

Temporalités et incertitudes dans le travail de relation

A l'encontre de l'engrenage

Flora Bastiani*, **Jacques Berton****, **François Coppens***** et **Joëlle Li-bois******

* Maîtresse de conférence en éthique de la santé, Université Toulouse 2 Jean Jaurès, France

** Docteur en Sciences de l'éducation, ancien éducateur spécialisé et formateur à l'IRTS, Bordeaux, France

*** PhD, Chargé de cours en Philosophie, Haute École Léonard de Vinci, Bruxelles, Belgique

**** Professeure invitée HETS-Genève – Université des sciences appliquées HES-SO, Suisse

Les auteurs rassemblés ici invitent, chacun à sa manière, à rencontrer des gens. Des travailleurs sociaux, des soignants, des malades et des souffrants, des réfugiés, des jeunes et des vieillards, des chercheurs et des auteurs – tous des humains, hommes et femmes qui sont pris dans ces relations diverses par lesquelles nous nous tenons comme engrenés les uns aux autres.

Une relation n'est pas un engrenage. Certes cela peut arriver, et dans ces cas-là on utilisera plutôt ce terme pour désigner des enchaînements malheureux et apparemment inéluctables auxquels on n'arrive pas à trouver d'issue pour s'en sortir, bien davantage que des interactions heureuses. En général, ce qui fait que la relation n'est pas un tel engrenage sans issue, c'est la chance ou la grâce, et le souffle même de la vie: ce qu'on appellera le cours normal des choses en oubliant tout ce qu'il suppose. Parfois au contraire il y faudra un travail, pour qu'à l'encontre d'un tel engrenage puisse se rouvrir un possible qui échappe à l'enchaînement fatal – comme un entrechat ou un rebond plutôt qu'une chute.

C'est sur ce travail de la relation que nous nous concentrons ici, et plus précisément sur une contradiction ou un paradoxe logé au cœur même de ce travail. Car dans ce champ il ne s'agit pas pour les profes-

sionnels de fabriquer un enchaînement heureux là où le besoin en serait apparu. Il ne s'agit pas pour eux de substituer, à un engrenage dont on constate ou prévoit qu'il serait dommageable, un autre enchaînement ou un autre processus dont on saurait qu'il est quant à lui orienté vers une issue favorable. Il ne s'agit pas davantage d'une machine bien huilée dont on saurait, pour autant que le travail soit bien fait, qu'elle produira des effets positifs – comme une efficacité bienveillante qui viendrait réparer, inverser ou surmonter les enchaînements malheureux.

Pourtant, il s'agit bien pour ces professionnels d'être compétents et de mettre en œuvre une pratique qui mobilise savoir-faire, expertise, techniques, méthodes et compétences permettant d'agir avec toute l'efficacité requise. Mais comment se comprend, se forme et s'apprécie cette « efficacité requise », là où il ne s'agit pas de fabriquer un processus ? À quelle aune mesurer cette efficacité en tenant compte du fait que les objectifs au regard desquels cette mesure pourrait être prise doivent eux-mêmes être jaugés en fonction de finalités qui les dépassent ? Comment évalue-t-on l'ouverture d'un possible, comment distingue-t-on un rebond d'une chute, comment perçoit-on qu'un enchaînement est fatal ou heureux, et s'agit-il même là d'une alternative ?

Le questionnement qui a réuni nos textes se situe précisément dans la tentative d'apporter quelque lumière à la compréhension de cette ligne de tension ou de cette contradiction vive, essentielle au travail de la relation. Cette attention à ce qui dans les métiers de la santé et du travail social va à l'encontre de l'engrenage – une attention multiforme et discrète, problématique et donc à la fois décourageante et enthousiasmante –, de quelles manières se traduit-elle ? Comment se rencontre-t-elle dans le concret du métier, quelles en sont les implications, et que peuvent faire pour la soutenir la pensée, la science, l'organisation du travail ou l'action politique ?

Sur cette ligne de tension qui dynamise l'ensemble du travail de la relation, notre questionnement s'est focalisé sur deux points particuliers que le lecteur retrouvera sous des formes très variées dans les différents textes présentés ici. Nous tenons ces deux points d'interrogation de deux références qui ont inspiré cette démarche et que nous proposons d'épingler en quelques mots pour qu'elles accompagnent la lecture de ces textes.

Le premier point d'interrogation nous vient de la référence à l'*Éthique à Nicomaque* d'Aristote, que ce soit directement ou par l'in-

termédiaire d'ouvrages plus récents portant sur la mobilisation de la rationalité dans les pratiques des professionnels du travail social ou du soin. Cette référence nous invite à ne pas confondre la rationalité technique (mobilisant des savoirs techniques qui permettent de maîtriser le processus, d'anticiper les étapes, d'identifier les moyens les plus efficaces pour garantir l'atteinte des objectifs et les critères permettant d'identifier et de corriger les erreurs) et la rationalité pratique. Celle-ci, comme la rationalité technique, se distingue des savoirs théoriques en ce qu'elle vise à éclairer l'action. Mais à la différence de la rationalité technique, qui est celle de l'expert anticipant le cours prévisible du processus grâce aux savoirs qu'il maîtrise, la rationalité pratique, ou praxis, relève quant à elle d'une perspicacité spécifique. Il s'agit de la perspicacité du jugement de celui qui cherche à bien agir dans une situation donnée, à un moment particulier, dans une temporalité irréductiblement imprévisible et hétérogène. Le temps de l'humain ne peut être maîtrisé par le savoir expert ; il est autre que le temps des machines et celui des corps célestes, même si c'est ce dernier qui nous sert à le mesurer de l'extérieur.

Un second point d'interrogation nous vient de la référence à Donald Schön. Celui-ci propose l'image des *swampy lowlands*, les « basses terres marécageuses », pour comprendre comment les professionnels agissent dans la pratique concrète de leur métier. Les situations concrètes dans lesquelles ils agissent se caractérisent par un « désordre déroutant », elles résistent à toute maîtrise et à toute solution technique. Elles se distinguent en cela des situations où le professionnel se tient pour ainsi dire sur un sol solide et ferme, où il peut faire un usage efficace et fiable de théories et de techniques validées par des recherches. C'est dans le marécage ou dans l'incertitude que leur savoir professionnel agit, là est son lieu et non sur ces terres plus élevées et solides, là où les choses sont clairement ce qu'elles sont et telles qu'on les connaît.

Incertitudes et temporalités : ces deux références tracent comme deux fils d'Ariane qui sont souvent présents, explicitement ou non, dans les réflexions sur les métiers de la relation, que ce soit en travail social ou dans la relation de soin. Dans ce « désordre déroutant » qui peut aussi bien s'appeler « le feu de l'action », les professionnels agissent bien dans un contexte de « rationalité limitée » qui requiert tout à la fois une forte capacité interprétative, une capacité à saisir le moment opportun, une inventivité pédagogique, un agir « improvisa-

tionnel » et un respect inconditionnel de la dimension éthique. Ainsi situé et focalisé, le propos ouvrira plusieurs axes qui s'entrecroiseront dans ces écritures.

Premier axe: tout ce qui concerne l'interprétation. Elle est essentielle aux savoirs de l'humain, qu'il s'agisse des sciences humaines ou d'une réflexion clinique, et elle porte une rigueur propre, appuyée sur des méthodes spécifiques, même si elle semble contredire les conditions de validité d'un savoir rigoureux. À quelle condition et selon quelles dynamiques une interprétation sera-t-elle fiable, et que signifie dans ce contexte la fiabilité ?

Deuxième axe: ce qui relève de l'interdisciplinarité. Qu'implique en termes épistémologiques la mise en œuvre de cette démarche, requise par toute approche pratique voulant prendre en compte la complexité et l'unicité d'une situation concrète plutôt que de la réduire à une réalité de laboratoire ?

Troisième axe: l'ensemble des questions relatives à la transmission, à l'évaluation et à la formation. Qu'en est-il de la transmission des savoirs dits « pratiques », « implicites » ou « tacites », si souvent tus dans les interrelations, colloques, interventions – peut-être en raison du manque de mots de ceux dont l'action quotidienne est portée par ces savoirs ? Comment éviter que dans l'affolement de l'urgence ou la banalité du quotidien, comme dans le tri de la mémoire, ces savoirs créatifs ne s'effacent ?

Inscrivant leur contribution dans l'un ou plusieurs de ces différents axes – et chacun avec la perspective, l'objet et l'expérience qui lui sont propres, en tant que formateur, praticien ou chercheur –, les auteurs prêtent donc une attention privilégiée aux *facteurs temporels* d'incertitude. Comment l'expérience plurielle des temporalités introduit-elle dans la pratique professionnelle un jeu ou un écart dans lequel s'élabore peut-être ce qui est essentiel à cette rationalité – jusqu'à la production potentielle d'une interrogation constante sur l'identité professionnelle, comme une « identité incertaine » qui peut donner sens aux résistances actuelles à s'engager dans ces métiers de la relation ?

Outre la multiplicité des regards, ancrages professionnels, disciplines et langages qui se tissent dans l'ensemble proposé ici, ne cachons pas le plaisir que nous avons eu aussi aux rencontres qu'il a suscitées entre intervenants de Belgique, de France, d'Inde, du Liban, du Portugal et de Suisse.

Les auteurs partagent cette hypothèse ou cette pratique qu'aucun savoir au monde, pas même les savoirs les plus savants, n'enlèvera

jamais la part d'obscurité, de doute, d'incertitude du praticien dans des situations professionnelles qui sont par nature et de manière irréductible singulières et aléatoires. Non seulement cela n'arrivera pas, mais il ne faut pas le regretter. Car cette part n'est précisément pas extérieure à la rationalité – comme si elle était *l'autre* d'une raison dont le champ se limiterait aux territoires éclairés. Elle est au contraire la réalité concrète et quotidienne, à la fois basse-terre marécageuse et rude sol, qui est aussi son séjour propre.

Bibliographie

- Dunne, J. (1997). *Back to the Rough Ground: Practical Judgment and the Lure of Technique*. University of Notre-Dame Press.
- Schön, D. A. (1987). *The Reflective practitioner. How Professionals Think in Action*. Basic Books.