

Le Sociographe

Janvier 2012 – numéro 37 / 2012-1

Cause toujours...

De la parole dans le travail social

Résumé

Les mots sont importants. Ils le sont d'autant plus qu'ils sont répétés dans un usage quotidien. C'est le cas dans l'intervention sociale et pour les professionnels qui manient une langue bien à eux.

Dans un premier temps, nous nous intéresserons au langage entre professionnels. Les intervenants sociaux ont la réputation de ne se comprendre qu'entre eux. Que se cache-t-il derrière ce jargon de spécialistes ? Nous explorerons un mot qui occupe l'espace professionnel actuel : « la posture ».

Dans un deuxième temps, nous regarderons du côté des paroles échangées avec les personnes accompagnées. Si la communication dans la relation d'aide vise un échange, qu'en est-il de l'autre en face, du destinataire du message ? Comment s'adresse-t-on à lui ? Comment le nomme-t-on ?

En guise de conclusion, nous ouvrirons des portes pour conduire à une mise en mouvement de la réflexion sur nos discours en termes de critique et de créativité. Deux postures qui paraissent nécessaires pour exercer la relation d'aide comme l'art du sur mesure.

Des mots et des sens

Les mots que nous employons en tant qu'intervenants sociaux sont essentiels : que ce soit entre nous, collègues ou pairs, avec des interlocuteurs qui ont une autre culture professionnelle (notamment les élus) et enfin avec les personnes dans la relation d'aide.

Les échanges entre ces différents acteurs ne sont pas toujours très clairs ni constructifs : on assiste à des dialogues de sourds ou à des monologues, souvent parce que nous ne prenons pas le temps de définir précisément et concrètement ce que recouvrent pour chacun de nous certaines notions. Autrement dit, si le langage est potentiellement créateur de possibles, il est souvent source d'impossible ou d'impasse que ce soit dans la communication ou dans l'action.

Le temps passé à l'explicitation du point de vue de chacun est nécessaire afin d'envisager une communication qui fonctionne et donc une action pertinente. Ce temps de la parole échangée est garante d'une langue qui bouge et qui est vivante.

En tant que formatrice et assistante sociale¹, je me suis rendue compte qu'il est essentiel de consacrer du temps à la définition des mots qui nous éclairent dans notre intervention et dans la transmission du métier. D'ailleurs, ce n'est pas un hasard si en 1990 j'ai démarré des études en sciences du langage puis à partir de 1993 co-animé un atelier d'écriture.

Plus tard, j'ai eu la chance de bénéficier d'une formation à l'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir (DPA) des personnes avec Yann le Bossé. A l'issue de cette formation, une association est née, puis un site (andadpa.free.fr) et une activité en formation continue qui me permet de développer cet intérêt pour les mots.

Les questions traitées ci-dessous renvoient à une réflexion sur le sens des mots dans le champ social et nous amènent à interroger quelques évidences et certaines habitudes.

Nous aborderons tout d'abord la langue des professionnels qui bouge et évolue. Nous prendrons l'exemple du mot « posture » qui montre qu'il y a de la matière à travailler du côté de la sémantique. Puis, nous élargirons cette réflexion aux différentes façons d'utiliser les mots dans notre secteur professionnel. Cela nous en dira un peu plus sur le sens de l'intervention sociale aujourd'hui.

¹ J'ai travaillé jusqu'en 2008 dans le cadre du Plan départemental du Gard au sein d'une Artothèque.

”

”

”

”

Un jargon professionnel à clarifier : l'exemple de la posture

Nous proposons de nous intéresser aux mots venus du terrain et nous nous appuyons sur l'exemple de la notion de « posture ».

Si celle-ci culmine dans l'usage oral en cours, qu'en est-il du « positionnement » ? On peut remarquer que ces deux termes sont régulièrement pris l'un pour l'autre dans les discours professionnels. On peut se demander s'il existe une différence entre eux d'autant qu'ils sont souvent mis côte à côte dans nos paroles.

Notons que la notion de « posture » est apparue plus tardivement que celle de « positionnement professionnel » mais qu'elle a envahi littéralement le jargon du champ social depuis.

Nous proposons de commencer par la notion de « positionnement » apparue la première. Nous verrons ensuite comment elle se situe vis-à-vis de la posture. La réflexion sur la posture nous conduira à nous interroger sur le « changement de posture », autre formule en vogue chez les intervenants sociaux, en nous aidant de l'éclairage de l'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir. Enfin, nous ferons le lien avec la référence à l'« ici et maintenant », chère au philosophe Paul Ricoeur.

Au sujet du positionnement

Premier éclairage de cette notion avec la définition de C. de Robertis (De Robertis C., Orsoni M., Pascal H., Romagnan M., *L'intervention sociale d'intérêt collectif, De la personne au territoire*, Presses de l'EHESP, 2008, p 9) : le positionnement est « la manière dont le travailleur social se situe en tension à l'intérieur des pôles constitutifs de son intervention :

- le cadre législatif des politiques publiques,
- l'institution employeur, ses missions,
- l'usager,
- les valeurs, la déontologie professionnelle».

Deuxième éclairage avec la définition de Rachel Chamla : « le positionnement professionnel est un processus de construction qui permet de se positionner mais aussi d'être positionné dans un environnement défini. » (Chamla R. « A propos de la réforme du DEASS : de l'intervention sociale et de l'expertise sociale » in *La revue française de service social, Expertise et évaluation*, ANAS, n°236, 2010, p 70.)

Le positionnement apparaît comme un cadre professionnel de référence pour l'intervenant à la recherche d'un choix entre des forces en tension, convergentes ou divergentes. Le professionnel est tenu de se situer par rapport à un cadre institutionnel, des missions, des politiques publiques, un cadre déontologique et éthique, enfin vis-à-vis de l'usager. C'est un processus de réflexion qui conduit à une prise de décision dans une situation particulière et qui répond à la question : « Que dois-je faire dans cette situation ? ». Mais cette question est souvent posée par le professionnel de cette manière : « Qu'est ce qui est attendu de moi en tant que travailleur social ? ».

Au tour de la posture

Premier éclairage à partir de la définition proposée par Yann le Bossé : « Attitude morale de quelqu'un. Synonymes : comportement, conduite. Ligne de conduite, disposition d'esprit à l'égard de l'exercice de sa profession. Situation morale, politique, sociale, économique de quelqu'un. Synonymes : condition, état, position. »

"

"

"

Þ. Portal, janvier 2011.

Deuxième éclairage issu de la définition de Jacques Ardoino (cité par Chamla R, ibidem, p 72).

« ... au sens de position. Il faut y entendre le système d'attitudes et de regards vis-à-vis des partenaires, des situations, des objets dans le cadre des recherches ou des pratiques sociales. »
3^{ème} éclairage de Maela Paul (Paul Maela, *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, l'Harmattan, 2004) :

« La posture définit la manière de s'acquitter de sa fonction (ou de tenir son poste). C'est nécessairement un choix personnel relevant de l'éthique. La posture d'accompagnement suppose ajustement et adaptation à la singularité de chacun, accueilli en tant que personne. Elle suppose une compétence à passer d'un registre à un autre. Posture et fonction définissent une manière d'être et de faire dialectiquement liée. Par la fonction se transmettent les visées institutionnelles. Par la posture s'incarnent les valeurs d'un professionnel en relation à autrui ».

Nous retiendrons que la posture se manifeste dans sa relation individuelle à l'autre. On parle de posture d'alliance, de posture d'accompagnement dans l'intervention sociale.

La posture relèverait davantage d'une attitude, d'une conduite à tenir guidée par des valeurs, que d'une position à occuper ou d'une prise de décision dans une situation donnée.

Elle renverrait davantage au « soi professionnel » (Chamla R., ibidem, p 64) et même au « soi personnel » en phase avec son histoire et son implication, alors que le positionnement se réfère à d'autres composantes en interaction et en tension au-delà du « soi ».

Le changement de posture

Dans l'intervention sociale, la posture est souvent liée au regard posé sur l'utilisateur et à l'attitude qui en découle. Or, en tant qu'intervenant, nous avons tendance à voir l'autre au travers de ses carences, de ce qui ne va pas et assez logiquement nous sommes amenés à répondre aux manques. D'ailleurs, nous sommes repérés comme les spécialistes de la réponse, ce qui s'intensifie avec l'augmentation des dispositifs que nous utilisons et qui proposent un listing de solutions en fonction des problématiques sociales. De son côté, l'approche centrée sur le DPA permet un changement de regard du fait d'une plus grande prise en compte du point de vue de la personne. L'intervenant va s'appuyer sur la définition du problème exprimé par celle-ci (c'est-à-dire la façon dont elle parle concrètement du problème). L'intervenant est expert mais il reconnaît la personne également comme un expert (elle a une expérience d'usage). Il va également intégrer ses enjeux, c'est-à-dire ce qui est important pour elle. S'il veut « aider » cette personne, il va lui falloir travailler à partir de comment elle voit son problème et faire avec ses enjeux, même si par ailleurs la définition du problème par l'intervenant est autre et que ses propres enjeux sont différents. Le changement de posture permet d'améliorer sa pratique professionnelle, de bouger les lignes et les limites, de « changer de lunettes »...

L'approche centrée sur le Développement du Pouvoir d'Agir permet ce changement de posture nécessaire à la relation d'aide. Elle nous aide à écouter les mots des gens, ce qu'ils nous disent et que nous n'entendons pas toujours car nous procédons en permanence à une traduction en langage technique, qui de ce fait nous éloigne de la réalité vécue des personnes. Ces mots ne sont pas les nôtres mais donnent la possibilité de partir de là où en sont les gens et de les accompagner là où ils souhaitent aller.

Si le regard posé sur les autres change et que notre posture s'en trouve décalée, ces autres vont bouger et changer eux-mêmes de posture.

De ce développement sur la posture, nous voici entraînés à repenser notre discours.

Une réflexion générale sur les mots que nous disons

Du trop plein au grand vide : l'effet de modes

Des termes qui étaient usités il y a quelques années sont aujourd'hui dépassés. D'autres, à force d'être utilisés à toutes les sauces se vident peu à peu de leur sens.

Il y a des phénomènes de mode par rapport au vocabulaire de l'intervention sociale. Ainsi, les termes « d'inadaptation » ou « d'inadapté social » ont pratiquement disparu. Il en va de même pour le « client » transformé en « usager », et aussi pour la « gardienne » devenue « assistante maternelle ». Dans cette lignée, « l'insertion » est en phase d'être remplacée par « l'inclusion » sous l'influence des politiques sociales européennes...

Certains mots sont usés à force d'avoir trop servi. Ils sonnent creux. Citons par exemple les notions de « participation », « projet », « acteur », « aide », « développement », « citoyenneté », « autonomie »...

On sait qu'ils sont tendance, à la mode, incontournables. Il suffit de les placer au bon moment et au bon endroit et on est assuré de l'effet. Mais attention, ces mots là fatiguent l'auditoire à la longue, donc il s'agit de passer aux suivants. Par exemple, le « développement durable » qui, à peine débarqué, nous paraît déjà s'épuiser. Avant lui, il y avait eu « l'aide au développement » et dans un autre registre « le développement personnel ».

Les étudiants en formation paraissent particulièrement consommateurs de ces formules toutes faites, par exemple : « développer une approche globale de la personne », « rendre les personnes autonomes », « créer du lien social »...

Dans ses vidéos, Franck Lepage joue de façon humoristique et ironique sur la construction de discours plaqués à partir du tirage au sort d'un ensemble de mots qu'il intègre les uns après les autres dans n'importe quel ordre. Il montre ainsi que ce qui compte dans le paraître, ce n'est pas le sens des mots mais leur présence. Par exemple, le seul fait d'utiliser le mot « solidarité » montre que je suis solidaire, que je porte cette valeur.

Un autre point important : les dégâts causés par certaines formules. Par exemple : « l'usager est au centre du dispositif ». Version cadre territorial « ambitieux » (entendu lors d'une journée d'étude), cela donne « bien sûr, les usagers sont au cœur de nos interventions, bien sûr nous travaillons au bénéfice des gens ».

Plus on répète cette litanie et plus la réalité est contraire, c'est-à-dire que l'usager est à la périphérie et que l'on pense à lui en dernier.

Arrêtons ces mensonges socialement corrects, c'est-à-dire admis par une majorité. Ce sont des gros mots comme il existe de gros concepts².

En matière de concepts, nos idées ne sont pas toujours très claires comme nous le montre ce qui suit.

Les mots qui créent la confusion : Evaluation et évaluation.

Dans l'intervention, le terme « évaluation » définit deux étapes du processus d'aide. La première est nommée « diagnostic » ou « évaluation sociale » ou « évaluation diagnostic », la seconde est appelée « évaluation » au sens de « bilan ». Pour nombre de travailleurs sociaux, l'évaluation permet de regarder de façon plus précise une situation. Cela-dit, si on se réfère à l'étymologie de ces mots, « diagnostiquer » c'est voir à travers alors qu'évaluer c'est donner de la valeur. En méthodologie de projet, l'évaluation est bien cette phase qui permet d'apprécier l'évolution de la situation. Elle s'élabore notamment en fonction des objectifs fixés.

² La formule est de Gilles Deleuze

"

"

"

Par conséquent, il me paraît plus adéquat d'employer « diagnostic » pour caractériser le recueil des données et leur analyse et de conserver le terme « évaluation » pour montrer les changements de l'action et de l'intervention.

Cette deuxième définition de l'évaluation me paraît intéressante car elle est largement partagée par d'autres acteurs de l'intervention sociale et des politiques sociales en général. Nous pouvons nous donner comme consigne de mettre un peu de cohérence dans notre langage, nous serons plus pertinents.

Toujours concernant les mots que nous utilisons essentiellement entre nous, il y a ceux qui nous servent à désigner les personnes qui bénéficient de notre aide. Et là, ce n'est pas très réjouissant non plus.

Les mots qui obligent

Nous contribuons à imposer une identité à l'autre chaque fois que nous le désignons par un aspect qui le caractérise. La désignation de l'autre par une catégorie tend à l'enfermer dans une position figée (exemple récent : le Rmiste). La personne est réduite à une caractéristique administrative qui lui confère un statut reconnu mais sans reconnaissance. Cette caractéristique insiste sur les carences.

De la même façon, quand les gens autour de nous utilisent le terme de « cas sociaux » ou « cas soc », ils désignent des individus bien différents d'eux. Il existe une frontière entre le cas social et les autres. Cette frontière est étanche. La formule « c'est un cas » donne la tonalité de l'appréciation portée sur l'autre. La même logique existe dans la phrase : « il est coto-rep », pour nommer une personne en situation de handicap.

L'effet produit est proche de la métonymie qui est une figure de style par laquelle la partie nomme le tout. Par ce procédé, on insiste sur un point qui exclut et catégorise les personnes.

Une tendance existe également à s'appropriier les gens : « les miens, ils sont comme ci ou comme ça » ou « mes dossiers » ; de la même manière qu'une mère fusionne avec son enfant comme dans « il m'a encore fait une rhino ». Si nous signalons que les gens nous appartiennent au travers de nos paroles, qu'en est-il de la place que nous leur laissons en tant que sujets ?

Selon le terme que l'on utilise pour nommer les personnes que nous rencontrons dans le cadre professionnel, leur place n'est pas la même. « Sujet », « personne », « client », « usager », « patient », « assuré », « allocataire », « bénéficiaire », « habitant », « public »... certaines nominations catégorisent plus que d'autres et font rentrer les personnes dans des cases pré-construites, certainement utiles d'un point de vue administratif et gestionnaire mais beaucoup moins dans une dimension de prise en compte de leur complexité. On voit bien le danger de la mise en abyme du sujet vers une segmentation de son unité, une parcellisation de sa situation. Les personnes sont appréhendées du côté d'un aspect de ce qu'elles sont vis-à-vis du service concerné (sécu, CAF, hôpital...) mais pas dans un ensemble indivisible qui constitue leur humanité.

Il me semble important dans la mesure du possible d'utiliser le terme de « personnes » qui renvoie à la complexité.

L'individu est anonyme, la personne personnalise, marque la différence et la ressemblance vis-à-vis de l'autre personne. « La personne est d'abord une « chose » de type unique » (Ricoeur).

Un individu ressemble à un autre individu, une personne est toujours différente d'une autre personne. Elle a la possibilité de se nommer, de parler à la première personne, de se parler en elle-même.

L'individu désigne l'être humain en général, la personne l'être humain en particulier dans son intimité, dans son identité et sa culture.

« Oui, je suis un objet, oui je suis un primate à qui il est arrivé telle ou telle mésaventure mais je suis surtout une personne qui s'est construite grâce aux autres. » (A. Jacquard)

« Personne » vient du latin *persona* qui désigne le masque que portaient les comédiens au théâtre (grec). Le masque permet de représenter un autre personnage que celui qui le porte. D'où l'idée qu'une personne est multiple : elle a plusieurs facettes. Une personne est complexe et appréhendée dans sa globalité. L'autre idée est que chaque masque raconte une histoire particulière. Chaque personne est une aventure. Enfin, elle évolue, elle change. Une personne est un soi en devenir (l'ipséité de Ricœur : une identité en devenir).

A côté des mots qui dominant, il y a ceux qui rejettent.

Les mots qui excluent

« Les inclus désignent ceux qui sont disqualifiés comme exclus ou SDF en tant que fous modernes », nous dit J. Maisondieu, le psychiatre (*La fabrique des exclus*, 2010). Mais les exclus ne se désignent pas de cette manière. C'est un terme inventé par les inclus. Et nous, intervenants, nous faisons aussi partie de cette catégorie.

Au sujet de l'exclusion, J. Maisondieu explique que la définition du problème conditionne les solutions à apporter. Or, Le problème est mal posé au départ ; il est posé par les inclus. Ce n'est pas l'exclu qui s'est exclu mais l'exclu qui est exclu. Il n'est pas auteur de son exclusion mais il la subit. On insiste trop sur l'histoire de la personne pour expliquer son exclusion ; l'exclu est rendu responsable de ce qui lui arrive.

L'auteur suggère que dans la recherche en sciences sociales on ne se concentre pas uniquement sur les exclus mais également sur les inclus d'où vient le problème. « L'impuissance de l'exclu à s'insérer rencontre l'impuissance de l'inclus à y parvenir. Faute d'avoir des solutions à proposer, il n'est pas exceptionnel que la rage soit au RDV des deux côtés. » Dans l'intervention, « notre effort doit être de savoir ne pas choisir pour lui, sans pour autant le laisser tomber, mais de lui faciliter réellement « le bon choix » ».

Conclusion : des mots à interroger et à inventer

Les multiples discours du champ social se brouillent. Les écarts de discours sont de plus en plus marqués. La profession parle la langue du terrain réservée aux intervenants du fait de la complexité accrue des procédures, des organisations, des politiques sociales et des dispositifs. Et que dire des usagers qui se perdent dans le dédale des sigles derrière lesquels souvent nous nous abritons, nous les experts de la langue administrative.

Les centres de formation sont les « VRP » des réformes. Ils se sont appropriés le langage des référentiels, pour autant ont-ils réussi la communication autour de ce nouveau langage auprès des sites qualifiants ? Il semblerait que cela ne soit pas tout à fait le cas.

Enfin, les étudiants ou apprenants qui se forment ont tendance à utiliser un discours plaqué qu'ils ont du mal à s'approprier et même à interroger. Ils se trouvent pris dans un entre-deux, partagés entre les « mots » qui visent le diplôme d'Etat et ceux qui sont utiles en stage ou dans la pratique. Il y a donc du pain sur la planche si l'on veut parler à peu près le même langage.

« Les concepts ne nous attendent pas tout faits, comme des corps célestes. Il n'y a pas de ciel pour les concepts. Ils doivent être inventés, fabriqués ou plutôt créés, et ne seraient rien sans la signature de ceux qui les créent » (Deleuze et Guattari (1991), *Qu'est-ce que la Philosophie ?* Paris, Éditions de Minuit, p 11).

En reprenant cette idée de construire ensemble les mots qui peuvent nous servir à nous comprendre et comme le suggère P. Ricoeur, nous pourrions commencer par nous questionner à leur sujet et interroger les évidences.

Que faire face à nos excès langagiers ? Une manière de réagir aux abus de langage est de s'en moquer publiquement. Je me souviens de cette intervenante prenant la parole lors d'une journée d'étude rassemblant une bonne centaine de personnes et expliquant le jeu auquel elle se livre dans ce genre d'assemblée : repérer les répétitions de mots. Et la voilà qui comptabilise le nombre de fois que l'on a utilisé tel ou tel mot et de se demander quel sens la surreprésentation de certains mots revêt.

Il est temps d'activer nos capacités créatives, de découvrir le plaisir de la langue et peut-être de dialoguer enfin. Et puis, pour soi, relire La Fontaine.

Bibliographie

- Chamla R. A propos de la réforme du DEASS : de l'intervention sociale et de l'expertise sociale in *La revue française de service social, Expertise et évaluation*, ANAS, n°236, 2010.
- Deleuze G. et Guattari F., *Qu'est-ce que la Philosophie ?* Paris, Éditions de Minuit, 1991.
- De Robertis C., Orsoni M., Pascal H., Romagnan M., *L'intervention sociale d'intérêt collectif, De la personne au territoire*, Presses de l'EHESP, 2008.
- Maisondieu J., *La fabrique des exclus*, Bayard, 2010.
- Paul Maela, *L'accompagnement : une posture professionnelle spécifique*, l'Harmattan, 2004.
- Ricoeur P., *Soi-même comme un autre*, Editions du Seuil, 1990.
- Tevanian P. et Tissot S., *Les mots sont importants, 2000/2010*, Libertalia, 2010.