Hes·so VALAIS WALLIS
Haute Ecole de Travail Social
Hochschule für Soziale Arbeit

Forum Service social « Et si le travail social devait changer : la créativité autour de la norme ! »
26 mars 2013

Questions des participant.e.s et étudiant.e.s à Guy Hardy

---

1. Introduction

Le forum se termine par un échange autour des questions des participant.e.s et étudiant.e.s sur les principes présentés durant la conférence de la matinée.

2. Questions

2.1 Groupe 1

Les questions soulevées par le premier groupe sont les suivantes :

a. Comment changer notre posture de travailleur et travailleuse social.e lorsque nous travaillons avec un cadre légal rigide et comment accueillir la demande « sans la chercher expressément » ?
b. Lorsque nous travaillons avec des personnes migrantes, des requérant.e.s d'asile, comment construire un projet sur le long terme, comment se projeter dans le futur et penser l'avenir alors qu'ils/elles peuvent s'en aller du jour au lendemain ?
c. Comment ne pas signaler des situations de maltraitance malgré les pressions sociale, médiatique et juridique ?

Les réponses apportées par M.Hardy sont :

a. Il faut être conscient.e du fait que nos premiers « clients » sont nos institutions. Changer de posture implique un travail d'information, un travail auprès des politiques. Il y a une nécessité de clarification des rôles avec les bénéficiaires et avec les politiques car le travail social est en train de dévier de sa mission à cause de ce manque de clarté. Le travail social a une mission d'information et est un travail de stratégie et de création du lien.

b. La seule manière de s'en sortir est la militance. Un projet qui peut être construit, préparé avec les personnes migrantes est celui de la clandestinité, car les professionnel.le.s ne sont pas là uniquement pour faire de l'individuel, mais pour mettre en lien et faire le lien.

c. Le signalement s'assimile à un moyen de délation et de déresponsabilisation. Il y a là toute une question éthique autour de la loi qui impose le signalement : il faut penser les effets de

la loi au moment où elle est construite pour éviter la déresponsabilisation. Chaque acteur social doit prendre ses responsabilités et être dans un réel positionnement éthique où l'usager.ère est au centre et non pas le/la professionnel.le qui se protège. Le signalement doit être pensé comme un outil citoyen : il ne devrait pas y avoir de dénonciation anonyme et les travailleurs-euses sociaux-ales devraient avertir qu'un signalement pourrait être fait si rien ne change dans la situation. Car agir sans prévenir crée une paranoïa qui place le/la professionnel.le en tant que « police des familles » et non en tant qu'aidant.e. Il est donc essentiel de clarifier les rôles de chacun.e.

2.2 Groupe 2

Les questions posées sont :

a. Comment pouvons-nous utiliser la méthode sur le futur désirable avec des personnes souffrant de troubles psychiques ?
b. Est-ce que cette méthode marche toujours, car parfois nous rencontrons des personnes qui sont tellement dans leurs problèmes et qui sont bloquées dans des schémas à un point qu'elles ne veulent pas les lâcher.
c. Est-ce que vous donnez des cours pour qu'on s'approprie cette méthode ?
d. Nous avions également une question sur le signalement, mais la réponse a été donnée précédemment.

Les réponses proposées par M.Hardy sont :

a. La pire violence que l'on puisse faire à quelqu'un est de lui demander de faire quelque chose dont il n'est pas capable. En ce sens, notre métier est un art et il nous appartient de développer notre « détecteur de compétences ». Car l'autre ne doit pas devenir ce que nous voulons qu'il soit, c'est-à-dire compétent, mais nous avons le devoir de le mettre en situation de pouvoir exercer ses compétences. En tant que travailleur et travailleuse social.e, nous nous devons de travailler sur nous-mêmes, et pas sur l'autre, ce qui nous permet de pouvoir le penser comme capable de, comme ayant des compétences propres. Travailler sur les compétences, c'est maximiser l'implication du bénéficiaire, le/la mobiliser pour qu'il/elle exploite au maximum de ses possibilités ses compétences.

b. Accompagner quelqu'un cela marche toujours. La question est de se demander comment je m'utilise pour que le moment vécu avec l'autre puisse être bien vécu et puisse faire émerger ses compétences. Car mettre une personne en « posture de compétences », c'est lui permettre de vous dire à un moment donné « mais à quoi vous servez ? » et non « qu'est-ce que j'aurais fait sans vous ? ». Les travailleurs-euses sociaux-ales doivent donc faire émerger les compétences chez les bénéficiaires.

c. Pas de réponse

2.3 Groupe 3

Deux questions sont rapportées par le troisième groupe :

a. Comment faire pour respecter la capacité de décision de l'usager-ère et l'articuler avec la mission normative de l'AS ?
b. Comment aider les usager.ère.s avec le modèle présenté alors que nous avons très peu de temps et une importante charge de travail administratif ?

M.Hardy donne les réponses suivantes :

a. Effectivement, les travailleurs-euses sociaux-ales doivent rappeler la norme. Les usagers.ère.s et les familles sont dans des systèmes et des logiques parfois inadéquats par rapport à la norme, alors que les travailleurs-euses sociaux-ales se trouvent dans un autre système. Dans les logiques présentes, il doit y avoir un acteur ayant le rôle d'aidant et un autre ayant le rôle normatif. Les deux ne peuvent être portés par la même personne, sinon il y a confusion et le travail social ne peut exercer sa mission première par manque de clarification des rôles.

b. Si nous ne faisons pas à la place de l'autre, nous gagnons du temps. En donnant les moyens aux personnes d'agir par elles-mêmes, c'est comme cela que nous gagnons du temps. Mais agir de cette manière demande de changer de philosophie de travail : nous ne travaillons pas pour la personne mais pour le problème qu'elle rencontre et qui fait qu'elle s'adresse à nous. Etre trop bienveillant.e et « faire à la place de » n'est pas constructif. Respecter la personne c'est ne pas lui trouver sans cesse des excuses, c'est la booster, c'est être exigeant.e avec elle et croire en ses compétences. La question qui se pose ici est qu'en ne posant pas d'objectif, en trop bienveillant, est-ce que nous n'allons pas aliéner la personne jusqu'à ce qu'elle ne compte plus sur elle-même mais sur les autres ? Il faut rappeler que « l'autonomie ne se donne pas, ça se prend ».

2.4 Groupe 4

Le groupe amène deux questions :

a. Quels sont les enjeux de la relation d'aide lorsque les enjeux financiers sont présents ?
b. Quelle est notre marge de liberté lorsque nous travaillons sous mandat ?

Les réponses mentionnées sont :

a. Les enjeux doivent être clairement explicités : soit la personne s'y conforme, soit ce n'est pas le cas et il y a alors une sanction. Dans ce contexte, les travailleurs-euses sociaux-ales ne sont plus là pour aider mais pour clarifier la place de la personne : « si tu es chômeur, tu dois faire ça. ». Nous sommes là dans les dérives du travail social. Les travailleurs-euses sociaux-ales sont là pour vérifier que certaines conditions sont remplies, mais ils ne sont pas là pour critiquer ces conditions. Par contre, ils peuvent encourager la personne à exercer ses compétences et à s'adresser aux services compétents pour leur faire part de ses critiques sur les conditions qu'elle doit remplir (mobiliser les personnes afin de contester les décisions).

b. Toute la question du travail sous mandat est de travailler sur le « contenant » et non pas sur le « contenu ». De cette manière, nous laissons la possibilité à la personne d'inventer ses propres solutions pour nous rassurer et rassurer l'autorité qui a ordonné le mandat, sans quoi nous allons à l'encontre de la responsabilité individuelle et citoyenne. Nous passons donc d'un travail de contrôle à un travail sur les « auto-solutions » qui peuvent être mise en place pour sécuriser l'acteur ayant le rôle normatif.