

Travail social : le poids des mots

Les travailleurs sociaux doivent produire toujours plus de documents écrits. Or, on n'écrit pas comme on parle. Transcrire honnêtement la vérité des autres suppose de faire un travail sur soi.

Je me souviens de ma perplexité quand je me suis trouvé dans l'obligation d'usage de faire ce « rapport de comportement ». C'était l'une de mes premières expériences en travail social, avant même de devenir éducateur spécialisé. Le rapport concernait deux petites filles, accueillies en urgence dans un foyer de l'enfance : la veille, elles avaient été spectatrices du meurtre de leur mère sous les coups de leur père.

Plus de trente ans après, je revois ces petites filles et le sentiment d'absurdité qui m'a envahi. Après quelques semaines de séjour dit « d'observation », ma mission consistait à décrire la manière dont ces deux petites se comportaient dans le groupe d'enfants, avec les adultes qui les entouraient, si elles acceptaient ou non les règles de vie collective, quelles étaient leurs capacités d'autonomie relativement à leur âge, si elles se sentaient bien ou mal en collectivité, si elles allaient volontiers à l'école et autres choses de ce genre correspondant à « la grille d'observation » en vigueur au foyer de l'enfance. Il s'agissait aussi de proposer une orientation, dans un autre établissement ou une famille d'accueil, qui corresponde au mieux à leurs « besoins éducatifs » supposés.

Bien qu'étant réputé avoir « la plume facile », les mots, cette fois, ne me venaient pas. Quoi dire et de surcroît écrire qui puisse avoir un sens dans de telles circonstances ?

Les différents professionnels à qui j'ai fait part de ma difficulté la mettaient au compte d'une « *distance insuffisante avec les enfants* », d'une « *trop grande identification* », du contact un peu « *brutal* » avec cette situation sociale. Autant de raisons valables dans la grammaire professionnelle en vigueur, que l'expérience et la formation se chargeraient bientôt de m'apprendre...

Malaise des professionnels

Toutefois, ces raisons ne suffisent pas à expliquer le malaise rencontré : ni l'évidente « *innocence professionnelle* », ni l'exemplarité dramatique de la situation, encore moins une difficulté d'écriture au sens scolaire. Je faisais face à une difficulté structurelle qui se retrouve dans la plupart des situations d'écriture auxquelles les travailleurs sociaux sont confrontés, et qui explique sans doute pourquoi les écrits professionnels constituent un problème pour 75 % d'entre eux. Parler des autres, c'est aussi parler de soi. Un rapport d'intervention ou de comportement ne se résume pas à une communication administrative d'informations. C'est aussi rendre lisible pour soi-même et pour autrui une pratique et un travail de relation dans ses avancées ou ses difficultés. C'est donc mettre en jeu tous les constituants de la professionnalité, du positionnement dans la relation à autrui aux référents théoriques sur lesquels s'appuient les savoirs professionnels.

Or parler de son travail, lorsqu'il s'agit d'un travail de relation, n'est pas chose aisée. On comprend que l'écrire le soit encore moins. D'autant qu'à cette difficulté structurelle s'ajoute un enjeu de responsabilité : l'écrit laisse une trace. Tout rapport fige une situation et indique une action à mener. C'est pourquoi ces écrits, dont la production a explosé depuis les années 1990, ont plus de poids que l'oral. Quels que soient leur objet ou leur destinataire, ils influent toujours d'une manière ou d'une autre sur le déroulement de l'intervention sociale auprès des personnes et donc sur le cours de leur vie.

Enfin, toute professionnelle qu'elle soit, cette écriture n'en est pas moins singulière comme toute écriture : singulière par son auteur, singulière par son style, singulière aussi par la situation qu'elle cherche à décrire ou à évaluer.

Souffrances et enjeux identitaires

Elle engage personnellement un auteur qui, par l'écrit, s'efforce de soutenir une pensée concernant les difficultés, les souffrances, les possibilités ou les empêchements, les désirs et les projets, en bref tout ce qui constitue la vérité supposée d'un autre... Dès lors, elle confronte à des questions difficiles touchant l'identité, le rapport à autrui, à soi-même, à l'écriture et à la vérité, qui renvoient au sens que chacun donne à ses engagements :

- Que nous est-il réellement possible de connaître lorsqu'il s'agit de la vie d'autrui ?
- Qui sommes-nous pour en dire et en écrire quelque chose à sa place ?
- Qu'est-ce qui en autorise le contenu et la forme ?
- Qu'advient-il de cet écrit dont l'usage ne peut jamais être totalement contrôlé ?
- Quel désir professionnel nous anime ?
- Accepterions-nous nous-mêmes d'être mis en mots à la manière dont nous le faisons pour autrui ?
- Et derrière tout cela : pourquoi écrire ? Pour qui ? Comment ?

Il s'agit de questions dont les réponses ne peuvent être, là aussi, que singulières. Elles n'en sont pas moins fondatrices et l'écrit ne sera pas le même selon que son auteur se les soit posées ou non.

Un extrait de rapport permettra d'en mesurer les enjeux.

« Des tensions accumulées dans les relations avec sa famille adoptive ont rendu nécessaire un placement depuis un an. Dans l'institution, ses manifestations exubérantes et rebelles s'expriment de façon bruyante sur un mode d'excitation ludique, d'opposition arrogante ainsi que dans les actes de transgression. Les démonstrations émotionnelles fortes, de nature hystérique, le mode relationnel conflictuel établi avec les adultes comme avec le groupe

d'adolescentes, les demandes impulsives et spontanées sont l'expression d'une quête affective intense et d'une lutte contre des éléments dépressifs envahissants (lutte affective dans la position aliénante qu'elle occupe au sein de sa famille adoptive et quête désespérée de sa mère disparue). La poursuite du travail éducatif et thérapeutique engagé s'avère nécessaire (1). »

Dérives possibles

La violence du propos tenu dans ce texte n'invite pas à commentaire. Ici, de toute évidence, ces questions ne se sont pas posées. Notons simplement que, s'il représente heureusement une exception dans le vaste corpus des écrits professionnels en travail social, il n'en constitue pas moins un exemple des dérives possibles d'une écriture dont le point commun est d'être le plus souvent « une écriture sur autrui ».

Ce modèle épistémologique dans lequel il s'agit, sous couvert d'objectivité, de réduire les personnes à des objets d'observation, de description, de diagnostic trouve probablement son origine dans un imaginaire, celui du « savant », qui se veut, ou se croit, extérieur à l'objet de son étude et prétend, en toute innocence et en toute « toute-puissance » aussi, mettre son langage en « *position d'exterritorialité* », comme disait, il y a déjà longtemps, Roland Barthes dans une adresse aux jeunes chercheurs.

Le récit possible d'une rencontre

D'autres pratiques de l'écriture professionnelle en travail social émergent qui ne sont pas prises dans cet imaginaire. Plutôt que de prétendre décrire les difficultés d'autrui et leurs causes, elles s'attachent à construire, en première personne, le récit possible d'une rencontre avec l'autre. S'inscrivant dans la temporalité, elles proposent, selon l'expression de Paul Ricœur, une « mise en intrigue » intégrant dans une histoire des événements multiples et

dispersés, les rendant ainsi intelligibles et leur donnant sens. Récit d'une relation en première personne, récit de soi et de son travail, dans lequel quelque chose de l'autre vient à se montrer, elle ne l'exhibe pas comme un objet, mais s'expose à lui en lui proposant une vision possible d'une histoire commune. Où l'on perçoit que la question du destinataire de ces écrits est déterminante : l'utilisateur s'y révèle en fait le premier lecteur légitime des écrits qu'il suscite ; c'est pourquoi c'est à lui qu'il convient d'abord de s'adresser. Le reconnaître et en tenir compte change tout : le choix des mots, la syntaxe, la tonalité, le contenu des textes. Et permet sans doute aux travailleurs sociaux de retrouver un sens pour une écriture se réinscrivant ainsi au cœur de leur métier.

Jacques Riffault, *Sciences Humaines* , Novembre 2013