

LE TRAVAIL SOCIAL, SON BUT, SES EFFETS

Texte de Reine Hadjadj, assistante sociale, chargée d'enquêtes sociales par les Juges aux Affaires Familiales, adhérente à l'A.R.T.A.A.S.

Le travail social se situe dans la continuité historique des mouvements de charité. Cette notion qui a une connotation religieuse s'est modifiée pour devenir bienfaisance, avant de prendre une couleur plus laïque et politique avec l'appellation de solidarité. Ce lignage pourrait permettre de penser que la mission des travailleurs sociaux consiste exclusivement à donner des informations, à favoriser l'obtention de tel ou tel droit, à orienter les personnes... Cette fonction incombe certes aux travailleurs sociaux mais leur travail se limite-t-il à cela ou est-il aussi d'une autre nature et si oui laquelle ? Est-ce cette question qui rend leur travail si difficile à évaluer, à quantifier ?

Les demandes d'argent, de logement ou d'aides diverses sont souvent les éléments mis en avant pour amorcer la rencontre avec un travailleur social. Le sujet se présente en creux. Il n'a pas ceci ou cela, il ne sait pas, il ne connaît personne qui pourrait l'aider... Pour évaluer la situation du sujet et essayer de l'améliorer, le travailleur social va devoir poser des questions précises sur sa situation : par exemple, pour bénéficier d'indemnités journalières, il faut remplir certaines conditions. Le sujet a-t-il un emploi ou a-t-il travaillé récemment ? Combien d'heures ?... Outre les bénéfices attendus de manière concrète, ces questions concernant la réalité amènent le sujet à raconter ou à se remémorer des épisodes de sa vie, à les situer chronologiquement, à les relier. Pour certains, cette expérience de parler de soi, de sa vie, d'en ordonner les différents épisodes, est une nouveauté. Cela peut être l'occasion de déposer une histoire, de donner à l'interlocuteur une représentation de soi-même qui peut changer, le même épisode étant parfois raconté avec des variantes ou des versions différentes qui témoignent de changements internes. Le cadre du récit permet au sujet tout à la fois de se mettre en scène et de se voir de l'extérieur, tout en étant lui-même. Le discours peut être froid mais aussi chargé d'affects exprimés ou non.

L'objet du travail social est de permettre à un sujet de s'installer au mieux dans le réel. Le travailleur social représente une espèce de trait d'union, d'interface entre le sujet et le social. Il s'appuie sur les compétences du sujet en s'adressant à sa partie saine. Ce sont les réalisations concrètes qui sont au premier plan. Elles fonctionnent comme une médiation pouvant révéler certaines difficultés précédemment occultées. Par exemple, l'impossibilité pour le sujet d'accomplir une démarche banale peut mettre en lumière des aspects phobiques insoupçonnés.... Dans cet exemple, nous voyons l'intérêt du travail en équipe.

Autour de ces réalisations concrètes, une relation va s'organiser. Pour certains sujets, elle peut être l'occasion d'une expérience importante qui introduit les notions d'altérité (le travailleur social est un autre qui n'est pas disponible tout le temps), de spécificité (les mêmes choses ne sont pas dites aux différents membres d'une équipe), de durée... On remarque souvent l'investissement de cette relation par le passage de « Je viens voir une assistante sociale » à « Je viens voir mon assistante sociale. » ou « J'ai rendez-vous avec Madame ... » Le travailleur social est perçu le plus souvent comme une image maternelle.

La réponse apportée, par exemple accompagner une démarche en donnant au sujet les renseignements précis pour la réaliser lui-même et la réussir ou faire cette démarche avec la personne ou encore pour elle, permet d'obtenir un résultat concret qui dépasse le simple geste technique opératoire. Ainsi, aider une personne désocialisée à obtenir une carte d'identité, va certes lui rendre service sur le plan pratique mais au-delà, d'une manière symbolique lui rendre son identité, la réintégrer dans le groupe social. C'est « ce plus invisible » qui donne tout son sens au travail social.

Dans une relation instaurée, la demande sociale peut fonctionner comme une médiation : elle est parfois utilisée comme prétexte pour parler de difficultés personnelles ou encore, sert à vérifier de loin en loin la permanence du travailleur social à son poste.

Ce travail, à la fois de réhabilitation sociale et de construction d'une relation suivie avec une personne précise, dans un cadre défini, avec ses règles, constitue un pré-requis rendant possible une démarche thérapeutique si elle s'avère souhaitable. Ces éléments d'amélioration de la capacité relationnelle d'un sujet sont difficiles à quantifier et rarement évoqués lors des bilans du travail réalisé par les acteurs sociaux.