



Compte-rendu
SÉMINAIRE Service Appui Santé
Lundi 9 mars 2015
Chaligny – Paris

« *S'il te plaît, ne m'aide pas !* »

Le Service Appui Santé de Processus Recherche renouvelle son séminaire sur l'aide contrainte proposé en 2010.

Nous organisons une journée entière pour mieux comprendre en quoi la relation d'aide contrainte organise parfois un piège relationnel et vers quelles ressources se tourner pour créer un espace de collaboration fonctionnelle avec les usagers des structures sociales.

Présentation et Introduction : [Mireille ARTUS](#), coordonnatrice du Service Appui Santé pour Processus Recherche

Intervenant : [Guy HARDY](#)

Assistant social, formateur à l'approche systémique et à la programmation neurolinguistique, thérapeute familial.

De la réflexion qu'il a conduite des années durant, sur la « relation d'aide » dans l'intervention sociale essentiellement, est né son ouvrage phare : **«*S'il te plaît, ne m'aide pas* »** (Ed. Erès).

Guy Hardy devient un des spécialistes de l'accompagnement de familles et d'usagers « qui n'ont rien demandé » et secoue volontiers les pratiques professionnelles en ré-interrogeant les paradoxes de l'intervention sociale sous mandat administratif ou judiciaire voire plus simplement l'aide contrainte telle que pensée réglementairement dans l'actuel dispositif RSA.

Mireille Artus : Bonjour à tous, je vais commencer par quelques mots à propos de notre structure. Processus recherche est engagé depuis une quinzaine d'années dans le suivi spécialisé d'allocataires du RSA et pour ma part je coordonne le Service appui santé. Nous avons recueilli beaucoup d'intérêt pour l'intervention de M. Hardy en 2010. On pourrait dire que le thème qu'il avait abordé est toujours d'actualité. Je vais tenter de formuler le questionnement qui nous réunit tous aujourd'hui et laisser M. Hardy se présenter.

C'est au carrefour de la double contrainte (pour le travailleur social et pour l'allocataire) dans cette obligation de rencontre qui lie le travailleur social à l'allocataire que se situent les nœuds.

Si en tant que travailleur social on se réfère à une éthique des pratiques sociales, on peut interroger l'obligation : la demande de l'autre est la base pour une relation de confiance. Qui sommes-nous pour formuler la demande à la place de l'autre ? Obliger quelqu'un à rencontrer un travailleur social, devient presque un acte violent.

Evaluer dans ce cadre la situation sociale, professionnelle et personnelle relèverait donc du contrôle social et non de l'aide.

Quand on partage cette position, on peut avoir tendance à déjouer l'obligation en cherchant à faire formuler des demandes : dès qu'une demande apparaît, on tente de dérouler le fil. Ou encore, on peut adoucir l'obligation en cherchant à renforcer la position active de l'autre, attendre qu'il se présente, puisque dans ce cas, c'est lui qui porte la demande. De ces positions, on a parfois fait l'expérience d'une relation qui peut se dégrader et devenir inconfortable.

Monsieur Hardy, on compte sur votre éclairage car au fond, c'est quoi une demande d'aide sociale ? Si on accepte ce contexte de double contrainte, comment conjuguer l'aide et la contrainte ?

LE PARADOXE DE L'AIDE CONTRAINTE

Ce matin, je vais faire un travail de déconstruction du travail social.

Afin que les choses soient dès d'abord claires entre vous et moi, il me paraît important de situer mon propos. Les familles que j'ai suivies et celles que je suis encore méritent cette marque de respect.

Une étude faite en Belgique vis-à-vis des familles prises en charge par le secteur psycho-médico-social témoignait en 1998 que leur problème essentiel était la pauvreté.

En Avril de cette année, l'Institut National des Statistiques Français dévoilait que 10 % des enfants de moins de 10 ans vivent en France sous le seuil de pauvreté. Le commentateur de cette étude statistique affirmait que pour les adolescents, la situation était nettement plus difficile car, dans notre société où la petite enfance a été angélisée et leur tranche d'âge diabolisée, leurs parents bénéficient nettement moins de la mansuétude des pouvoirs publics.

J'insiste sur cette situation car je ne voudrais à aucun moment laissé croire que je puisse penser que l'aide contrainte est la piste intéressante pour aider les familles.

L'aide contrainte est fille d'une politique de défense sociale, nous le savons tous. Elle consiste à gérer les effets particuliers et individuels d'une politique économique et sociale qui génère l'exclusion et qui est tout, sauf fondée sur la redistribution des richesses. S'attacher à trouver des réponses structurelles aux difficultés sociétales dont les problématiques de certaines familles sont symptomatiques, nécessitent des politiques économiques, de santé, de logement, d'enseignement, de développement communautaire fondées sur l'émancipation sociale et la redistribution des richesses.

Ce préambule étant établi, il reste que, dans la situation actuelle où le dépistage, le signalement, la dénonciation sont régulièrement l'amorçage de nos interventions, nombre d'entre nous doivent œuvrer quotidiennement dans le cadre difficile de l'aide contrainte.

Je voudrais ainsi vous demander de vous rappeler une situation dans laquelle vous œuvrez et où ce ne sont ni les parents, ni les enfants, qui vous ont demandé d'intervenir. Vous êtes mandaté pour intervenir. Plus encore, pensez à une situation où les personnes ne reconnaissent pas le problème qu'on dit qu'elles ont. Non, elles ne négligent pas leurs enfants, non elles ne les maltraitent pas, non ils ne sont pas en danger.

Et s'ils pensent qu'existent des difficultés, celles-ci ne sont pas graves et ne nécessitent pas l'intervention de spécialistes. Ils vilipendent l'autorité qui vous a mandatée, vous disent qu'ils n'ont pas besoin de votre aide. Et pourtant vous devez les aider.

Je ne sais combien d'entre vous baignent dans ces univers et connaissent l'embarras que l'on y ressent. Pour ma part avec des collègues, j'y ai été confronté durant des années dans des situations de violences intra-familiales graves où existait un déni total.

Nous devions aider des personnes qui ne reconnaissaient ni les faits, ni que ceux-ci témoignaient d'un problème grave, ni le fait qu'ils avaient besoin d'aide. Ils devaient vouloir notre aide pour un problème qu'ils ne reconnaissaient pas sous la commande d'un tiers.

Enthousiaste de naissance, je me suis cependant senti réellement épuisé dans ce travail, vidé, vampirisé, développant un sentiment de frustration et d'incompétence parfois intenable.

Puis un jour, tout cela nous est devenu à ce point insupportable que nous avons décidé que cette situation n'était pas inéluctable. J'ai eu la chance à cette époque d'animer une équipe de travailleurs sociaux partageant mes frustrations et mon désir de changement et de rencontrer des personnes qui ont soutenu cette recherche d'alternatives. La rencontre de deux systémiciens de haut vol, *Guy Ausloos* et *J. Pluymaekers* nous a permis, entre autres, de bifurquer.

C'est sur la piste de notre cheminement que je vous invite à me suivre. « **Comment, dans des situations où les compétences des personnes sont de fait mises en cause, créer des processus qui permettent cependant l'expression de celles-ci** » est la question autour de laquelle tout notre travail, comme mon exposé, va tourner.

Par prudence, mais surtout par respect pour ceux que mon discours pourrait choquer, tant je vais faire des raccourcis et des caricatures, je vous demande de prendre en compte le fait que je vais en 1 journée résumer une recherche-action de dix années.

Dix années d'allées et venues, de crise, de doute, de conflits, d'intervisions, de supervisions ; dix années d'un intense travail de collaboration mené avec des magistrats, des travailleurs sociaux, des collègues qui ont co-initié, soutenu notre démarche ; dix années d'essais et d'erreurs ; dix années de tension, de joie, de révolte, de colère, de peur partagée avec ces familles, ces jeunes, ces enfants, qui nous ont bousculés, acculés à aller au bout de notre raisonnement, de nos pratiques, de notre engagement.

Comme vous le verrez, adhérer au concept de convergence des compétences entre famille, intervenants et autorité, nous a amené en premier lieu à un travail malaisé de déconstruction de nos belles illusions, à questionner fondamentalement notre pratique d'aide, à y débusquer là où notre intervention, à l'inverse de nos intentions, participait peut-être plus au problème qu'à sa solution. Cette étape de remise en question fondamentale fut passionnante mais aussi et sûrement la plus déboussolante. Cette étape fut tout de même essentielle pour nous permettre de comprendre en quoi, nos difficultés avec nos collègues, les incompréhensions, les reproches, les critiques, blâmes,... consistaient en des réactions déplaisantes mais adaptatives au jeu relationnel complexe dans lesquels nous plongeons.

La seconde étape, totalement corollaire de la première, a été de mener un travail d'interdisciplinarité avec les autorités judiciaires et administratives afin d'oser entendre les familles et être créatifs pour transformer nos pratiques.

Ce changement fondamental dans notre optique de travail n'aurait pu voir le jour si nous n'avions pu partager notre questionnement et ensuite notre enthousiasme avec des collègues des services de protection judiciaire, des magistrats, des autorités administratives.

Construire ce contexte d'interdisciplinarité, de sécurité, où tout un chacun pouvait affirmer sa position, exprimer son insécurité, ses limites, ses doutes, ses incertitudes, sans avoir le sentiment que cela le rendait vulnérable ou « non professionnel » aux yeux des autres partenaires, a sûrement été l'étape essentielle, déterminante pour sortir de l'ornière. Plutôt que de nous rencontrer pour, tout compte fait, nous accuser mutuellement du peu d'impact de nos interventions, défendre nos statuts, nos spécificités, nos rôles et fonctions, les débats qui nous ont animés, ont été de remettre les bénéficiaires au centre de nos interventions et chercher quel processus initier où nous pourrions chacun (intervenant judiciaire, sociaux, éducatifs comme les membres de la famille) avoir le sentiment, en fonction de ces rôles et fonctions différenciés, de participer à un processus de changement. Profiter de nos différences et optimiser nos compétences singulières en fonction des finalités similaires que nous poursuivions, ont été les axes de cette collaboration. Epauler, aider des personnes en souffrance, entourer les enfants d'adultes leur permettant de développer leurs facultés, oser nous impliquer dans ce refus de l'exclusion, de la marginalisation, de la violence, constituait nos finalités négociées.

Ce travail commun nous a permis de trouver des pistes, de faire converger nos compétences plutôt que de juxtaposer et souvent opposer nos spécialités.

La troisième étape a été une réelle recherche d'action. Des idées, nous sommes passés à une pratique constamment évaluée, réévaluée : le temps des prises de risque et des prises de responsabilité, des incessantes remises en question.

Mon exposé suivra ces temps forts.

Dans un premier temps, je me propose de partager avec vous notre analyse de l'aide contrainte et des pièges multiples qui s'y glissent.

Dans un second temps, je montrerai comment nous avons créé une autre trame d'intervention dépassant les paradoxes mis à jour en nous appuyant sur les compétences de chacun et, enfin, je terminerai par un patchwork d'idées, de pistes sur les impératifs que cela crée au niveau de la collaboration entre intervenants.

Plongeons donc dans les méandres de l'aide contrainte et dans l'analyse de la situation de départ : l'aide et la contrainte d'aide !

Le service que j'ai animé durant 20 ans intervient exclusivement dans un cadre protectionnel, vis-à-vis de familles et de personnes qui nous sont toutes référées. Une autorité administrative ou judiciaire leur impose de demander ou au minimum d'accepter l'aide des intervenants du service. Que la problématique identifiée par l'autorité soit de la négligence, de la maltraitance, la délinquance d'un enfant, etc... notre action trouve sa légitimité (et ses limites) dans l'injonction administrative ou judiciaire à laquelle la ou les personnes doivent se soumettre.

Ainsi ne faut-il pas être devin pour percevoir que, pour la plupart, ces aidés « forcés » se vivent disqualifiés de fait par l'intervention protectionnelle. Que cela soit clairement énoncé ou non, l'intervention de l'autorité est justifiée parce qu'au départ il y a stigmatisation d'une situation de danger, de carence éducative, de manque de protection, de négligence ; parce qu'un père ou une mère, et souvent les deux, sont considérés comme incapables (momentanément ou durablement, partiellement ou totalement) d'assurer le minimum de sécurité matérielle, physique, affective, relationnelle, au développement de leurs enfants, parce que l'autorité parentale semble faire défaut, etc...

A cette première disqualification s'ajoute une autre, plus implicite, traduite dans l'obligation de se faire aider.

Si l'injonction d'aide se fonde sur la dénonciation d'un comportement qui apparaît aux yeux de l'envoyeur inadéquat, elle stigmatise une incapacité qui m'apparaît plus fondamentale encore : celle d'être stigmatisée comme une personne incapable de reconnaître qu'elle a besoin d'aide et aussi incapable de décider de demander celle-ci.

Ces disqualifications, inscrites en filigrane des injonctions d'aide, d'assistance éducative, constituent, quelles que soient nos intentions, les soubassements de nos interventions dans le contexte contraignant.

Les études universitaires faites en Belgique (entre autres l'excellente recherche d'I. Ravier), ayant pour but de donner la parole aux personnes qui subissent ces injonctions d'aide, corroborent ce constat. Elles démontrent à l'envi que les personnes vivent la décision administrative ou judiciaire comme l'aboutissement d'un premier processus qui leur assigne un statut de parents inadéquats.

Eviter la stigmatisation que représente en soi une intervention d'autorité ne m'apparaît pas possible.

Eviter que cette étape ne verse dans l'inextricable est le propos de cet exposé.

Cela étant, dans cet espace où se chevauchent, s'interpénètrent et se complexifient mutuellement les logiques d'action judiciaire ou administrative et les logiques d'action sociale, analysons de plus près l'injonction d'aide.

Afin de rendre mon propos compréhensible, je vous propose un rapide exposé théorique concernant les situations de double lien.

Grégory Bateson (anthropologue) et l'équipe de chercheurs avec lesquels il travaillait, ont étudié de près la relation entre une personne identifiée comme schizophrène et sa mère. (On peut regretter ici qu'ils aient oublié les pères).

Ils ont été intrigués par le mode de communication où ces deux personnes semblaient réellement piégées. Questionnés, ils ont décortiqué ces interactions afin d'en comprendre la logique interne.

Leur travail a abouti à l'identification d'éléments spécifiques devant se combiner pour fermer ce piège qu'ils ont appelé **double lien** ou **double contrainte**.

Ces éléments :

Deux personnes au moins partagent une interaction essentielle ou minimum pour l'une d'elle.

L'une formule à l'encontre de l'autre une injonction paradoxale. Une injonction paradoxale est une injonction à laquelle cet autre doit répondre mais ne pourra répondre de manière satisfaisante.

Ex. : Une dame exige de son mari qu'il se comporte comme un homme. Un père hurle sur son fils et l'enjoint d'être autonome. Cette mère impose à sa fille adolescente de ne pas obéir aussi docilement. L'exemple type est : « sois spontané ».

Ces injonctions comportent deux niveaux d'ordre qui se contredisent. Pour répondre adéquatement à ce qui est attendu, il faudrait ne pas en avoir reçu l'ordre.

La dame demande à son mari d'être enfin un homme mais pourra-t-elle se satisfaire d'un homme qui n'est un homme que parce qu'il obéit à sa femme ? Une gamine peut-elle ne pas obéir docilement à sa mère en répondant docilement à l'ordre de ne pas y obéir docilement ?

Dans toute situation où le comportement attendu devrait émerger « spontanément », sans qu'un ordre ne le précède, le paradoxe émerge.

Cette situation est commune. Pensez à ces innombrables situations où dans nos propres couples, nos propres familles, nous aimerions que l'autre satisfasse nos désirs spontanément sans que nous n'ayons à lui demander, parce que demander à notre partenaire d'adopter ce comportement vis-à-vis de nous supprimerait ou gâcherait le plaisir que nous aurions de le voir agir spontanément.

La personne devant répondre à une injonction paradoxale est donc mise dans la situation où quoi qu'elle fasse, elle ne pourra satisfaire son interlocuteur.

Deux solutions existent cependant pour sortir de ce piège :

- ✓ La première : les acteurs ont la possibilité de rompre la relation. Le mari épuisé par une femme qu'il ne peut satisfaire la quitte. L'adolescente exténuée par une mère dont elle ne peut répondre aux attentes quitte le giron familial. L'adolescent décroche d'un enseignement qui ne peut se satisfaire de sa soumission et exige son engagement volontaire.
- ✓ La seconde solution : les personnes sont capables de méta-communiquer : elles parlent du problème de communication qui existe entre elles. Le mari explique à sa femme qu'il ne peut la satisfaire ; elle lui demande de mieux faire semblant quand il est ce qu'elle souhaiterait qu'il soit, d'être plus convaincant. Elle s'engage à faire comme si elle ne s'apercevait pas qu'il fait un effort.

Ces deux solutions peuvent cependant, dans certains contextes ou en fonction des caractéristiques des acteurs, apparaître impossibles :

- La personne suspecte que sa fuite entraînera des conséquences insupportables (maman menace de se suicider ; ma femme s'acharnera à me ruiner, me fera passer pour un père incestueux ; l'enfant est menacé de perdre l'affection indispensable de ses parents, ...)

- La fuite est concrètement impossible (la personne est incarcérée, placée en institution internée ou ne dispose pas des ressources pour fuir)
- Les tentatives de méta-communication de l'un ou l'autre des acteurs sont perçues comme une mise en danger de la relation. Ex. : la fille qui essaye d'expliquer à sa mère que quoi qu'elle fasse, rien ne sert et qui se fait punir par celle-ci parce qu'elle estime que sa fille se permet en plus d'être grossière.

La semaine dernière, je recevais, avec son père et sa mère, un jeune homme présentant des troubles pré-psychotiques. Un ami psychiatre me les avait envoyés. Durant la première partie de l'entretien, je constatai qu'insidieusement, les parents envoyaient ce message paradoxal à leur fils : « Choisis, tu es libre ». Quand je questionne sur le choix des études, Jean dépité m'informe qu'il a choisi la psycho-pédagogie comme son père. Madame ajoute que son mari a tout fait pour préparer son fils à ce type d'étude et que Jean aurait déçu toute sa famille s'il n'avait pas fait ce bon choix. De manière récurrente dans l'entretien, je constate que Jean ne peut choisir que ce que ses parents souhaitent qu'il fasse comme choix. Ils ne peuvent cependant supporter que ce soit eux qui les lui imposent et que tout compte fait Jean n'a pas le choix.

Lorsque je demande à Jean s'il souhaiterait aller en chambre d'étudiant, son père sort cette phrase merveilleuse et tellement symptomatique : « *Même si je suis certain que ta mère ne le supportera pas, si c'est ton choix, tant pis pour nous, fais-le* ». Jean éclate et se met en colère en affirmant qu'il devient fou, que c'est toujours la même chose. Monsieur et Madame se retournent vers moi et concluent : « *Vous voyez, nous ne savons comment éviter la mise sous médication* ».

Dans ces situations se tisse ce que *Grégory Bateson* a appelé une situation de **double lien**, que pour les habitués des livres de *P. Watzlawick*, certains traducteurs ont traduit par relation de **double contrainte**. La personne se vit dans l'obligation de devoir obéir à un ordre auquel elle ne peut obéir efficacement : quelle que soit sa réponse, elle ne sera jamais adéquate aux yeux de l'autre. Toute tentative pour mettre fin à cette situation impossible se retournera contre elle, soit en lui faisant prendre un risque important, soit en faisant augmenter insupportablement son niveau d'angoisse, soit en figeant l'attitude de son interlocuteur qui ne peut percevoir ses tentatives que comme une résistance honteuse à ses attentes légitimes, une provocation, une attaque ou une agression.

Le film « *Family Live* » de *Ken Loch* est à ce titre une démonstration fantastique de l'univers infernal sur lequel ouvre une situation de double lien.

Dans l'obligation de s'adapter à ce jeu infernal, les acteurs finissent par s'adresser constamment des injonctions paradoxales. Le jeu relationnel fonctionne en boucle.

Comme *G. Bateson* l'a démontré, la récurrence de ce type d'interactions dans un système humain mène à la folie ou à la violence explosive, retournée contre soi ou contre l'autre.

Certaines violences conjugales, familiales, la violence de certains adolescents dans le milieu familial, scolaire ou institutionnel, témoignent de cette situation. Ceux d'entre vous ayant eu la chance de travailler en psychiatrie ont pu percevoir l'inextricabilité des jeux relationnels dans lesquels certains patients se piègent et sont piégés.

Ce petit exposé théorique me permet d'analyser avec vous l'injonction d'aide destinée aux personnes que nous devons aider.

Lorsqu'une autorité intervient dans la situation de parents ayant des comportements définis comme inadéquats ou dans la situation d'un mineur se mettant gravement en danger ou encore d'un mineur délinquant, l'attente dépasse la simple soumission à un ordre. S'il est évidemment attendu que la personne change de comportement, un changement plus subtil, plus durable aussi est attendu. C'est d'ailleurs

l'attente de ce changement qui, de mon point de vue, justifie qu'il soit fait appel à nous, spécialistes des relations humaines ; si seule la soumission était attendue, une police des familles ou un corps d'orthopédagogues matons nous remplacerait pertinemment.

Non, de notre travail est attendu que la personne se change, qu'elle intègre dans son modèle du monde, son échelle de valeur, sa personnalité, une manière d'être, de faire, d'être en relation qui lui évitera à elle comme à ses pairs, ses enfants, comme à la société, les inconvénients de sa propre « déviance ».
Le changement attendu est un changement profond. (1)

Ainsi lorsqu'une autorité intervient dans une situation et enjoint à une personne de changer, l'injonction ne se limite pas à un « je veux que tu changes ». Tacitement, cette injonction traduit une injonction du type : « je veux que tu te changes ».

Cependant, changer sa manière d'être, de voir le monde, est une décision réflexive. Seule la personne elle-même peut décider de ce changement. Pour se changer, il faut le vouloir personnellement et intimement.

L'injonction contient ainsi implicitement un message du type : « Je veux que tu veuilles te changer ». Cette injonction est une injonction paradoxale car elle concerne un comportement qui devrait être volontaire. Comment, pour un individu, montrer qu'il veut ce qu'un tiers a voulu qu'il veuille sans être constamment suspecté de ne le vouloir que parce que ce tiers l'a voulu.

Poussons cependant plus loin encore : L'autorité administrative ou judiciaire en nous faisant entrer dans la danse, en imposant notre aide renforce le paradoxe. Si pour se changer, il faut le vouloir, être aidé à se changer nécessite tout autant, et suivant nos préceptes, une attitude volontaire de la personne.

L'injonction paradoxale à laquelle est soumise la personne contrainte devient donc : « *je veux que tu veuilles te changer et je veux que tu veuilles l'aide de ces personnes en fonction d'un problème que j'identifie et que, de plus, tu ne reconnais peut-être pas. Et tout cela pour ton bien* » !!!

Je mesure quotidiennement les conséquences pragmatiques de ces injonctions paradoxales, dans notre domaine. Combien de Juges des Enfants n'ai-je pas déjà rencontrés à la recherche d'autres pistes d'intervention tant ils mesurent le semblant de toute puissance que traduisent ces injonctions d'aide. Je rencontre tous les jours des travailleurs sociaux empêtrés dans des dynamiques d'aide au sein desquels ils ont le sentiment d'être avalés. Combien de parents, jeunes, enfants, n'ont-ils pas le sentiment d'être devenus les jouets du pouvoir d'autorité administrative ou judiciaire conjugué aux savoirs des travailleurs sociaux ? Combien ne se vivent pas comme objet de la bienveillante blessante de leurs aidants ?

Face à ces injonctions paradoxales d'aide, et suivant mon petit exposé théorique, les aidés contraints ont virtuellement 3 possibilités de réactions : fuir et rompre la relation, méta-communiquer ou plonger dans le jeu.

Regardons ces possibilités de plus près en prenant le point de vue des familles :

- ✓ **Rompre la relation** : il arrive, mais c'est rare, que des familles disposent des ressources financières et culturelles pour activer les possibilités légales de contestation de la mesure, de faire appel à la décision, de faire entendre leur point de vue. Soyons cependant clairs, cette alternative a rarement comme conséquence de leur donner raison.

¹ Et malgré ma déconstruction, cette attente m'apparaît totalement légitime. Ne serions-nous pas devenus totalement indifférents à la souffrance humaine si face à un adolescent dont la voie royale est l'enfermement, si face à ce bambin martyrisé, nos attentes se résumaient à un changement qui risquerait de disparaître dès la fin de notre intervention, de notre contrôle et notre surveillance ?

De plus, et notre pratique nous montre quotidiennement que les familles connaissent finement les jeux dans lesquels elles sont plongées ; ces personnes connaissent le risque de voir cette volonté de ne pas entrer dans une relation d'aide interprétée comme une preuve supplémentaire de leur problème, de leurs résistances au changement.

Il arrive aussi tout simplement que rompre la relation d'aide a des conséquences prévisibles à ce point désastreuses pour la personne (placement des enfants, refus d'une libération conditionnelle, tutelles diverses, etc...) que cette solution leur apparaît a priori impossible.

En Belgique, nous avons d'ailleurs inventé au niveau administratif et judiciaire, une procédure qui démontre le dilemme dans lequel certaines familles sont plongées. Si elles refusent de signer un document où elles reconnaissent qu'elles veulent l'aide qu'on a voulu qu'elles veuillent au niveau administratif, le dossier passe au judiciaire jusqu'au moment où elles accepteront de vouloir cette aide, ce qui reconduira à une prise en charge administrative. Elles sont donc contraintes de ne pas reconnaître qu'elles sont contraintes de devoir vouloir de l'aide.

✓ Deuxième solution qui s'offre aux personnes : **Méta-communiquer.**

Nous savons que les familles que nous suivons disposent de codes culturels souvent différents des nôtres. Il n'est pas rare d'ailleurs qu'elles sortent d'une audience en disant n'avoir rien compris. Issus pour la plupart des classes moyennes, nous disposons de modes de communication qui nous permettent d'entrer assez facilement en relation avec les autorités et de nous faire comprendre. Pour les familles et les jeunes la situation est souvent différente. Quand un papa se met en colère en expliquant que ce qu'on lui demande est fou, s'insurge en affirmant que les dés sont pipés, en demandant si on le prend vraiment pour un con (méta-communication souvent plus qu'intéressante), quand un gamin délinquant demande « *si on se fout vraiment de sa tête* », quand une maman affirme « *que le juge n'a jamais été une mère pour demander cela à une mère* », le message est rarement perçu comme une méta-communication. Ces affirmations sont très vite, à nouveau, interprétées, - parfois en créant un agacement certain -, comme une volonté de résister à l'aide bienveillante qui paradoxalement se révèle plus nécessaire encore.

Dans ces situations, où rompre la relation ou méta-communiquer est impossible, les familles comprennent très vite qu'elles n'ont que le choix d'accepter l'aide qu'on veut qu'elles veuillent, de rentrer dans le jeu paradoxal, dans une situation de double lien, de double contrainte.

✓ Troisième solution donc, elles choisissent **de se faire aider.**

Certaines personnes vont même jusqu'à vouloir l'aide qu'on a voulu qu'elles veuillent. Soit elles étaient conscientes qu'il y avait un problème mais n'osaient faire la démarche de demander de l'aide. Elles demandent donc l'aide que l'on veut qu'elles veuillent. Cette acceptation comporte de plus un bénéfice certain. Dès que la situation d'aide devient gênante, crée de la remise en question ou éveille une certaine culpabilité, n'ayant pas choisi volontairement d'entrer dans ce processus interpellant, elles ont la porte de sortie royale de nous rappeler qu'elles n'ont, tout compte fait, rien demandé.

Les plus perspicaces perçoivent directement les avantages de cette aide contrainte : l'éducateur chargé de les aider a une voiture, emmène les enfants à la piscine, fait les devoirs, a le téléphone, etc....

D'autres estimant ne pas avoir besoin d'aide mais suspectant qu'en demander est la moins mauvaise solution, feignent de vouloir l'aide qu'on veut qu'elles veuillent.

Ainsi, stratégiquement se mettent-elles à présenter aux aidants spécialisés des problématiques qui permettent à ces derniers de se sentir suffisamment reconnus et satisfaits au travers de l'aide qu'ils ont le sentiment d'apporter. De cette manière, elles suspectent intelligemment que les rapports des travailleurs sociaux seront positifs et que, donc, le terme de l'aide sera plus rapide ou en tout cas plus facilement gérable.

P. Watzlawick, dans un petit bouquin que je vous conseille : « *Changements, Paradoxes et Psychothérapie* », propose aux personnes hospitalisées en service psychiatrique d'user de la stratégie suivante, - et je pense après avoir travaillé une année en psychiatrie que ce n'est pas qu'une plaisanterie -. Comme vous le savez, si j'ai autorité et que je vous dépose demain à l'hôpital psychiatrique avec un diagnostic de schizophrénie, seuls les patients s'apercevront que vous n'êtes pas un vrai schizophrène.

P. Watzlawick conseille donc : dès votre entrée, repérez un jeune psychiatre ayant besoin de réussir une intervention pour augmenter sa confiance en lui. Deuxièmement intéressez-vous aux problématiques que ce jeune psychiatre privilégie. Troisièmement, -phase critique-, simulez (sans trop en faire) un symptôme qui aiguïsera son attention et son besoin d'aider. Quatrièmement, demandez-lui de l'aide et laissez-le user de toutes ses compétences pour venir à bout de ce pseudo-sacrement bien simulé 'symptôme' (sans aller trop vite : il faut que ce psychiatre ait le sentiment qu'il fait du bon boulot). Cinquièmement : attendre ! Ce psychiatre satisfait se fera le chantre de votre guérison et demandera votre sortie. Je sais qu'il s'agit d'une caricature bien que...

Lors d'une journée d'étude, avec des personnes du mouvement *ATD Quart Monde*, j'avais fait un petit exposé à ce niveau. Je pense sincèrement ne m'être jamais aussi bien amusé. Tous les participants aux débats étaient pleinement conscients des problèmes qu'adoraient « leurs » travailleurs sociaux et savaient comment être de bons assistés sociaux qui présentent des problèmes « adéquats » aux travailleurs sociaux. Chacun y allait de sa petite histoire, c'était passionnant et hilarant. Une personne alla jusqu'à dire qu'elle pensait que sa travailleuse sociale devait être en « formation pour les couples ». Elle avait remarqué que pour que la travailleuse sociale termine l'entretien par une petite phrase du type : « on a bien avancé aujourd'hui » ou « je crois que nous progressons », il fallait qu'elle lui raconte des problèmes conjugaux.

Si pour les familles, les portes de sortie semblent closes, pour nous, travailleurs sociaux, la situation doublement contraignante se cristallise du fait **qu'il nous est impossible de différencier la personne qui veut vraiment l'aide que l'on a voulu qu'elle veuille de celle qui feint la vouloir**. J'ai en tête des dizaines de réunions d'équipe où, alors que certains estimaient que l'attitude de tel patient, de tel parent, de tel adolescent témoignait d'une réelle volonté de coopération, d'autres n'y voyaient qu'une attitude perverse et manipulatrice. Et chacun, convaincu de son intuition, interprétait le moindre comportement de la personne comme preuve de la thèse qu'il avançait.

Notre situation dans ce jeu n'est donc pas moins paradoxale. Il nous reste

- soit à faire comme si la personne voulait vraiment notre aide et à prendre le risque de nous apercevoir qu'elle n'a voulu celle-ci que parce qu'il s'agissait de la seule porte de sortie,
- soit à mettre nous mêmes le processus d'aide en difficulté sinon à le rendre impossible en restant constamment suspicieux.

Difficile dans ce contexte, - utopique peut-être -, de parler des compétences des familles, de nos compétences, sauf peut-être des compétences que nous avons tous à participer à un jeu relationnel dont les pistes sont brouillées et dont une des finalités est peut-être la perdurance du jeu lui-même.

Et je vais en rester là. Je n'envisagerai pas ici la situation infernale de nombre de mes collègues belges, québécois, français et suisses. Certains en effet ont la tâche « kafkaïenne » de devoir jouer les rôles d'expert, d'intervenant et d'évaluateur consécutivement.

Il leur faut primo évaluer si les personnes ont un problème afin d'estimer si ces personnes doivent vouloir de leur aide. Secundo, entrer dans une dynamique au sein de laquelle elles doivent faire comme si ces personnes voulaient l'aide qu'elles ont voulu qu'elles veuillent. Et enfin, au terme du processus, elles doivent évaluer si la personne a vraiment voulu de leur aide et donc a pu en bénéficier ou si elle n'a fait que simuler la vouloir.

Comme je vous l'ai dit, j'ai très longtemps vécu la situation que je viens de décrire en me donnant corps et âme dans des dynamiques d'aide au sein desquelles je pensais que mon engagement et mon professionnalisme ne pouvaient qu'amener les personnes à finalement vouloir bénéficier de mon aide.

Dans combien de situations n'ai-je pas été profondément blessé de m'apercevoir que tel n'était pas le cas. Au mieux, j'avais gaspillé mon énergie à prendre des personnes en charge, m'illusionnant largement sur le fait qu'ils allaient découvrir le bien fondé de mon aide.

Au pire, j'avais réellement été instrumentalisé dans des jeux relationnels où mon aide faisait partie du problème.

Entre deux, j'épaulais des personnes avec le sentiment répétitif que lorsque le processus de changement s'enclenchait et donc générait de l'anxiété, de l'incertitude, ces personnes retournaient la situation en me rappelant qu'ils n'avaient rien demandé.

Même si, inévitablement, je suis caricatural et que je passe sur ces quelques situations où je garde le sentiment d'avoir réellement participé à des dynamiques de changement, je me vivais la plupart du temps, berné, floué, bafoué. J'ai même fini par devenir un travailleur social méfiant et finalement méprisant. Je n'arrivais pas à me protéger autrement de la violence qu'aussi je subissais dans ces situations. Je finissais par trouver ces aidés forcés pour la plupart, jamais contents, gloutons (je n'en faisais jamais assez), voire pervers et irrécupérables.

Et pour la petite histoire, j'en avais tellement « raz la patate », - à l'inverse de ce que me prêchait mon employeur, je n'arrivais pas à m'habituer à cette situation-, que j'ai pensé quitter le social.

J'ai commencé à construire mon « Larzac ». Vive veau, vache, cochons, moutons, abeilles, poules, canards et jardinage ! Ah quel plaisir de voir gonfler un potiron, de planter mille poireaux... Rien ne sert de vouloir qu'ils veuillent mon aide pour les voir s'épanouir. La nature me rappelait à une humilité pertinente.

Avant d'aller plus loin, je voudrais ré-insister ici sur le fait que cette analyse n'a pas pour but de stigmatiser qui que ce soit. Non, dans ce bouillon, tout le monde est piégé et se dépatouille comme il peut. Mon intention est justement de sortir de toute recherche du coupable, d'une victime expiatoire.

Rechercher le coupable est d'ailleurs une des règles d'un jeu sans fin que nous connaissons tous, parfaitement circulaire :

- pour l'un, ce sera les résistances de la famille qui seront pointées,
- pour l'autre l'incompétence de l'autorité,
- pour le troisième, le non professionnalisme de l'équipe psycho-socio-éducative ou l'incompétence des collègues évaluateurs.

Non, c'est le jeu lui-même et ses règles de fonctionnement que je veux mettre en lumière ; un jeu relationnel fondé sur les meilleures intentions du monde, mais qui finit par nous piéger tous. Je pense d'ailleurs que la plupart d'entre nous, sans peut-être l'avoir analysé de la sorte, sommes pleinement conscients de cette situation.

Si de nombreuses familles souffrent de cette situation, sans vouloir être « catastrophiste » ou pessimiste, je sais que de nombreux professionnels s'y exténuent, deviennent parfois acariâtres, sont victimes du fameux « burn out ». Je sais aussi que des juges des enfants, des responsables administratifs partagent ce questionnement. Parfois d'ailleurs, comme je l'ai entendu dernièrement, leur position me semble plus difficile car, à l'inverse de ceux d'entre nous qui bénéficient d'un travail d'équipe, ils sont souvent seuls à supporter le poids des décisions qu'ils prennent et des jeux qu'ils initient.

Depuis que j'ai la chance de superviser des équipes d'intervenants et que je constate les difficultés internes qui y émergent, je pose l'hypothèse que ce type de fonctionnement est aussi une conséquence des frustrations créées par cette situation et constamment renforcées par l'évaluation « négative » faite de leur travail par les décideurs politiques. Face à ce stress, ses attaques à l'image de soi, ses frustrations, ... libérer ses tensions au sein de l'équipe est peut-être une stratégie de survie, comme la violence qui émerge dans une famille peut être en lien étroit aux pressions ingérables du contexte sur la famille.

Voilà donc où notre premier travail d'analyse, de décryptage nous a mené. Pas facile de se relever. Durant une période, je me rappelle même que nous étions un peu fous, révoltés contre nous-mêmes. Vivre le piège sans prendre le temps d'en mesurer les aspects tortueux, n'était-il pas déjà suffisant. Quelle bêtise que de gratter pour étendre la plaie !

À cette période, nous nous sommes vécus paralysés, sans autre piste d'intervention mais, forts de cet éclairage, nous ne pouvions rester aveugles aux abus de pouvoir que nous dépistions constamment dans notre pratique d'intervention. Ce constat était très dérangeant. Plus dérangeant encore parce que toutes les stratégies que nous inventions pour sortir de ce jeu paradoxal, nous y faisaient retourner impitoyablement. Nous voulions aider et, pour cela, nous pensions qu'il était nécessaire que les personnes reconnaissent leur problème et veuillent de notre aide.

J. Pluymaekers, systémicien de haut vol, nous a conduit au constat suivant : **si tout changement de tactiques, de stratégies dans ce jeu d'aide contrainte nous ramenait à faire plus de la même chose, c'était le jeu lui-même qu'il fallait changer.**

CHANGER LE JEU

Je passe donc à la seconde partie de mon exposé : changer le jeu tout en poursuivant notre finalité : nous utiliser pour que des personnes puissent s'émanciper, se percevoir comme acteurs compétents d'une dynamique relationnelle ouverte au changement, assurer à leurs enfants un univers épanouissant, libéré de toute contrainte ou de tout contrôle administratif ou judiciaire.

Je réinsiste mais changer de jeu n'a pas été simple. Toutes nos discussions avec nos autorités, différents spécialistes nous ramenaient continuellement au paradoxe. Pour aider une personne à se changer, il fallait qu'elle reconnaisse ce dont on l'accablait pour ensuite changer. Cette situation était sûrement plus problématique encore parce que nous nous occupions de maltraitance et d'inceste.

A cette époque, nous étions en contact régulier avec un personnage qui dérangeait nos certitudes. Alors que nous avions appris sur les bancs d'école que nous étions là pour aider les familles, les prendre en charge, G. Ausloos ne parlait que de compétence des familles.

Il allait même jusqu'à affirmer que celles-ci étaient là pour nous aider, pour nous poser les bonnes questions. Comme notre savoir ne nous aidait pas à sortir du paradoxe, nous l'avons pris au mot. Plutôt que de percevoir les difficultés que nous vivions avec les familles comme des signes de leur problème, de leur incurie, de leur résistance, nous en avons fait à chaque fois, une information pertinente concernant nos stratégies d'aide.

Et il y eut l'histoire de cette gamine de 11 ans.

Sophie, 11 ans, est discrète et secrète. Depuis de longues années, ses parents sont suspectés de comportements brutaux et maltraitants. Sophie, à plusieurs reprises, a été écartée de sa famille et placée en maison d'hébergement. Sophie, se laissant manifestement dépérir chaque fois qu'elle était éloignée de sa famille, est assez vite rendue à ses parents qui ne cessent de clamer l'injustice dont ils sont victimes et leur volonté d'élever eux-mêmes leur enfant.

Sophie et ses parents nient qu'il existe quelque violence qui soit. Les blessures, hématomes qui apparaissent sur le corps de l'enfant sont toujours accidentels, inexplicables.

Peu après la rentrée scolaire, l'institutrice découvre de larges hématomes sur les bras et la nuque de Sophie. Le médecin de l'inspection scolaire, qui ausculte la gamine, porte directement son rapport médical alarmant à la connaissance du Tribunal des Enfants.

Le Juge, en fonction de la longue histoire judiciaire de cette situation et des multiples informations dont il dispose, décide, sans attendre, le placement de l'enfant dans un centre spécialisé dans l'accueil des enfants maltraités. Le lendemain, Sophie fugue du centre. Les gendarmes la retrouvent deux jours plus tard, épuisée et perdue. Elle cherche à retourner chez ses parents. Lors de l'audience au tribunal, elle s'effondre et, à travers ses larmes et sanglots, supplie le juge de la laisser rentrer chez elle.

Et là, tout à coup, parce que le magistrat a le sentiment que tout ce qu'il pourrait faire consiste en une violence isomorphe à celle dont il souhaiterait tant contrôler les effets et gérer les causes, il cherche d'autres pistes. Lorsqu'il nous contacte, plutôt que de nous retrancher derrière notre position d'expert : « Faites ceci ou cela » (cette proposition sous-entendait « nous avons le savoir, vous avez le pouvoir »), nous avons laissé place à notre propre désarroi. Pour une fois, nous étions tellement dépassés par la situation que nous ne nous sentions pas dans l'obligation de savoir...

Notre éthique ne nous permettant pas bien sûr de nous satisfaire de cette position, nous avons alors proposé au juge de travailler ensemble pour réfléchir au problème que nous partagions avec lui et cette famille. Sophie semblait nous dire : « si vous voulez m'aider, vous ne m'aidez pas. Si pour m'aider vous voulez que mes parents reconnaissent leur violence ou que j'énonce celle que je subis, vous ne m'aidez pas ».

La faille que la situation de Sophie a ouverte ne concernait pas nos stratégies d'aide aux familles mais bien plus l'isolement dans lequel nous semblions cantonnés. Elle nous permit de considérer que collectivement l'ensemble des intervenants attachés à sa situation pouvait créer un espace de réflexion, de collaboration de changement.

Nous nous sommes donc rencontrés avec les collègues du SPJ, le magistrat (et ensuite, les services hospitaliers, les centres de thérapie, ...) pour réfléchir à notre processus d'intervention. Parler de nos inquiétudes, de nos difficultés, arrêter de nous satisfaire de nous passer la patate chaude, **créer un contexte où nous pourrions en toute sécurité nous mettre en insécurité** a été l'amorçage de toute cette seconde démarche.

Lors des rencontres que nous avons organisées, le juge affirma que son problème, était qu'il avait des enquêtes, des rapports, des procès-verbaux qui laissaient entendre que ces personnes maltraitaient leur fille, mais qu'il avait face à lui, une enfant mutique et des parents qui affirmaient n'être en rien violents, en rien maltraitants. En fonction de tout cela, il devait prendre une décision qui devait soutenir et protéger l'enfant.

Vigilants comme des chercheurs de pépites d'or, nous avons plongé sur ce problème. Ne pouvions-nous pas profiter du problème du juge pour rendre ces personnes compétentes. Le juge ne pouvaient-ils pas leur demander de lui prouver qu'ils n'étaient pas maltraitants.

Pourtant aider des personnes à montrer qu'elles n'étaient pas maltraitantes, nous ramenait constamment à aborder la maltraitance déniée. La piste nous faisait retomber dans le paradoxe.

Cette piste se montra donc rapidement caduque.

C'est un père et une institutrice qui nous ont soufflé notre deuxième piste de changement.

Ce père, accompagné de son épouse, une toute petite femme très effacée, était un véritable costaud. Après une heure d'entretien où nous avons tourné en rond, cherché par tous les moyens à nous les affilier, à ce que, lui comme sa femme, acceptent de nous aider à montrer au juge qu'ils n'étaient pas maltraitants, Monsieur s'est exclamé qu'il était impossible pour quiconque de prouver qu'ils ne maltraitaient pas ses enfants : « *Nous avons fait tout ce que nous avons pu ; le juge et sa bande restent convaincus que je suis un salaud* ».

Un événement que j'avais vécu personnellement quelques jours au préalable m'est revenu à ce moment à la mémoire. En deux mots : *nous étions, mon épouse et moi, au matin, en train de prendre le petit déjeuner. Mon gamin de 3 ans dégringola la rampe d'escaliers qui joint la cuisine à la mezzanine. Sans mesurer ma réaction, j'ai littéralement plongé pour rattraper mon bambin avant que sa tête ne cogne le carrelage. Je ne sais si j'ai fait plus de mal que de bien car en l'attrapant, je lui ai fait une marque de la base de la joue à l'oreille. Tout content qu'il ne se soit pas fracassé la tête et vu qu'il avait des réactions tout à fait normales, je l'ai conduit à l'école. Comme à mon habitude, je l'ai laissé courir jusqu'à sa classe. Durant la journée, l'institutrice inquiète de cette marque lui a demandé comment il s'était blessé et très honnêtement mon petit gars a répondu que c'était papa qui lui avait fait cela. En fin d'après-midi, l'institutrice m'attendait à la grille. Les yeux noirs de geai, elle me pria de la suivre. Perturbé par son ton de voix, je l'ai suivie. A peine assis, aussi mal à l'aise que moi, elle m'a accusé de comportements violents sur mon gamin. Je me rappelle avoir vécu son regard suspicieux, ses hésitations à croire mes explications, ses sous-entendus,... comme une véritable agression. J'avais même le sentiment que plus j'en faisais, plus ses craintes augmentaient. C'est une de ses collègues, qui me connaissait par ailleurs qui, passant dans le couloir, m'a sauvé. Elle est entrée et m'a fait la bise et nous nous sommes mis à papoter. Notre échange a totalement transformé la représentation que cette institutrice s'était faite de moi. L'ami d'une de ses collègues ne devait pas être un père maltraitant. Je me rappelle encore maintenant mon sentiment de jeune père suspect, l'anxiété qu'avait créée en moi cette situation.*

Cette incapacité affolante dans laquelle j'avais été coincé de ne pas être capable de montrer que je n'étais pas un père maltraitant. Ca m'avait tellement choqué que, durant quelques jours, en trouvant mille prétextes, j'avais demandé à ma femme de déposer le gamin à l'école.

Face à ce monsieur donc, je trouvais sa remarque très pertinente. Quoi qu'il ne fasse, il lui était en effet impossible de faire ce que le juge lui avait demandé : montrer qu'il n'était pas un père maltraitant.

Lors du deuxième entretien, j'ai fait part à ce monsieur du fait que je trouvais sa remarque très pertinente. J'ai reconnu que je ne savais pas comment il pourrait, de manière convaincante, montrer au juge qu'il ne maltraitait pas ses enfants. J'ai simplement ajouté que, comme c'était le juge qui lui avait demandé cela, ce dernier savait peut-être et que ce serait bien d'aller lui demander.

Nous sommes allés rencontrer le juge. Juge, je vous le répète, avec lequel nous avons déjà partagé plusieurs réunions de réflexion et créé une réelle relation de collaboration. Il était prêt, comme nous, à être en danger, à ne pas avoir des réponses toutes faites. Ce fut un entretien du troisième type.

Imaginez cette armoire à glace qui interpelle le juge en lui demandant ce qu'il doit faire pour montrer qu'il n'est pas un père maltraitant et qui argumente sa position.

Et ce magistrat qui, plutôt que de nous filer la patate chaude en nous renvoyant la question, nous regarde les yeux écarquillés, nous présentant tout son inconfort. Et nous qui ne pouvons l'aider parce que nous n'en savons pas plus que lui. Ce fut un moment d'anthologie. Deux spécialistes, l'un de la protection judiciaire des mineurs et l'autre de l'intervention sociale, ne sachant pas quoi répondre à un père.

La fin de cet entretien me restera marqué à jamais. Le magistrat a remercié ce monsieur de la pertinence de ses questions. D'adulte perçu au travers de sa maltraitance suspectée, ce monsieur, au sein de l'institution judiciaire, devenait un citoyen compétent. Le magistrat reconnut qu'il n'avait pas une réponse toute faite, qu'il se donnait une semaine.

Dès notre retour au service, le magistrat nous invitait à venir réfléchir.

Quel projet le juge pouvait-il imposer aux membres de cette famille, tenant compte des suspicions graves qui pesaient sur eux et qui allait nous permettre de partager une expérience relationnelle n'entrant pas dans le paradoxe de l'aide contrainte, permettant à ce monsieur comme à sa femme comme à nous d'exprimer toutes nos compétences ?

Peut-être était-elle trop simple et vous savez comme moi que plus les choses sont compliquées, plus elles apparaissent sérieuses. Mais l'idée a germé.

Lors de l'audience de cabinet, avec ce monsieur et sa femme, le juge a tenu la position suivante : Monsieur le Procureur a déposé sur mon bureau une pile de documents, procès verbaux, rapports d'enquête sociale, rapports d'expertise psychologique, médicale, etc... qui me montrent que vous êtes un père maltraitant. Vous n'êtes pas d'accord. Vous ne cessez de me dire que vous n'êtes pas un père maltraitant et ce n'est pas possible à montrer. Et bien je vous demande de me prouver que vous êtes le père que vous dites être, que vous êtes un père protecteur, éducateur, responsable, etc... Rééquilibrez la balance et alors peut-être pourrais-je me rendre à vos arguments. Je vous laisse 6 mois.

A la sortie d'audience, ce monsieur était tout déboussolé. **Il pouvait arrêter de se battre pour montrer qu'il n'était pas ce qu'on affirmait qu'il était et devait se mobiliser pour montrer qu'il était ce qu'il disait être.** Et pour cela, il ne devait pas reconnaître qu'il avait lui un problème familial ou personnel ; son problème était que le juge ne pouvait adhérer à sa position, sans qu'il ne se secoue.

Dans cette dynamique nous ne devons plus aider quelqu'un à montrer quelque chose d'impossible, ni passer notre temps à tenter de lui faire dire qu'il faisait bien ce que les rapports laissaient entendre. Non, notre projet avec ce père et cette mère était de mobiliser leurs compétences pour qu'ils puissent faire la démonstration de celles-ci.

Ce changement a radicalement transformé toutes nos relations.

Imaginer, pour travailler avec cette famille, nous n'avions plus à tenter de percer leur secret, à vouloir qu'il veuille de l'aide pour leur problème, à ce qu'ils nous révèlent quoi que ce soit... Il nous suffisait qu'ils acceptent de rentrer dans la dynamique pour sécuriser ce magistrat et les délégués du SPJ.

Je ne peux rentrer ici dans le détail mais à notre plus grand étonnement, les premiers à avoir réagi, à avoir été bouleversés par cette autre manière d'être mis en relation avec des travailleurs sociaux, ont été les familles. Si sortir du jeu relationnel de l'aide contrainte n'était pas simple pour nous, tellement habitués à fouiller les problèmes, pour les familles dont certaines s'étaient habituées à ce jeu depuis des lustres, dont l'identité sociale s'inscrivait dans cette lutte, la situation était encore bien plus complexe. Elles ne bénéficiaient en tout cas pas de superviseurs pour affronter cette nouvelle incertitude, pour se sécuriser face à ce bouleversement de leur être au monde.

Et le piège qu'elles nous ont vite tendu a été celui de l'aide. Tout d'un coup, alors qu'on ne voulait plus qu'elles veuillent de l'aide pour un problème qu'elles déniaient avoir, elles se mettaient à parler de ces problèmes et à vouloir de l'aide dans un cadre cependant qui ne permettait pas l'exercice de celle-ci.

Et nous redevenions des aidants à qui ils faisaient confiance. Quelle flatterie pour notre égo ! Quel baume pour nos propres blessures ! Là où personne ne semblait avoir réussi à percer le secret, nous, giga-intervenants, méga-aidants, nous nous retrouvions du bon côté, celui de l'aide ; ils nous ouvraient les portes d'une intimité tant cachée.

Et aussitôt le pied posé sur cette peau de banane, nous étions emportés à nouveau dans un jeu relationnel inextricable. Car bien sûr, d'un entretien à l'autre, le jeu rebasculait. Nous avions mal compris. Ce n'était pas si grave que nous l'avions compris ! Nous étions des salauds d'avoir noté cela dans nos rapports, etc ...

Il nous a fallu de nombreuses supervisions, un travail d'équipe incessant pour prendre le risque de rappeler aux familles que nous n'étions pas là pour **nous occuper de leur problème familial** mais bien plus pour **les épauler à régler le problème qu'elles partageaient avec le Magistrat**. Il nous a fallu gérer notre propension à vouloir aider pour conseiller à ces familles, pour LEUR problème, d'aller chercher de l'aide là où elles bénéficieraient du secret, de la confidentialité qu'une telle aide nécessite et impose.

Notre pratique nous a d'ailleurs poussés à percevoir ces tentatives de demande d'aide comme un véritable test de la part des familles. Vivaient-elles avec nous un processus qui n'était, somme toute, qu'une astuce supplémentaire pour les amener à avouer où étions-nous fiables : **voulions-nous réellement les épauler à démontrer leurs compétences ?**

Ainsi, ce travail de co-construction, de co-créativité, de conflits, de prises de risque et de prises de responsabilité nous a amené à accepter que dans un projet contraint, nous ne pouvions rentrer dans une dynamique d'aide sans glisser dans le paradoxe :

NOUS POUVONS ETRE PARTENAIRE D'UN JEU RELATIONNEL ORIENTÉ VERS LA REALISATION D'UNE TACHE REALISABLE IMPOSEE PAR UN PARTENAIRE AYANT AUTORITE.

Devenir nos partenaires dans cette dynamique ne devait pas, pour les familles, être une bonne solution. Qu'elle soit la moins mauvaise pour éviter un problème plus important (placement des enfants, poursuite des parents, etc..) était suffisant.

Mais participer à une démarche où des parents doivent montrer qu'ils mettent leur enfant en sécurité, où un jeune ayant commis des délits démontre au tribunal ses compétences à prendre sa situation en main, ne conduit-il pas justement à se satisfaire de changements comportementaux provisoires qui ne font que postposer le problème ?

Etions-nous conduit à abandonner l'un de nos objectifs fondamentaux : celui d'intervenir dans une situation complexe où pourrait s'exercer de la violence, où une personne est stigmatisée comme patient, délinquant, criminel..., afin d'y avoir une action thérapeutique ?

Partager un projet avec le Magistrat, Monsieur et Madame, leur enfant, mobiliser toutes les compétences pour réussir ce projet, est-il en soi un processus relationnel qui crée du changement ?

Définitivement non... Non, créer un processus relationnel dégagé du paradoxe n'est qu'un premier pallier qui ouvre bien sûr à l'expression possible des compétences stratégiques et créatives d'un ensemble d'individus mais qui en soi ne favorise pas le changement.

En tant que systémicien, réaliser un projet avec des personnes nous ouvre un espace interactionnel et relationnel avec ces personnes et avec l'autorité au sein duquel nous allions pouvoir nous utiliser pour provoquer et expérimenter le changement.

Pour cela, il nous fallait sortir de nos certitudes quant à comment aider une personne à se changer.

Comme vous, peut-être, nous étions pétris d'une culture psychanalytique et causaliste dont un des piliers est que pour transformer les effets, il faut en découvrir les causes et faire un travail sur celles-ci ? Je ne reviens pas sur les liens entre cette manière de voir les choses et les paradoxes décrits.

Ne pas entrer dans les paradoxes et poursuivre un travail orienté vers le changement, imposait de trouver d'autres pistes. Il nous fallait oser ces idées systémiques (seconde cybernétique) que nous avions dans la tête et croire qu'un effet peut émerger de différentes causes, que nos théories sur le changement nous emprisonnaient.

Très succinctement, l'approche systémique a permis une autre conception du changement. Elle conduit à penser que pour changer, il faut expérimenter le changement dans l'ici et maintenant. Si les personnes expérimentent collectivement et en sécurité un fonctionnement qui crée plus de bénéfices, elles auront tendance à vouloir maintenir ce nouvel état de fonctionnement. Et pour cela, pas besoin de travail sur les causes, pas besoin de prises de conscience.

Non, expérimenter du « mieux être », du « être différemment ».

Dans cette manière de voir les choses, tout moment d'une relation est un moment possible d'intervention. Tout moment d'interrelation est un instant ouvert à l'intervention sans qu'il y ait nécessairement besoin d'une demande d'aide. Je sais que l'anecdote qui va suivre et qui malheureusement est bien maigre pour illustrer cette position questionnera au niveau éthique et tant mieux. Cela me rassurera sur le fait que cette dimension n'est pas encore passée par la trappe du pragmatisme.

J'accompagnais une mineure de quinze ans, enceinte de 6 mois. Suite à sa grossesse, Julie avait été mise à la porte par sa mère qui ne voulait plus en entendre parler. Lors de notre premier entretien, cette mère, dont elle ne disait que du mal et ne voulait elle aussi plus entendre parler, revint à plus de 25 reprises dans la conversation.

Je terminais l'entretien en disant à Julie que je respectais son choix et celui de sa mère. Pas question pour moi d'aller à l'encontre de leur choix, mais j'estimais que pour qu'elle puisse sécuriser le magistrat, il fallait que sa maman comme elle soit responsable face au bébé. Je voulais que ces deux femmes me donnent le nom d'une autre dame qui jouerait le rôle de grand-mère vis-à-vis de l'enfant. Comme j'insistais, Julie m'a pris pour un doux dingue. Suite à un courrier à sa mère où je demandais la même chose, celle-ci n'a pas eu du tout la même réaction. Elle est arrivée au service en demandant quel était l'ignare qui s'imaginait qu'on pouvait la remplacer. Ce n'était pas moi qu'il fallait convaincre ! L'aventure ne faisait évidemment que commencer.

Fallait-il attendre que Julie ou sa maman demande de l'aide ou être créatif dans un jeu relationnel pour se permettre d'y intervenir ?

Enfin et je terminerai par vous dire un mot de la collaboration. Accepter de changer de positionnement, investir chaque moment d'interrelation comme un instant stratégique, entrer dans une démarche de respect inconditionnel de nos partenaires, se positionner comme co-acteur dans une situation de maltraitance, d'abus, de violence nécessite que l'intervenant soit entouré d'un réseau de soutien et de solidarité performant.

La qualité des relations entre intervenants donne à chacun le droit à l'erreur, à la prise de risque et à la prise de responsabilité.

Travailler la compétence du collègue est un exercice auquel il a été nécessaire que nous nous habituions. Notre recherche d'une trame d'intervention a dû se compléter d'un travail incessant de rencontres avec nos partenaires professionnels. Ce travail était et est indispensable pour que chacun, au départ de son rôle, sa fonction, de ses potentialités, de ses ressources, de ses différences... puisse optimiser ses compétences propres.

S'il nous paraît indispensable de créer un espace de confiance et de respect mutuel entre les personnes contraintes et les intervenants, il nous apparaît tout aussi indispensable de créer ce même espace entre les professionnels. En effet, l'existence même de cet espace relationnel et la qualité des interactions qui y émergent sont des conditions essentielles de l'intervention.

Sans cela, les prises de risques, les interventions menées par les uns vis-à-vis des autres – surtout quand elles génèrent de l'incertitude dans la pratique de l'autre – pourraient apparaître, à ceux-là, comme des attitudes incompréhensibles, inintelligibles, voire sournoises ou menaçantes.

Cet espace de confiance n'est pas un espace de collusion où s'aplanissent les différences et se neutralisent les divergences. Il s'agit bien plus d'un réel espace de travail, qui laisse aussi place au conflit, à la remise en question, à l'interpellation et au rapport stratégique des uns vis-à-vis des autres.