à la sensibilité et tenter la « prise en compte » constitueront des socles dans la relation ainsi tissée.

7. « *Syntoniser* » les attitudes et les postures via une forme de mimétisme et de symétrie relationnelle peut permettre à la fois l'amorce d'un mouvement, la découverte de ressources non relevées au départ chez la personne, et l'instauration d'une relation de confiance.

8. Le travailleur social *joue avec ses gestes et ses postures* pour être au plus près des besoins de la personne. Être avec, être aux côtés de, faire avec, faire faire... Adopter une posture de repère, de mobilisateur, de relais, de protecteur, de facilitateur, de passeur... Autant de facettes par lesquelles le travailleur social « habite sa profession » en se situant aux côtés des personnes comme « créateur de possibles », valorisant ainsi leurs potentialités et ressources.

9. Dans les pratiques sociales de groupe, le travailleur social *donne au groupe et à chaque individu une place de choix*. Cadrer le groupe en l'impliquant, donner une place à chacun, se laisser guider par ce qui se passe et faire émerger les potentialités des personnes témoigne de toute l'importance que le travailleur social va accorder au processus plutôt qu'au résultat.

10. À l'instar des cartes d'un tarot (9), le travailleur social *utilise des « médians » comme outils d'intervention*. Permettre à la personne de se décentrer pour qu'il se passe « autre chose » est une pratique fréquente en travail social. Se saisir de « petits riens concrets » pour alimenter la relation, utiliser des formes de rituels pour créer une forme de sécurité, de rythme, utiliser l'humour pour désarçonner, dédramatiser, ouvrir le champ des possibles via des métaphores, expérimenter les jeux de rôle, utiliser les espaces et temps informels pour soutenir le travail amorcé avec la personne... autant d'outils, de supports à la relation créée avec elle.

### **PLUS LARGEMENT...**

Poursuivre la réflexion sur la mise en mots de pratiques situées, c'est aussi questionner l'engagement, la professionnalité du travailleur social.

Comme le soulignent Benasayag et Del Rey, chaque époque est traversée par des défis à relever ; celui de notre époque serait de « construire de nouvelles raisons et de nouvelles formes d'agir (10) ». Une forme d'engagement relevée (l'engagement immanent) correspond à un désir vital. C'est bien de cet engagement dont il est question tout au long de cette réflexion, où le moteur de l'agir est à l'intérieur de la situation dans laquelle on s'engage.

Pour aller plus loin, l'engagement immanent est sous-tendu par une posture de non-savoir. « [Celui-ci] découle de ce que l'on ne peut jamais connaître l'ensemble des situations dont on fait partie et dans lesquelles on est engagé (11). » N'est-ce pas dans ce mouvement que s'expriment les travailleurs sociaux que nous avons rencontrés ? L'engagement tel que nous l'avons observé est donc bien ancré dans la pratique, intrinsèquement lié à celle-ci, et se focalise sur le changement dans la situation ici et maintenant.

Au sens d'Autès (12), il est nécessaire de lier ces arts de faire aux « compétences » du travailleur social. La compétence nous apparaît ici liée à l'individu, comme « incorporée », et semble relever d'un « art de la relation ».

S'appuyer sur des référentiels, sur des techniques, se révèle indispensable, mais le travailleur social est toujours engagé dans un rapport à l'autre... et pour rencontrer cet autre différent, il constitue lui-même sa propre ressource.

Considérant le travail social comme une pratique symbolique relevant du registre du dire et de la parole, « parler, écouter, répondre, négocier, communiquer » en deviennent des actes signifiants.

Le social est avant tout « une expérience, une situation toujours inscrite dans l'événement, dans l'ici et maintenant. Ce n'est pas l'application de techniques issues d'un savoir à des situations toujours identiques. C'est, à chaque fois, une expérience recommencée, dans un autre contexte, avec d'autres circonstances, dans des systèmes d'interaction chaque fois marqués de particularités propres aux personnes (13) ».

Rendre compte des pratiques en travail social nécessite de passer par le récit... Le travail social doit se raconter : c'est là une pratique qu'il faut cultiver et développer, a fortiori dans un contexte de mutations sociétales.

« Le travail social est, à l'ère du bricolage, considéré comme un art de faire. Autrement dit, entre ce qu'on nous dit de faire et ce que l'on fait, il y a des marges d'action, à condition sans doute de savoir assez précisément ce que l'on fait et de ne pas le dire trop précisément. En effet, quand on ne peut pas être un stratège, on devient des tacticiens... » (14)

Voir le travailleur social comme un tacticien engagé dans une situation, c'est aussi reposer la question du pouvoir et surtout celle du contre-pouvoir. Nous partageons à ce sujet la vision de Benasayag et de Del Rey, qui envisagent le contre-pouvoir non pas comme une opposition quasi de principe envers le pouvoir en place, mais comme « une émancipation quant aux micro-pouvoirs (15) » ; se donner sa propre loi, au cœur de l'action, contester, se révolter en composant ou en réaffirmant de nouvelles partitions. Cette idée rejoint celle de Gilles Deleuze qui avance que l'œuvre d'art, et c'est bien de cela qu'il s'agit au cœur de ces arts de faire, est « un moyen de s'opposer aux injonctions du pouvoir. Créer, c'est résister à ce qui entend contrôler nos vies » (16). L'art se partage, se communique, s'apprend et

est, au final, toujours un point de rencontre entre l'œuvre et l'artiste lui-même, entre l'artiste et ses pairs, entre l'artiste et son public.

La question de la réappropriation et de la reproductibilité par d'autres des arts de faire est potentiellement au cœur du débat. Ce qui nous semble essentiel est l'espace de rencontre, d'échange mais aussi et surtout d'inspiration, de création commune, d'émulation, qui peut naître.

### **ET les suites...**

Cette recherche a donné lieu à la publication d'un livre (17) présentant à la fois le contexte et les enjeux dans lequel le travail social se développe, la méthodologie de la recherche utilisée et les résultats de celle-ci. Ce livre édité, en 2020, sert encore à l'heure actuelle de support à la réalisation de supervisions.

L'objectif premier des supervisions que nous organisons est la conscientisation et la réaffirmation des gestes et de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux. Il s'agit ici de permettre aux personnes d'échanger sur leur vécu tout en favorisant une prise de recul sur la pratique de terrain telle une « bulle d'air » face aux injonctions paradoxales dans lesquelles le travail social est aux prises.

Au travers des échanges que nous avons pu avoir avec les participants, nous pouvons relever que cette supervision permet<sup>1</sup> :

- De prendre de la distance, de se remettre en question et de dépasser un sentiment de perte de sens et d'essence de son travail ;
- De conscientiser les petits gestes du quotidien (souvent un peu invisibles), les « tâtonnements », les « bricolages »,... ;
- De partager sur la complexité des situations vécues et d'échanger sur le vécu associé.

A ce sujet, une participante écrit : « *Le travail sur nous-mêmes dans la relation en tant qu'intervenant est peut-être trop souvent négligé* ».

Une autre participante dit : « *il s'agit de (re) donner du sens à mon travail et de l'enrichir, de poser un regard méta, prendre un temps de pause et de réflexion sur ma pratique professionnelle. C'est important de pouvoir échanger avec ses pairs, de mieux définir mon identité professionnelle, de mettre des mots, de prendre conscience et de donner encore plus de sens à mes actions* ».

### **En conclusion...**

Loin de nous l'idée de donner des recommandations permettant de « Tenir ! » (au sens de Jean-François Gaspar), mais au terme de cette recherche, il nous semble qu'il existe plusieurs leviers permettant aujourd'hui aux travailleurs sociaux de donner du sens à leur travail quotidien aux côtés des personnes.

D'abord, il nous semble indispensable, comme l'ont fait les participants à cette recherche par le biais de l'« éthique des arts de faire », de *réaffirmer les fondamentaux du métier*, notamment via les sources existantes telles que le code de déontologie, ou plus récemment le « Manifeste du travail social (18) ». Un second point consisterait à *(re)donner une place pour l'écriture dans le travail social*, permettant à celui-ci d'être plus visible au cœur de la société.

Dans un troisième temps, cette recherche a mis en lumière la nécessité de *donner un caractère collectif* aux pratiques des travailleurs sociaux. Prendre de la distance et partager ses pratiques, difficultés, questionnements, par le biais de la rencontre d'autres professionnels du champ du social, peuvent permettre de sortir d'un sentiment d'isolement, d'impuissance. Se rassembler, faire collectif permet de créer des « îlots de résistance » (19) pouvant ensuite « verticaliser les colères » (20).

---

<sup>1</sup> Selon les mots des participants