

LE TRAVAIL SOCIAL COMME RELATION DE SERVICE OU LA GESTION DES ÉMOTIONS COMME COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

Stéphanie Boujut

Médecine & Hygiène | « Déviance et Société »

2005/2 Vol. 29 | pages 141 à 153

ISSN 0378-7931

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-deviance-et-societe-2005-2-page-141.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Médecine & Hygiène.

© Médecine & Hygiène. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

LE TRAVAIL SOCIAL COMME RELATION DE SERVICE OU LA GESTION DES ÉMOTIONS COMME COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

Stéphanie Boujut*

Cet article présente une analyse particulière du travail social envisagé sous son aspect relationnel entre des assistants sociaux et des usagers dans le cadre d'une relation de service. Cet angle permet d'aborder le contenu et la qualité de l'aide apportée aux usagers des services sociaux. L'analyse de données empiriques met en relief les difficultés du maintien de la position des professionnels dans la relation de service du fait de la demande d'aide du public. Ces difficultés sont atténuées lorsque les travailleurs sociaux parviennent à gérer leurs émotions dans l'interaction ; pour ce faire ils élaborent des compétences relationnelles et recourent à certains outils du travail social.

MOTS-CLÉS: TRAVAIL SOCIAL – RELATIONS DE SERVICE – POSITION PROFESSIONNELLE – ÉMOTION – RÈGLEMENTS ADMINISTRATIFS

Étudier le travail des assistants sociaux, et en particulier le travail relationnel qu'ils effectuent auprès des usagers qu'ils reçoivent, implique à la fois des choix théoriques et analytiques.

Choix théorique d'une part puisque l'on peut étudier le travail des assistants sociaux sous l'angle de la profession de travailleur social (Ion, Tricart, 1998), sous l'angle du travail social (Verdès-Leroux, 1978) ou bien encore sous celui des relations de service. Choix analytique d'autre part, puisque cette dernière orientation qui est celle retenue pour cet article apporte un double avantage.

L'analyse du travail des assistants sociaux en termes de relations de service laisse en suspens les critiques qui considèrent le travail social comme assurant des fonctions de « contrôle social ». Second avantage, l'approche du travail social sous l'angle du service permet d'envisager les conditions de production d'une relation professionnelle dans le face à face (Strauss, 1992) entre des assistants sociaux et des usagers.

Si notre question – le travail social est-il une relation de service ? –, est distincte des orientations prises par la sociologie du travail social, elle ne remet pas en cause les conclusions des études portant sur cet objet (Bailleau, Lefaucheur, Peyre, 1985 ; Saint-Martin, 1999). Notre travail en prolonge seulement un aspect par une réflexion portant prioritairement sur l'aide et le service.

L'analyse proposée en interrogeant le travail social comme une relation de service a pour première ambition de faire « parler le terrain » en considérant la qualité et la réalité du service dans l'aide sociale. Pour ce faire nous montrerons, dans un premier temps, l'intérêt d'une analyse du travail social en ces termes ; puis nous décrirons, dans un second temps,

* Groupe d'analyse du social et de la sociabilité (GRASS) – CNRS.

les positions professionnelles des assistants sociaux dans leurs relations avec les usagers et enfin, celles qu'ils évoquent dans la pratique du travail social.

Relations de service et travail social

Les relations de service comprennent toutes les formes de relations qui mettent en présence un professionnel et un non-professionnel (ou profane) ; elles sont analysées par Parsons (1955) dans un cadre médical, et par Goffman (1968) dans un contexte institutionnel. Par la suite, l'étude des relations de service impliquant un agent administratif, un agent de base et un usager va susciter un intérêt tout à fait particulier et croissant répondant à une analyse de la bureaucratie en termes de service (Lipsky, 1982). L'étude des rencontres entre les agents administratifs et le public, sous l'angle des relations professionnelles, s'impose au moment où se fait jour la nécessité de réfléchir à une meilleure « satisfaction » des attentes du public dans le contexte annoncé d'une « modernisation » des services publics. L'étude des relations administratives est entreprise par les sociologues des organisations à partir des années quatre-vingt (Weller, 1998) ; ces études s'attachent à mettre au jour la dimension de service que revêtent les relations administratives. Elles permettent surtout d'intégrer le travail social à cette réflexion puisqu'il met en présence un professionnel (le travailleur social) et un non-professionnel (l'usager, le client)¹. Une autre justification peut être avancée relativement à la terminologie des professions que le travail social englobe : être « assistant de service social » laisse entendre qu'apporter une aide est au centre du travail social. Les relations entre assistants sociaux et usagers passent par la prise en compte, par les professionnels, du fait qu'ils doivent rendre service à l'usager, lui apporter une aide (Boujut, 2002).

Si l'on considère le travail social comme une relation de service, on peut pourtant se demander comment le service est rendu dans un contexte qui n'est pas celui du guichet ? Cette question est appréhendée d'un point de vue descriptif car il s'agit de saisir la réalité de l'aide dans le travail social au travers des relations qui se nouent entre les assistants sociaux et leurs clients.

L'approche descriptive permet d'ouvrir la boîte noire du travail social et de l'envisager comme un ensemble d'activités complexes de type cognitif nécessitant un apprentissage de compétences professionnelles (Weller, 1999). De plus, interroger le travail social en termes de relation de service aboutit à mettre en relief deux caractéristiques des pratiques professionnelles des travailleurs sociaux.

Premièrement, le travail social est organisé par la discrimination positive². Ses pratiques sont nécessairement particularistes et personnalisées du fait du droit subjectif sur lequel il se fonde et du face à face que l'application de ce droit implique (Join-Lambert, 1997). Deuxièmement, le travail social s'appuie sur des techniques professionnelles, des savoirs codifiés dont les descriptions détaillées sont fournies par Goffman lorsqu'il pose les jalons théoriques des relations de service (Goffman, 1968). L'horizon de la réparation, pour laquelle le service est entrepris, oriente les pratiques professionnelles et les techniques qui lui sont associées afin d'améliorer la situation de l'usager, c'est-à-dire la répa-

¹ Le travail social est également, pour partie, un travail administratif.

² Les interventions de l'aide sociale se font au profit de certaines catégories caractérisées sur la base d'un manque, d'un déficit par rapport au régime commun, selon les termes de Castel (1998, 31).

rer. Les dimensions relationnelles et techniques nécessaires à la discrimination positive et au droit subjectif font partie intégrante de l'activité des travailleurs sociaux. Elles supposent une relation particulariste entre professionnel et usager, et une relation asymétrique dont l'objet voire le but est le dévoilement de l'intimité de l'usager (sa vie, ses problèmes, ses attentes).

Ces deux caractéristiques posent alors une première question. En effet, dans ces conditions, comment le travail social qui relève de la discrimination, de l'asymétrie, et de la publicité de l'intimité de l'une des parties, sans réciprocité de l'autre, peut-il être qualifié de relation d'aide ? L'asymétrie de la relation et le caractère sélectif de l'obtention des aides sociales vont à l'encontre de l'idée d'une aide et de la relation de confiance qui lui est associée (Giddens, 1987).

Une première réponse réside justement dans l'aspect discriminatoire évoqué.

Contrairement à l'agent de base à un guichet, l'assistant social, comme l'avocat (Milburn, 2002) adopte le point de vue du client qu'il reçoit, grâce aux transactions longues et suivies qui les lient pour la résolution d'un problème (Goffman, 1968). L'adoption du point de vue du client, ou autrement dit, l'objectif de discrimination positive favorise la focalisation de l'attention de l'assistant social sur la personne de l'usager pour le faire bénéficier de certains droits communs. En effet, pour sélectionner les droits qui sont les plus à même d'améliorer une situation et octroyer ces droits, l'assistant social instaure une relation de proximité et d'empathie avec l'usager. La proximité a seulement pour but de saisir les données intimes de la vie du client pour leur conversion en éventuels bénéfices, d'allocations ou de prestations.

Les assistants sociaux objectivent, dans la proximité, des données personnelles afin de les convertir en catégories administratives qui sont à même de réparer, d'améliorer une situation précise ; le droit devant permettre de pallier des inégalités sociales. Ce travail d'objectivation implique une relation de proximité et, dans le même temps, impose une certaine distance ou réserve du professionnel. Adopter le point de vue du client, en vue de le faire bénéficier de certains droits, s'appuie sur une double exigence : la mise à distance et l'exigence de proximité qui induisent des bouleversements, des tensions dans la position professionnelle du travailleur social. Le positionnement est déstabilisé parce que l'assistant social est sollicité dans la proximité qu'il instaure avec l'usager³ alors qu'il doit dans le même temps objectiver certaines des données personnelles du client pour leur conversion en catégories d'ayants droit.

Cette double exigence expose le travailleur social. Sa position est susceptible d'être malmenée si elle n'est pas stabilisée dans le cours des interactions avec les usagers. Le travail social est difficile à exercer du fait de cette double exigence de proximité et de distance mais cette difficulté ne peut être résolue que par le professionnel, seul. C'est à lui qu'il appartient de conserver sa position face aux usagers.

La gestion de la position professionnelle comme modalité pratique de l'exercice du travail social devient ainsi un objet d'étude lorsque l'on considère le travail social comme une relation de service⁴. La modalité de cette gestion, propre au travail social, implique de mettre en relief les moments où cette gestion s'opère dans l'interaction. Ces moments sont le plus

³ Contrairement aux relations de service de type guichet où les séquences d'interaction avec les usagers sont plus limitées.

⁴ Cet objet de recherche a organisé l'enquête sociologique que nous avons menée. Elle a été entreprise pendant quatre années auprès de soixante assistants sociaux travaillant exclusivement dans des administrations (hôpital, école, institution judiciaire, collectivités territoriales) et y exerçant différentes « spécialités » du travail social (enfance, délinquance, vieillesse) (Boujut, 2002).

souvent émotionnels. Le registre⁵ émotionnel ou réactif (Strawson, 1997) est un élément central de la compréhension des pratiques des travailleurs sociaux dans leurs relations au public.

Les émotions participent de la gestion de la position professionnelle dans les contextes relationnels auprès des usagers. Si l'une des activités du travail social est d'octroyer des droits subjectifs alors cette réponse est dépendante de la situation d'interaction et de la qualité de la relation auprès des usagers.

Notre objectif est de démontrer dans cet article que la position professionnelle est le produit de la gestion de ses émotions par le travailleur social dans le cours de la relation. Nous centrerons notre propos sur le registre émotionnel figurant des moments de délibérations qui sont énoncés comme tels par les professionnels quant au maintien de leur position dans l'interaction. Ces délibérations sont mieux repérées par le sociologue dans les contextes où les assistants sociaux sont en difficulté. Ces difficultés sont de deux ordres : elles tiennent aux relations avec les usagers et à la pratique du travail social. Ces difficultés sont atténuées lorsque les travailleurs sociaux recourent aux outils du travail social ; elles sont amplifiées quand les assistants sociaux sont confrontés à des situations qu'ils jugent problématiques. Ces situations ont à voir avec les jugements que les travailleurs sociaux portent sur leur travail et avec les comportements que les usagers adoptent face au travail social.

Les relations aux usagers

Formés dans des écoles du travail social, les futurs assistants sociaux reçoivent un enseignement pluridisciplinaire (la psychologie, la sociologie, l'économie, le droit, etc.) pour répondre à la complexité des situations sociales qu'ils auront à aborder professionnellement. Cette complexité réfère aux problèmes administratifs, budgétaires ou juridiques avancés par les usagers. Les enseignements pratiques concernent, quant à eux, les relations professionnelles avec les usagers, en particulier le type de public auprès duquel les étudiants choisissent de travailler (auprès des jeunes, des personnes âgées, des délinquants, des malades etc.). Ces enseignements pratiques ont pour objectif de faire réfléchir les impétrants à leur attitude face au public, en particulier leur projection subjective voire idéologique sur les usagers auprès desquels ils souhaitent travailler. Les étudiants sont très souvent sollicités, au cours de leurs expériences de stage⁶, pour réfléchir et prendre conscience de l'importance de la dimension relationnelle de leur travail parce qu'elle met potentiellement en difficulté leur position et leur autorité professionnelles. La valorisation de ces expériences de stages s'explique par le fait que la relation au public déstabilise voire bouleverse les principes canoniques appris à l'école durant la formation. Les rencontres avec le public ont pour effet de conduire les assistants sociaux à une redéfinition de leur travail d'aide (qu'est-ce qu'aider ?) tandis qu'il leur faut préserver, lors des rencontres avec les usagers, le caractère professionnel de ces contacts et leur autorité.

⁵ Nous employons « registre » sans référence sociologique, au sens de temps ou de moment.

⁶ Quatorze semaines de stage réparties sur trois années de préparation au diplôme d'État d'assistant de service social dont un stage obligatoire en polyvalence de secteur effectué généralement en première année de formation.

Outils du travail social

Une certaine expérience du travail social permet toutefois de relativiser l'ensemble de ces difficultés en mettant en cause, comme les assistants sociaux l'apprennent durant leur formation, leurs projections sur le public, l'aide, et l'organisation qui les emploie.

Le travail social : un travail comme un autre

Assistante sociale, ce n'est pas un boulot où tu dois t'investir de toutes les fibres de ton corps ! C'est un boulot ! Quand ça ne marche pas, tu ne vas te frapper la tête contre les murs parce qu'il y a un dossier machin qui n'est pas passé au recours. Ça ne marche pas, ça ne marche pas ! On refait un autre recours. Mais si ça te remue à l'intérieur, c'est qu'il y a un truc qui ne va pas ; c'est que tu n'arrives pas à mettre l'appareillage ou la distance en place. Mais normalement, tu ne dois pas être chamboulée parce que tel dossier ne passe pas (Assistante sociale hospitalière).

L'expérience professionnelle atténue certaines des difficultés rencontrées dans leur travail car elle permet aux travailleurs sociaux de mieux appréhender ce qu'ils font. Lorsque les assistants sociaux ne peuvent résoudre favorablement une situation administrative, le plus souvent ils ne se sentent ni incompetents, ni responsables de cet échec. Admettre l'échec est l'un des résultats perçus comme positifs de l'apprentissage professionnel. Quand toutes les procédures administratives ont été éprouvées sans succès dans la recherche de la règle administrative qui « marche », signifier son incompetence tout en conservant son professionnalisme est une qualité propre à la maîtrise professionnelle des assistants sociaux chevronnés. En effet, cette position suggère un éloignement et une prise de distance par rapport aux principes scolaires. Elle est également synonyme de renoncements quant aux principes du travail social dans la façon d'aider les usagers. À l'inverse, il peut arriver que des assistants sociaux puissent aider les personnes et que ces principes ne soient pas totalement remis en cause, mais ce sont alors les usagers qui ne peuvent accepter l'aide des travailleurs sociaux.

La collaboration des usagers

Dans certaines situations, exceptionnellement, il arrive que des conditions favorables de travail soient réunies. L'assistant social peut apporter une aide, et améliorer la situation de l'utilisateur est tout à fait envisageable. C'est alors l'utilisateur qui est dans l'incapacité d'accepter l'aide qu'il est pourtant venu solliciter.

L'exemple de cette femme battue. C'est important de prendre en compte cette violence, de ne pas casser le fait qu'elle appelle au secours et de ne pas aller au-delà de ce qu'elle demande. Dès le premier entretien si je lui dis : « mais barrez-vous, vous aurez droit à l'allocation parent isolé, vous aurez tant d'argent parce que vous avez tant d'enfants ». Ça ne rime à rien du tout ! Vous pouvez lui dire qu'elle aura une bourse de 10 000 balles par mois, elle n'est rien. Il faut qu'elle en prenne conscience et des fois c'est très grave d'un niveau psy (Assistante sociale de polyvalence).

La compétence de la professionnelle se heurte ici au comportement de la personne qu'elle reçoit. Celle-ci n'est pas prête à s'engager dans les transactions suivies qu'implique une relation d'aide. Il s'agit bien d'une collaboration des usagers qui est attendue et même recherchée par les assistants sociaux parce qu'elle participe de la stabilité et de la confirmation par les usagers de leur position professionnelle.

Les situations jugées problématiques

Le jugement des travailleurs sociaux

Le travail relationnel des assistants sociaux prend en compte le comportement et les attentes des usagers, c'est-à-dire leur rapport « subjectif » à l'aide sociale à condition que les usagers y collaborent. Face aux situations problématiques, par exemple celle évoquée au point précédent, il s'agit pour les assistants sociaux de rassurer les usagers sur leurs attributs sociaux, leur qualité de personne, et ce malgré les difficultés qu'ils rencontrent. Bref, à leur redonner confiance. Or, certains usagers affirment d'emblée leur responsabilité et leur autonomie instaurant immédiatement un rapport difficile à dépasser pour les assistants sociaux, car ils perçoivent ce positionnement comme un élément perturbateur risquant de mettre en difficulté leur intervention. Les assistants sociaux ne se sentent plus alors perçus comme des professionnels capables d'aider les usagers mais comme des contrôleurs des aptitudes morales des personnes. Le « maternage » est notamment un contexte d'intervention particulièrement délicat parce qu'il mobilise des aptitudes morales qui sont bien entendu évaluées comme telles par les assistants sociaux.

[Les femmes toxicomanes] ont tellement envie de plaire, qu'elles nous disent exactement ce qu'on veut entendre. Donc si on ne va pas au-delà, on a une femme qui sait parfaitement s'occuper de son bébé. Mais entre aller chercher la dope ou s'occuper du bébé, on sait ce qui va primer. [Mais] c'est plus subtil que ça : c'est pas facile, [elles nous disent] : « je tombe enfin sur une assistante sociale qui m'écoute » et [nous] on tombe dans le panneau ! Mais on est la quinzième qu'elle rencontre en un an ! (Assistante sociale hospitalière).

Travailler auprès de certains publics peut déstabiliser les travailleurs sociaux, par exemple une femme, assistante sociale exerçant son métier en maternité, a du mal à se positionner face à une mère toxicomane, et ce même si cette difficulté est rapportée en termes professionnels.

La suspicion hypothétique de la professionnelle face aux mères toxicomanes ne favorise pas l'activité du travail social alors qu'il était vraisemblablement jugé possible auprès de cette jeune mère. En tout cas rien ici, contrairement aux autres cas mentionnés, ne faisait obstacle à une intervention sociale. L'affirmation par les usagers de leur responsabilité individuelle et de leurs aptitudes peut introduire une instabilité professionnelle et une suspicion quant à la possibilité d'engager une relation de confiance ou, comme nous allons le voir dans d'autres cas extrêmes, le comportement de l'usager ruine toute possibilité de contacts.

Le comportement des usagers

Les cas d'humiliation et de violence verbale déstabilisent régulièrement la position des travailleurs sociaux. Ils suscitent des réflexions et des délibérations, quant à la possibilité d'aider, qui se portent sur le travail social, la qualité qu'il doit revêtir et surtout à l'identification de ses destinataires.

Hier avec une collègue on se posait [justement] la question : de quel droit on se ferait insulter comme ça, gratuitement, systématiquement ? Et après quand tu reçois un jeune dans ton bureau, qui a été violent avec toi, quelque part c'est une humiliation. Tu repenses à tes principes de base en disant, on est service public donc on est tenu de recevoir n'importe qui, mais jusqu'où ? C'est un problème de respect (Assistante sociale de polyvalence).

Le respect de l'égalité d'accès de droit au travail social, peut être remis en cause par le comportement des usagers. L'égalité reconnue à chacun de solliciter un travailleur social ne précise pas le comportement que les usagers doivent adopter dans ce type de relations. De plus, jouir d'un droit ne signifie pas avoir tous les droits face aux assistants sociaux (Pharo, 2001).

La façon dont les travailleurs sociaux tentent de gérer leurs relations aux usagers s'appuie sur des outils participant de la résolution des difficultés quant au maintien de leur position professionnelle face au public. La pratique du travail social occasionne quant à elle des interventions plus focalisées ; elle occasionne davantage une confrontation à des situations jugées problématiques qui trouvent leur origine dans les jugements que les professionnels portent sur leur travail et les comportements des usagers.

La pratique du travail social

Dans le travail social existe une grande variété de modes de relations aux usagers. La maîtrise de cette diversité est essentielle car la qualité de la relation qui s'instaure entre assistants sociaux et clients induit le type de travail qui peut être réalisé. Cette variété nécessite des outils de travail élaborés et appris durant la formation afin de maîtriser la passation de « l'entretien social »⁷. L'usage de plusieurs de ces outils aide à maintenir la position professionnelle mais cet usage n'est pas immédiat et suppose un apprentissage. Une fois la formation à l'école du travail social achevée, ces outils sont utilisés et affinés dans l'exercice quotidien du travail. L'habileté d'un professionnel est alors évaluée par sa capacité à maîtriser ces outils dans les situations fortement émotionnelles. La pratique du travail social suppose l'usage d'un certain nombre d'outils généraux et le recours à certaines ressources (comme le mensonge) afin d'affronter des situations problématiques voire conflictuelles.

Les professionnels ont à leur disposition, comme outils de travail, l'écoute, la distance et une définition relative de la justice distributive.

L'écoute

L'écoute permet aux professionnels de sélectionner parmi les données privées, celles qu'ils pourront convertir en données objectives pour une application du droit. L'écoute est un procédé de travail visant à établir une objectivation ; elle est élaborée à partir des délibérations menées par le travailleur social qui évalue s'il peut aider l'usager. Comment faire, quelles actions mener, par où commencer ? L'écoute permet aussi de dresser un plan de travail en assignant des priorités dans la résolution des problèmes les plus pressants (l'urgence). Les délibérations peuvent également conclure à l'impossibilité d'aider un usager et ce même si sa demande d'aide, pour laquelle il a sollicité le service social, est légitime. Il faut distinguer la compétence professionnelle, du droit de recourir à cette compétence. L'impossibilité d'aider un usager alors qu'il en a le droit ne signifie pas l'impossibilité d'engager une relation professionnelle auprès de lui. Dans certaines situations, les assistants sociaux ne sont pas préparés à affronter professionnellement les problèmes qui leur sont soumis alors même que la situation entre objectivement dans leur cadre d'intervention. C'est à ce moment-là, qu'ils mobilisent l'écoute comme outil de travail afin d'apaiser des situations qui sont difficiles pour eux. L'emboîtement de différents niveaux de travail nécessite de présenter ici un extrait d'entretien relativement long.

⁷ Terme indigène.

Elle se débrouille elle-même pour trouver le garde-meubles. Se pose alors le problème du déménagement. Je lui propose un service avec celui qui travaille sur la commune : – « ah non, je ne peux pas travailler avec eux, parce que je suis déjà endettée par rapport à eux ! J'ai déjà une créance chez eux. J'ai des amis qui ne peuvent pas se rendre disponibles parce que personne n'a de camion ».

Je lui propose de me renseigner pour savoir combien coûte un camion, si ses amis peuvent l'aider à le conduire : – « ah mais je n'ai plus de chèque. Donc, comme il faut tout le temps des chèques de caution, je ne pourrai pas avoir un camion ».

Et c'est sans arrêt comme ça ! À tout ce que je lui propose, c'est : – « je ne peux pas faire ci, je ne peux pas faire ça ». Finalement, maintenant, elle me téléphone ; je l'écoute et je lui dis : c'est vrai, votre situation est vraiment dramatique mais je ne peux rien faire. Et je ne fais que l'écouter maintenant. Je ne cherche même plus de solution ! Elle n'a rien fait pour dire que le service ne la reçoive plus. En termes d'écoute, elle fait toujours partie de nos critères d'accueil des personnes susceptibles de pouvoir nous interpeller (Assistante sociale de polyvalence).

Pour sortir de cette situation problématique, l'écoute est maintenue par l'assistante sociale car elle lui assure un sentiment de qualification professionnelle dans la relation qu'elle parvient malgré tout à instaurer. Même si l'assistante sociale conclut qu'elle ne peut pas aider la personne qui la sollicite, elle lui apporte néanmoins une attention professionnelle sans envisager toutefois qu'une autre aide que l'écoute lui soit procurée.

Dans des situations où la position du professionnel est susceptible d'être affectée, il n'y a que l'écoute qui peut être mobilisée par le travailleur social. Quand l'aide ne peut être fournie, l'attention de l'assistant social se porte sur la dignité de la personne ; dans d'autres circonstances, cette attention à la dignité de l'autre ne se manifeste pas, la politesse suffisant à cadrer les rencontres. Lorsque l'aide professionnelle ne peut être apportée, l'attention à l'autre est l'objet du travail social. Ce déplacement assure la stabilité de la position professionnelle bien que le travailleur social ne soit pas totalement compétent dans ce cas. La professionnalité est donc définie, dans le travail social, par la compétence à aider, à rendre service en maintenant une écoute. Cet outil devient alors une pratique du travail social.

Le dévoilement de l'intimité ne conditionne pas toujours l'obtention de l'aide même si le travail social ne peut se dispenser de ce dévoilement pour qu'un processus de travail s'amorce. Dans des cas plus difficiles de contacts auprès des usagers, l'écoute seule ne suffit plus, il est alors nécessaire de s'appuyer sur un autre outil : la bonne distance vis-à-vis du public.

La distance

Les entretiens menés par les assistants sociaux auprès de femmes leur déclarant être battues, indiquent que les émotions suscitées par ce type de récit sont neutralisées par les professionnels. Une exigence de distance s'impose à eux avec force.

D'abord quand je reçois une femme [battue], maintenant j'essaie de restituer le contexte de la violence mais c'est pas du tout pour dire : ça fait dix ans qu'il vous tape dessus bon ça fera onze ans et puis voilà ! Non ! c'est : qu'est-ce qui vous pousse à m'en parler maintenant, est-ce que c'est la première fois que vous pensez partir, en quoi maintenant c'est différent ?

Ça c'est une première prise de distance (Assistante sociale hospitalière).

L'attitude de la professionnelle est relativement « froide » et distante à l'écoute des violences rapportées ce qui est difficilement compréhensible puisque cette narration suscite spontanément des réactions. Les émotions, la compassion, la plainte sont donc mobilisées de façon particulière dans la pratique du travail social afin de maintenir une relation auprès des usagers.

Réagir avec émotion à la violence est normal, légitime, précisément dans les cas de violences conjugales, or d'après notre enquête, cette réaction n'apparaît pas quand la rencontre a lieu avec des femmes battues. L'absence d'émotions, ou du moins le contrôle de leur manifestation, est une base du travail social quand toute réaction de cet ordre est susceptible d'altérer la position du travailleur social. La gestion de l'émotion est au centre de l'activité de travail afin d'inscrire la demande d'aide dans un contexte professionnel et non pas émotionnel. Lorsque l'écoute ou la distance ne sont plus suffisantes pour amortir la déstabilisation provoquée par les rencontres avec le public, le travailleur social redéfinit son action par rapport aux règlements administratifs, et en particulier la justice distributive.

La justice distributive

La majorité des situations pour lesquelles les assistants sociaux sont sollicités a pour origine des problèmes financiers (surendettement, manque de revenus, etc.). L'allocation de prestations financières vient compenser ces problèmes en mobilisant la discrimination positive et la justice distributive (donner à chacun selon son dû). Le travail social opère cette distribution mais elle reste problématique pour les travailleurs sociaux : donner de l'argent, favoriser l'obtention de droits, suscitent des délibérations voire des agacements chez les assistants sociaux quand l'allocation de prestations est perçue comme contraire au travail social.

Ils ont cotisé toute leur vie et au final il n'y a rien. Alors qu'il y a des étrangers qui arrivent en France, ils ont une pathologie qui rentre dans certains critères [ce] qui fait qu'ils ont droit à l'aide médicale, à un logement et on va leur donner 3-4 000 francs. Je me dis que si on prend ça en termes « humains » c'est tant mieux pour eux. Mais c'est quand même un système de cotisations donc ceux qui cotisent devraient pouvoir percevoir quelque chose à la fin. Tandis que là, on cotise pour ceux qui arrivent en France (Assistante sociale hospitalière).

La justice distributive est considérée négativement, et ce d'un point de vue moral et d'un point de vue professionnel. Lorsque le droit, le règlement administratif permettent d'aider des usagers en leur allouant certaines ressources financières, cette aide favorise parfois chez les assistants sociaux un sentiment d'antipathie à l'égard de ceux-là mêmes qui sont aidés parce qu'ils les jugent non méritants.

L'antipathie ou la colère que les assistants sociaux évoquent ne sont pourtant rapportées qu'au sociologue dans une relation singulière. Ces sentiments n'altèrent pas la possibilité de maintenir une relation avec les usagers car les assistants sociaux redéfinissent, en coulisses, leur travail et l'aide qu'ils sont censés leur fournir. Leur agacement vise le système de protection sociale et non les personnes (*en termes humains, c'est tant mieux pour eux*). Le travail social est ici redéfini, sous l'impulsion de la colère, en dehors du droit et indépendamment de lui, ce qui est paradoxal puisqu'ils tirent une partie de leur autorité de la connaissance des règlements administratifs encadrant l'aide sociale. Ces règlements peuvent alors être perçus comme un obstacle à la pratique s'ils ne sont pas redéfinis et réappropriés par les professionnels pour en faire des outils de travail.

Les outils de travail (l'écoute, la distance, la justice distributive) stabilisent temporairement la relation au public mais ils ne peuvent assurer seuls la solidité de la position des assistants sociaux face aux usagers. Cette position est toujours susceptible d'être remise en cause par les confidences des clients et leurs comportements face aux travailleurs sociaux.

Les situations jugées problématiques

Le jugement des travailleurs sociaux

La déstabilisation de la position professionnelle s'observe quand des émotions et un sentiment d'injustice se combinent au moment où les travailleurs sociaux sont sollicités. Le débordement émotionnel risque également de surgir lorsque les usagers sont tenus pour responsables des ennuis qu'ils évoquent. La feinte est alors utilisée comme une ressource de la pratique. La possibilité de mentir, de cacher aux usagers qu'on les juge (Goffman, 1973) permet aux travailleurs sociaux de maintenir une relation auprès d'eux.

Quand on est assistante sociale, on rencontre des gens qui sont dans les problèmes. Réussir à ne porter aucun jugement sur eux, ce n'est pas toujours évident parce que quelques fois ils sont dans les ennuis parce qu'ils s'y sont mis. Même si on sait qu'on ne peut pas les juger, on ne peut pas s'empêcher de le faire. Et c'est vrai que la difficulté, c'est de ne pas le montrer à l'autre en face (Assistante sociale hospitalière).

Dans la relation de proximité qui est nécessaire à la pratique du travail social, les usagers sont également amenés à juger les assistants sociaux. Le dévoilement de données intimes, recueillies dans la proximité, favorise un rapprochement des personnes du professionnel et de l'usager. Le rapprochement, la proximité sont donc également vécus, partagés par les usagers mais sur un autre mode que les professionnels car ils occasionnent des comportements perturbateurs. Les usagers perçoivent souvent mal le rôle que jouent les travailleurs sociaux et l'aide qu'ils peuvent obtenir d'eux. Le rapprochement des deux parties favorise ce type de malentendu, notamment quand les usagers perçoivent les assistants sociaux comme des pourvoyeurs de fonds (ils peuvent donner de l'argent) et de biens rares (un logement).

Le comportement des usagers

J'ai un jeune qui m'a dit : « emmenez-moi chez vous dormir. Je vous dis que je suis à la rue! Vous n'avez pas de solution à me proposer à part les foyers d'hébergement, emmenez-moi chez vous! [...] Et dans votre sac là, vous n'avez pas 100 francs » (Assistante sociale de polyvalence).

La possibilité pour les usagers d'obtenir de l'argent d'un travailleur social se répercute négativement sur les relations que les assistants sociaux engagent avec les clients. La perception par les usagers que les travailleurs sociaux sont des pourvoyeurs de fonds indique une mauvaise évaluation de leur rôle et de leurs possibilités. Si le positionnement professionnel est bien remis en cause par les usagers, ils ne sont pourtant pas tenus pour responsables de cette situation. Les règlements administratifs sont encore une fois dénoncés : c'est le droit subjectif qui favorise cette perception impropre du travail social puisqu'il vise principalement, pour pallier des inégalités sociales et améliorer ponctuellement des situations difficiles, à donner de l'argent. La possibilité de donner des subsides en respectant le

principe de justice distributive ne permet pas aux assistants sociaux de travailler parce qu'ils estiment qu'ils ne servent pas, ou pour le moins pas seulement, à donner de l'argent à toute personne les sollicitant. Aussi la qualité des relations que les assistants sociaux entretiennent avec les usagers influence les conditions d'exercice de leur travail et sa pratique; il leur faut donc transformer le point de vue des usagers sur le travail social pour parvenir à travailler avec eux et gérer les émotions que les rencontres avec le public suscitent chez eux (Milburn, 2002).

* * *

Pour les professionnels dont une partie du travail est effectuée auprès du public, comme c'est le cas des travailleurs sociaux, ce travail est exercé dans un cadre relationnel visant à rendre service aux usagers. Quand on s'interroge, comme on l'a fait, sur la nature et la qualité du service rendu dans le travail social, on ne peut manquer de saisir que la demande d'aide formulée par les usagers et les raisons qu'ils invoquent fragilisent la position des professionnels. Cette fragilisation provient de la double exposition des travailleurs sociaux dans la relation. Ils sont sollicités à la fois comme professionnel pour résoudre un problème, et en tant que personne privée, ils sont exposés aux demandes des usagers alors qu'ils ne sont pas partie prenante, ni même responsables du problème évoqué. Cette exposition particulière découle du fait qu'ils sont en position de rendre service au public qu'ils reçoivent ou tout du moins, cherchent à lui apporter une aide.

La recherche de la règle qui « marche » pour l'obtention d'allocations est à l'origine des tensions décrites en soulignant la présence des émotions et, plus généralement, des attitudes réactives dans le travail social. La relation professionnelle est ainsi empreinte de beaucoup de relativisme (Hughes, 1996); les entretiens concernant les femmes battues sont remarquables à ce propos. Les assistants sociaux tentent de contrôler leurs réactions à l'écoute des récits de ces femmes, de leurs coups, de leurs blessures. Un point de vue objectif peut ainsi être maintenu dans le cours de l'interaction, ce que Hughes envisage lorsqu'il parle d'attitude distanciée et de capacité à relativiser qu'un groupe professionnel adopte *à l'égard de choses qui sont très chères à d'autres personnes, qui représentent des valeurs intangibles ou suscitent des attachements inébranlables*. La licence permet de considérer d'un point de vue relativiste des objets chers et des valeurs absolues (Hughes, 1996, 102).

La professionnalité des travailleurs sociaux s'appuie sur la construction d'un rapport entre leurs émotions surgissant au cours de l'écoute, les attentes d'aide qui leur sont formulées et les solutions qu'ils peuvent apporter. Cette construction est le fruit d'un apprentissage réalisé dans l'exercice quotidien du travail social en s'appuyant sur des outils de travail appris à l'école puis affinés dans la pratique. Il devient dans ce cas difficile de ne pas considérer la capacité des professionnels à gérer leurs émotions comme une modalité pratique de leur travail. Cette gestion est une condition de l'exercice du travail social dans la relation de service au public; cette dernière est indépendante, dans un premier temps, des objectifs (administratifs voire politiques) de l'aide sociale. S'il est vrai que le droit subjectif et la justice distributive sont le socle d'expertise du travail social, la compétence professionnelle s'évalue (et est évaluée par les usagers et les pairs) dans la maîtrise des émotions suscitées par les rencontres avec les usagers. Cette maîtrise, on l'a vu, est en partie associée à l'usage des outils du travail social, mais ils sont insuffisants dans certaines situations.

Considérer le travail social comme une relation de service favorise la description des pratiques professionnelles en situation et permet d'interroger la réalité de l'aide dans le travail

social. Cette approche permet de plus de conclure que le travail social n'est pas une relation de service parce qu'à l'instar des relations de service au guichet, l'aide est conditionnée à des critères de recevabilité administrative. Les règlements administratifs ne visent pas univoquement à aider les usagers mais à respecter les conditions d'allocation d'un droit au travers des catégories d'ayants droit. Or, ce droit peut être contraire aux demandes des usagers. Comment alors penser le lien entre service et règlement administratif ?

Stéphanie Boujut

GRASS

59, 61, rue Pouchet

F-75017 Paris

steph.boujut@voila.fr

BIBLIOGRAPHIE

- BAILLEAU F., LEFAUCHEUR N., PEYRE V., (éds), 1985, *Lectures sociologiques du travail social*, Paris, Les éditions ouvrières.
- BOUJUT S., 2002, *L'engagement impersonnel dans les relations de service. Analyse des situations de réparation sociale*, Thèse de doctorat, Saint-Denis, Université Paris VIII.
- CASTEL R., 1998, Du travail social à la gestion sociale du non travail, *Esprit*, 3-4, 241, 28-48.
- GIDDENS A., 1987, *La constitution de la société*, Paris, Presses universitaires de France.
- GOFFMAN E., 1968, *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit.
- GOFFMAN E., 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne. Les relations en public*, Paris, Minuit.
- HUGHES E. C., 1996, Le drame social du travail, *Actes de la recherche en sciences sociales*, 115, 94-99.
- ION J., TRICART J.P., 1998, *Les travailleurs sociaux*, Paris, La Découverte.
- JOIN-LAMBERT M.T., 1997, *Politiques sociales*, Paris, Presses de sciences politiques.
- LIPSKY M., 1982, *Street Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*, New York, Russel Sage Foundation.
- MILBURN Ph., 1991, *La défense pénale : une relation professionnelle*, Thèse de doctorat, Saint-Denis, Université Paris VIII.
- MILBURN Ph., 2002, La compétence relationnelle : maîtrise de l'interaction et légitimité professionnelle, Avocats et médiateurs, *Revue française de sociologie*, 43, 1, 47-72.
- PARSONS T., 1955, *Éléments pour une sociologie de l'action*, Paris, Plon.
- PHARO P., 2001, *Le sens de la justice. Essais de sémantique sociologique*, Paris, Presses Universitaires de France.
- SAINT-MARTIN C., 1999, *Être assistante de service social. Effets de position et dynamique des pratiques en organisation*, Paris, l'Harmattan.
- STRAUSS A., 1992, *La trame de la négociation. Sociologie qualitative et interactionnisme*, Paris, l'Harmattan.
- STRAWSON P.F., 1997, Liberté et ressentiment, in NEUBERG M., Ed., *La responsabilité. Questions philosophiques*, Paris, Presses universitaires de France.
- VERDÈS-LEROUX J., 1978, *Le travail social*, Paris, Minuit.
- WELLER J.M., 1998, La modernisation des services publics par l'usager : une revue de la littérature (1986-1996), *Sociologie du travail*, 40, 3, 365-392.
- WELLER J.M., 1999, *L'État au guichet. Sociologie cognitive du travail et modernisation administrative des services publics*, Paris, Desclée de Brouwer.

Summary

This article presents a specific analytical perspective on social work focusing on the relation between social workers and their clients both engaged in a service relation. Such a perspective allows the researcher to study the contents and the quality of service received by the clients of social services. The analysis of empirical data shows that due to the public's call for help, the professionals encounter difficulties in maintaining their position in the service relation. Those difficulties are softening when social workers succeed in mastering their emotions in the frame of the interaction. In order to do so, they develop relational abilities and resort to some of the tools offered by social work.

KEY-WORDS : SOCIAL WORK – SERVICE RELATION – PROFESSIONAL POSITION – EMOTIONS – ADMINISTRATIVE RULES

Zusammenfassung

Der Artikel präsentiert eine Analyse der Beziehungen zwischen sozialer Arbeit und Klientel als Dienstleistung. Diese Perspektive erlaubt die Untersuchung des Inhalts und der Qualität der Hilfe. Die Analyse empirischer Daten verdeutlicht die Schwierigkeiten des Aufrechterhaltens einer professionellen Position in der Hilfebeziehung. Diese Schwierigkeiten werden abgeschwächt durch die Steuerung von Gefühlen durch die Sozialarbeiter und Sozialarbeiterinnen, was durch die Entwicklung von Beziehungskompetenzen und Anwendung von Techniken der sozialen Arbeit ermöglicht wird.

Sumario

Este artículo presenta un análisis particular del trabajo social a partir de la relación que se establece entre los asistentes sociales y los utilizadores en el marco de una relación de servicio. Esta perspectiva permite estudiar el contenido y la calidad de la ayuda aportada a los utilizadores de servicios sociales. El análisis de los datos empíricos pone de relieve las dificultades a las que se enfrentan los profesionales para mantener su posición en esa relación a causa de los pedidos de ayuda del público. Estas dificultades pueden ser atenuadas en la medida en que los trabajadores consigan controlar sus emociones en la interacción, y para hacerlo los trabajadores desarrollan competencias de relación y recurren a ciertas herramientas del trabajo social.