

# "S'il te plaît, ne m'aide pas !"

**Présentation et Introduction : Mireille ARTUS, coordonatrice du Service Appui Santé pour *Processus Recherche***

**Intervenant : Guy HARDY, assistant social, thérapeute de famille formateur, fondateur du CARPE (Centre d'aide à la réalisation de prestations éducatives) en Belgique, auteur de « S'il te plaît, ne m'aide pas », Erès.**

-Résumé -

**- AS : « Bonjour Madame, Monsieur, je suis là pour vous aider ! »**

**- Usager : « Enchanté Madame, je ne vous ai rien demandé ! »**

Le suivi au titre du RSA réalise une situation typique de l'« aide contrainte ». Guy Hardy constate que la réponse la plus adaptative de l'utilisateur – que l'on veut aider alors même qu'il n'a rien demandé - consiste à être dans la résistance ou dans le « faux contrat ».

Durant les trente glorieuses, Il existait trois piliers au travail social : la relation, la demande d'aide et le secret. Ceux-ci étaient fondés sur une vision du travail social axée sur l'aide et l'émancipation. Dans la vision actuelle de l'état, Etat Social Actif, ces axes du travail social sont devenus : la protection et le contrôle. Dans cette vision, le premier pilier de ce travail social « protecteur » est devenu *le signalement et le dépistage*. Puisqu'il faut avant tout protéger, il faut développer un système de vigilance pour dépister, débusquer les personnes potentiellement en besoin d'aide. Et quoi de plus logique que de mettre en place un système qui favorise le signalement et la communication d'« information préoccupante ».

Consécutivement, le deuxième pilier est *l'évaluation*. Quoi qu'on en dise, les « bénéficiaires » savent pertinemment que lorsqu'ils sont évalués par un agent, l'évaluation porte avant tout sur la mise à jour de leurs compétences. Dans ce contexte, les travailleurs sociaux deviennent des personnes dont les « bénéficiaires » doivent se méfier. Les personnes les mieux informées savent d'ailleurs que tout ce qu'elles pourront dire pourra être retenu contre elles.

Le troisième pilier est *l'aide négociée*. Il s'agit, nous dit Guy Hardy d'une mystification où le « bénéficiaire » devrait apprécier le fait qu'on lui « propose » une aide. Et puisque c'est bien de l'aide, il sera exigé qu'il accepte celle-ci. Se crée par là un contexte affolant où l'aidé est contraint de ne pas reconnaître qu'il est contraint d'accepter de l'aide (puisqu'il signe un document qui témoigne de son accord, signature qui exonère de toute question).

Les enquêtes menées auprès des populations « aidées » montrent une totale disjonction entre la perception qu'ont les intervenants sociaux de leur travail (bien que de plus en plus ne sont pas dupes) et celle qu'en ont les « aidés ». Ces enquêtes révèlent que les aidants sont perçus par les usagers comme des intrus. Leur aide fait violence. Bizarrement d'ailleurs quand il est demandé à des travailleurs sociaux s'ils apprécieraient « bénéficier » de l'aide de leurs collègues, la grande majorité semble vouloir absolument y échapper.

Dans ce contexte, les familles se sentent épiées, en danger d'être signalées, évaluées, aidées. Les adultes se trouvent dans une situation où ils ne savent plus comment élever leurs enfants. Ils pensent que quoi qu'ils fassent, ce n'est pas ce qu'ils auraient du faire. Et ces parents insécurisés finissent par créer un contexte « insécure » au sein duquel l'enfant se sent perdu. Dits si facilement démissionnaires, ils se vivent démissionnés, menacés d'exercer leur rôle d'autorité.

Dans cette perspective, la contrainte d'aide, pensée avec les meilleures intentions du monde, génère des effets pervers dont nous commençons à mesurer les impacts. Si parfois, comme le disent si justement les systémiciens : « le problème, c'est la solution », il serait urgent de penser nos stratégies d'intervention en intégrant cette réflexion. Peut-être cela conduira-t-il à développer **des services où la demande d'aide ne mettra pas les personnes en danger. Des services où ces personnes pourraient aller demander de l'aide sans qu'elles soient dans l'obligation de le faire. Le problème est peut-être avant tout l'aide contrainte.**

### Le paradoxe de l'aide contrainte

Il existera cependant toujours des situations d'aide contrainte. Ces situations où, alors qu'il y a un danger (qui légitime l'intervention de l'état), la personne n'est pas en capacité de faire la démarche de demander de l'aide. La question qui se pose alors est : comment travailler avec des usagers lorsque qu'un tiers faisant autorité les a adressés aux travailleurs sociaux ?

Le premier saut épistémologique à faire consiste d'arrêter de penser que la relation entre la personne et le travailleur social se limite à ces deux sous-systèmes.

Pendant ses études, le travailleur social apprend souvent que l'étape incontournable consiste à créer un contexte pour faire émerger la demande. Il s'agit « d'oublier l'envoyeur » afin que la commande d'aide se transforme en demande. Pourtant, quand on travaille sous contrainte, il y a *toujours* trois sous-systèmes :

- 1) Le mandant est la personne qui a du **pouvoir** sur le citoyen (un pouvoir administratif ou judiciaire).
- 2) L'équipe ou le travailleur social qui devient mandaté ; il reçoit le mandat d'aider ce citoyen.
- 3) La personne qui devient l'objet du mandat : le citoyen.

Comprendre le jeu relationnel qui s'organise entre ces trois sous-systèmes est une étape incontournable pour sortir du piège.

Un des fondateurs du modèle systémique, Gregory BATESON, au départ d'une étude sur la schizophrénie, a mis en lumière les caractéristiques d'un piège relationnel qu'il a appelé : **la relation de double-lien**.

Il existe plusieurs conditions pour qu'émerge une relation de double lien :

- il faut qu'il y ait une relation de pouvoir entre deux individus. On a un pouvoir sur l'autre lorsqu'on peut lui gréer ou le priver de quelque chose qui est importante voire vitale pour lui.
- il faut que la personne qui a le pouvoir énonce face à l'autre, une injonction paradoxale c'est-à-dire, une injonction à laquelle on ne peut obéir pour y obéir. L'exemple type est : « Sois spontané » ! (Or, la notion de spontanéité exclut par elle-même une injonction). Une autre situation est bien celle où la personne souhaiterait que l'autre agisse spontanément comme qu'elle voudrait qu'il agisse. Et ce évidemment sans qu'elle ne lui demande. Excédée, frustrée parce que l'autre ne répond pas à sa demande inexprimée, elle finit par formuler sa demande. Quoi que l'autre fasse alors, le risque est que la première doute que cette action ne résulte de la vraie volonté de l'autre et ne soit qu'une obéissance passive à son ordre.

**« Dès que vous voulez que quelqu'un veuille ce que vous voulez qu'il veuille, pour votre bien ou pour son bien, vous le mettez dans l'impossibilité de vous démontrer qu'il veut vraiment ce que vous avez voulu qu'il veuille ! »**

Bateson a démontré que deux pistes existent pour échapper au piège relationnel qui se tisse :

- la fuite à savoir : la sortie de la relation. Le jeu s'interrompt : « je te quitte », « je fugue ».
- la métacommunication qui consiste à « parler avec l'autre du problème de communication qui s'est créé ». Cela entraîne un changement des règles du jeu.

Bateson a démontré que quand une personne est dans un jeu où quelqu'un exige d'elle quelque chose qui est impossible et lorsqu'elle ne peut ni fuir, ni métacommuniquer, la solution qui émerge comme adaptative est la folie ou la violence retournée contre soi ou contre l'autre.

*Quelle est l'injonction lorsqu'une autorité envoie quelqu'un se faire aider ?*

Partons de la situation où une autorité demande à un parent de changer son comportement. Ex : Une mère doit arrêter d'agresser son enfant. Cette autorité est consciente que pour que cette mère change « profondément » (afin de ne pas réitérer ces comportements maltraitants), il faudrait qu'elle intègre le changement, qu'elle fasse un travail sur elle-même, change ses représentations, travaille ses affects enkystés... Il faudrait que la personne **se change**. Mais pour se changer, il ne peut suffire qu'un tiers le veuille. Il est nécessaire que la personne elle-même le veuille. L'injonction implicite est donc bien : « **Je veux que tu veuilles changer** ». Injonction éminemment paradoxale.

Percevant d'ailleurs « l'inextricabilité » de son injonction, l'autorité va d'ailleurs demander à un spécialiste des relations humaines (éducateur, travailleur social, psychologue...) d'aider la personne. Mais ceux-ci estiment aussi que pour que leur aide fonctionne, il faut qu'elle soit voulue (« Quelle est votre demande ??? »).

L'injonction devient donc : « **je veux que tu veuilles te changer et je veux que tu veuilles de l'aide** ». Et si nous allons jusqu'au bout de cette réflexion, nous compléterons cette injonction : « **je veux que tu veuilles te changer et je veux que tu veuilles de l'aide pour un problème que je dis que tu as et que tu ne reconnais peut-être pas** » !

La première sortie offerte aux « bénéficiaires » de cette aide contrainte serait la fuite. Les usagers savent pertinemment que *cette piste risque de se retourner contre eux. Refuser l'aide risque d'être perçu comme de la résistance, comme un comportement qui témoigne plus encore que l'aide est nécessaire*. La deuxième stratégie qui permettrait de sortir du piège serait la métacommunication. L'utilisateur perçoit assez vite que sa volonté d'expliquer la situation affolante dans laquelle il est n'est pas possible, se retourne contre lui. (L'utilisateur ne peut pas refuser par exemple, d'être envoyé en formation (alors que son souci est de survivre avec 400 € par mois) sans être catalogué comme résistant).

Par conséquent, le comportement le plus adaptatif pour l'utilisateur est d'apparaître pour ce qu'il faut qu'il soit : un demandeur d'aide. La **simulation devient vertu** : « **faire semblant de vouloir ce qu'on a voulu qu'il veuille et donc faire semblant qu'on a le problème qu'on ne reconnaissait pas qu'on avait** ». Dans ce jeu, aux règles effrayantes, les familles nous ont expliqué que ceux qui s'en sortent le mieux sont celles qui connaissent les règles pernicieuses du jeu et donc savent qu'il faut simuler. Celles qui ne connaissent pas ces règles du jeu, comprennent souvent trop tard leur malheur.

Dans un contexte où le travail social est en pleine mutation, où, de plus en plus de personnes sont sous tutelle, sous contrainte d'aide, sortir de ce jeu consiste peut-être avant tout à changer les règles du jeu. Peut-être pour cela faudra-t-il accepter que notre travail social n'est plus d'aider les personnes par rapport à « leur problème » mais d'aider celles-ci à régler le problème qu'elles rencontrent avec le « contraignant », soit : mettre fin au plus vite à une « surveillance », à l'intervention de l'Etat dans leur sphère privée (cf. Article 12 de la Déclaration Universelle des Droits de l'Homme).

Les travailleurs sociaux intervenant dans le RSA sont dans une position difficile. Alors que leur formation les a amenés à penser leur intervention en terme d'aide, ils perçoivent de plus en plus que cette action est subsidiaire. S'ils doivent aider la personne, c'est évidemment et surtout pour que celle-ci se conforme et réponde aux exigences définies pour mériter le « soutien » financier de l'état. Pour les services de protection de l'enfance, la transformation

du contexte a des effets similaires. Alors qu'ils concevaient leur travail comme de l'aide, il leur est de plus en plus demandé de jouer pleinement et avant tout un rôle de protecteur. Et ce rôle consiste bien à pointer les situations où un enfant est en danger. C'est eux, par leur expertise et conclusions qui légitiment l'intervention de l'état dans une famille, c'est à eux que revient la lourde tâche d'énoncer le problème. S'il faut protéger un enfant, il est nécessaire que le danger soit défini et explicité à partir des normes sociétales qui permettent de déclarer celui-ci comme tel. Et il ne s'agit pas de convaincre la personne concernée qu'elle devrait percevoir les choses comme tel. Leur mission est d'énoncer un problème et d'« imposer » au citoyen d'y répondre au risque de ... Que ce dernier choisisse de se faire aider ou non par d'autres intervenants pour répondre aux exigences de ce tiers devrait être son problème.

Dans le contexte actuel, le problème émerge, du point de vue de Guy Hardy, du fait que les frontières entre les rôles de contraignants, de protecteurs et d'aidant sont confuses. Si chacun acceptait les limites qu'impose son rôle et arrêta à son niveau de vouloir aider, peut-être pourrait émerger un contexte où les jeux, enjeux seraient enfin clarifiés au bénéfice des « bénéficiaires ».

### Le concept de compétence

Le concept de compétence en soi ne veut rien dire. *La compétence d'un individu consiste en sa capacité à mobiliser ses ressources en vue de ... (construire une maison, élever des enfants, faire un montage financier...)* Certaines personnes ont excessivement peu de ressources mais sont capables de les mobiliser « en vue de », alors que d'autres personnes qui ont énormément de ressources, n'en sont pas capables. La définition de compétence (la capacité à mobiliser ses ressources en vue de) *implique le futur*. Les méthodologies que nous avons apprises (et qui étaient totalement pertinentes dans un travail social où nous avons du temps pour accompagner, soutenir, prendre en charge) ont trop tendance à fixer la personne dans son passé.

Optimiser les compétences d'un individu consiste en un travail qui nécessite de transformer radicalement nos méthodologies d'intervention sociale. Plutôt que de constamment parler des problèmes des personnes, d'investiguer leur passé, il s'agira de construire des projets. Nos croyances fondamentales sont que le passé surdétermine le présent et qu'on ne peut changer les effets sans travailler les causes. Et si nous pouvions accepter que ce qui donne un sens à la vie est aussi et peut-être avant tout le futur. Pour beaucoup de familles, *ce futur à construire n'existe pas*. Et dans ces circonstances, ce qui devient important c'est le « ici et maintenant ».

S'intéresser prioritairement au projet de la personne, développer des méthodologies qui nous permettront d'épauler la personne à oser se projeter puis à mettre des choses en place pour participer activement à la « construction » de ce futur est un aggiornamento du travail social. Guy Hardy, répète que travailler le futur de la personne, n'interdit pas par la suite de s'intéresser à son passé. Il s'agit plutôt de concevoir que nous ne trouvons de légitimité à parler du passé, à entrer dans l'intimité de l'histoire de la personne que si le projet auquel elle nous propose de participer le nécessite.

Il y a une telle contradiction dans cette proposition d'intervention : « Nous sommes là pour optimiser vos compétences ; parlez moi de vos problèmes ! »

*Sous contrainte, comment activer les compétences ?*

La première étape consiste à sortir du faux semblant. **Fonder la contrainte consiste à arrêter de mystifier le travail de l'intervenant comme étant de l'aide. Il s'agit d'éclairer pleinement les règles du jeu. L'intervenant comme le « bénéficiaire » sont dans une relation sous contrainte et il existe un enjeu clair pour le bénéficiaire. Leur rôle est de, conjointement, répondre à une commande sociale qui doit être tout aussi clarifiée. Si la relation de l'intervenant avec l'utilisateur conduit ce dernier à s'émanciper, ce sera un bénéfice escomptable et imprévu. Mais ce bénéfice ne peut pas être inscrit dans les objectifs de la relation.**

Dans ce jeu relationnel, il est indispensable que l'intervenant reste à sa place de tiers. L'intervenant n'est ni allié du mandant, ni allié de la personne contrainte. Si cette dernière estime être victime d'un abus de pouvoir, l'intervenant ne peut que l'informer de ses possibilités de recours. Si la personne estime que la moins mauvaise solution est de répondre aux attentes du mandant, le travail d'accompagnement peut commencer.

Cette clarification de la contrainte, des enjeux, de la position difficile de l'utilisateur, des attentes de l'envoyeur, du rôle de chacun, ouvre pour un systémicien un espace relationnel dépiégé du paradoxe. Toute la question est : **« Comment cet espace peut devenir un espace de changement possible ? »**

## *Comment un espace de contrainte peut devenir un espace d'intervention thérapeutique ?*

Les travailleurs sociaux ne sont pas des thérapeutes, mais ils peuvent avoir des interventions thérapeutiques. Dans chaque petit espace de rencontre, l'intervenant a la possibilité de s'utiliser pour créer un espace ouvert au changement.

Nous ne sommes jamais extérieurs au système d'intervention qui se crée dès notre contact avec un usager. Dans cet intervalle, si minime soit-il, nous pouvons nous utiliser comme acteur de changement. Il s'agit pour l'intervenant de penser son action en terme d'intervention plutôt que d'aide.

Et dans ces contextes d'aide contrainte, pseudo-négociée, nous accrocher à des méthodologies fondées sur la demande piège autant l'utilisateur que nous-mêmes. La littérature est en cela fantastique. Comme nous n'avions pas de demande d'aide explicite, pour continuer à aider des non demandeurs d'aide, nous nous sommes mis à inventer des concepts enfermants : demande voilée, demande implicite, demande déguisée, ... Croire que le sens qu'on donne aux comportements de l'autre n'est pas une invention au service de l'aide (systémique, psychanalytique ou autre) qu'on veut, mais une découverte de ce que ces actes sont en vérité (une demande d'aide évidemment) est l'accouchement auto-validant (surtout si l'on dénie à l'autre, l'autorisation de dire que l'on se trompe ou mieux, si on interprète son outrecuidance et ses résistances, comme des preuves supplémentaires de son problème et donc de sa demande d'aide).

Passer d'une éthique de l'aide (dont la demande est évidemment le paramètre incontournable) à une éthique de l'intervention consiste à accepter notre pleine implication dans les systèmes humains que nous formons avec les usagers. Et dans ces systèmes au sein desquels nous ne pouvons pas ne pas intervenir, à accepter pleinement de le faire.

Il s'agira alors de penser les limites de cette intervention stratégique.

Lectures conseillées par l'orateur : « *La fabrique des exclus* » Jean MAISONDIEU  
« *La compétence des familles* » Guy AUSLOOS

Auteurs mentionnés par l'orateur pendant le séminaire : Grégory BATESON, Jacques PLUYMAEKERS, Guy AUSLOOS, Carlos SLUSKI, Boris CYRULNIK

Pour aller plus loin...articles : « *L'intervention sociale et le désir de savoir* » par Guy Hardy et Christian Defays  
« *Le crépuscule des gueux. Pas sûr ! Pamphlet ? Pas sûr non plus !* » par Guy Hardy  
« *Travailler les compétences à l'aune du signalement et de l'information préoccupante* » par Guy Hardy et Thierry Darnaud

***Merci à notre rapporteur, Adriana, pour sa transcription.***