

Entre alchimie et technicité : la transmission dans l'assistance éducative en milieu ouvert

Françoise Bénard

Assistante sociale

Formatrice

Le travail éducatif judiciaire en milieu ouvert se définit traditionnellement comme une intervention se situant conjointement et délibérément dans l'aide et le contrôle. Dans le cadre de cette intervention, la communication occupe une place de choix :

- entre le magistrat et le service éducatif mandaté ;
- entre ce service et le travailleur social chargé de la mesure ;
- entre le travailleur social et ses différents partenaires ;
- et enfin, bien sûr, entre le travailleur social et les différents membres de la famille auxquels il est chargé d'apporter « aide et conseil ».

C'est à cette dernière forme de communication que je vais m'intéresser, pour essayer d'appréhender la question de la transmission, tant dans son contenu que dans ses modalités qui sont, bien sûr, profondément imbriqués.

Arrêtons-nous tout d'abord sur ce qui peut apparaître comme une évidence : la communication nécessite une rencontre, c'est-à-dire une disponibilité, une écoute, un échange avec un autre reconnu comme sujet vivant, pensant, éprouvant... Cela implique que la transmission ne se fait pas à sens unique. Elle emprunte parfois des voies inhabituelles ou imprévisibles. Je me souviens d'un entretien avec une femme qui arriva dans mon bureau excédée par son fils sur lequel, dit-elle, elle n'avait plus d'autorité. Elle se dit fatiguée et évoqua un mal de tête persistant. Au bout de presque une heure d'entretien, je commençai à avoir, moi aussi, mal à la tête, sans cependant faire d'emblée le lien avec son mal de tête. Ce n'est qu'à l'issue de notre rencontre, et alors qu'elle me confiait que cela lui avait fait du bien de me parler, que je pris conscience de cette transmission qui se fit malgré moi...

Le travailleur social n'a pas la maîtrise totale de ce qui se transmet ou non - ce qui, d'ailleurs, n'est pas à regretter puisque cette absence de maîtrise laisse la place à l'autre, à la rencontre, dans ce qu'elle a de dérangeant, de risqué, mais aussi de vivant.

Un autre exemple me vient à l'esprit en écrivant ces lignes. Le service dans lequel je

travaille avait été missionné pour suivre une adolescente en voie de déscolarisation, fugueuse occasionnelle, en conflit permanent avec sa mère. Pendant presque deux ans, j'ai effectué des entretiens réguliers avec Aurélie et sa mère. Ces entretiens m'apparaissaient pauvres et peu investis. Rien ne changeait dans la réalité du quotidien de cette famille. À l'issue de cette mesure, Aurélie insista pour qu'elle ne se poursuive pas. J'avais, pour ma part, le sentiment de ne pas avoir vraiment compris comment s'enracinaient les difficultés de cette famille. Mon dernier rapport éducatif insistait sur la difficulté d'exercice de cette mesure, sur ses limites. Mon pronostic était réservé. Depuis la mainlevée de cette mesure, il y a environ cinq ans, Aurélie me téléphone à peu près une fois par an. Elle ne voit plus sa mère, mais a repris contact avec sa sœur, travaille régulièrement dans une boulangerie et est insérée socialement. Elle a acquis une maturité que je ne lui connaissais pas et se situe comme une jeune adulte qui gère sa vie, avec les aléas des difficultés du quotidien. Aurélie, lors de ses appels téléphoniques, revient parfois sur tel ou tel événement par des phrases qui commencent ainsi : « Vous vous souvenez... » Je m'interroge encore sur ce dénouement inattendu...

Qu'est-ce qui a pu être transmis à Aurélie ? Que s'est-il échangé entre nous, au-delà des mots ? Qu'a-t-elle pu finalement s'en approprier ? Cet épisode permet, en tout cas, de repérer l'importance du facteur temps. Il y a le temps où les choses se passent, où les idées s'échangent, se confrontent. Puis vient le temps où on peut les inscrire dans une histoire, les situer, les repenser, se les approprier autrement. L'intervention éducative n'est pas magique et ses effets ne sont pas forcément repérables en temps réel. Peut-être l'intervenant doit-il accepter parfois de ne pas tout comprendre... L'important, disait Guy Ausloos, thérapeute familial, lors de l'une de ses conférences, ce n'est pas que nous comprenions, mais que les familles, elles, comprennent...

Les mécanismes de la communication ont été étudiés par les spécialistes de la thérapie familiale. On peut tenter de les résumer en disant



que nous transmettons des idées, des sentiments, des impressions que nous codons avec des mots. Ces mots parviennent à l'oreille de l'autre. Plusieurs types de difficultés peuvent alors intervenir. Des problèmes liés notamment à la pertinence du codage, de « la mise en mots », mais aussi à l'interprétation. La réponse de l'interlocuteur se heurte bien sûr aux mêmes écueils.

Jacques-Yves Martin, psychosociologue, qui a écrit avec Didier Anzieu *La dynamique des groupes restreints*, insiste dans cet ouvrage sur le fait que les individus qui communiquent sont caractérisés par une histoire personnelle, un système de motivations, un état affectif... Par ailleurs, poursuit-il, « les hommes ne communiquent pas seulement une certaine quantité d'information, mais ils échangent des significations... Les éléments de la communication sont essentiellement des symboles, plus ou moins connus des interlocuteurs, plus ou moins clairs, rarement univoques. La charge symbolique des significations des mots utilisés au fur et à mesure induit des associations de sens qui ouvrent les champs de compréhension respectifs des interlocuteurs... »

Cette décomposition du mécanisme de la communication permet d'insister sur la difficulté de la tâche, sur ses risques, et sur la diversité des malentendus qui peuvent en découler... Tout le registre de l'infraverbal enrichit, nuance et complexifie ce processus.

Si le contexte communicationnel permet d'appréhender les modalités de la transmission, il laisse cependant planer doute et mystère qui sont peut-être, pour les intervenants comme pour les familles, d'immenses espaces de liberté et de créativité à exploiter.

Mais, au fait, que transmettons-nous ? Une réflexion autour de la transmission doit, à mon sens, se décliner en différents questionnements :

- que dois-je transmettre ? ce qui renvoie au cadre institutionnel et à la mission de service ;
- qu'est-ce que je veux transmettre ? quel est mon projet pour cette famille ?
- que puis-je transmettre ? ce qui renvoie aux compétences de l'institution, aux miennes, mais aussi à celles de la famille et au jeu relationnel ;
- qu'est-ce qui se transmet effectivement ? ce qui pose la question en termes de résultat, ou si l'on voit les choses de la place de la famille, en termes d'acquisition.

Bien évidemment, ce que l'on transmet est lié à ce que l'on entend de ce que l'autre transmet. Avant de transmettre, le travailleur social s'attachera à entendre : entendre la demande du magistrat, entendre le danger pour l'enfant, la souffrance de la famille... Cette écoute at-

tentive de l'enfant et de sa famille est déjà transmission, en ce sens qu'elle donne de l'importance à la parole qui s'exprime et suggère qu'il y a là une voie pour faire cesser le danger : c'est le postulat de toute mesure éducative.

Savoir ce que nous devons transmettre est peut-être le plus simple, puisque le travailleur social pourra se référer aux attendus du magistrat et au projet pédagogique de son service.

Ce que nous pouvons transmettre fait appel à la compétence technique de l'intervenant social et de son service : compétence individuelle donc, mais aussi collective, qui résulte souvent davantage des interactions des compétences individuelles que de leur sommation. Il s'agira d'évaluer, d'analyser, de poser des hypothèses de travail, d'élaborer des stratégies d'intervention qui prennent en compte les possibilités des uns et des autres, mais aussi le contexte familial, social, dans lequel elles prennent place. C'est dans ce cadre que le travailleur social devra aussi s'intéresser à ce qu'il ressent, à ce qu'il souhaite, s'il veut potentialiser son intervention et développer sa créativité dans le cadre de la mission qui lui est confiée.

Mais, me direz-vous, finalement, le travailleur social transmet quoi ? Un peu de loi ? un peu de lien ? un peu de sens ? un peu de soi ?... Un peu de tout cela peut-être, dans une alchimie qui reste en partie secrète... y compris pour lui-même...

Je voudrais, pour terminer, évoquer brièvement le travail que j'ai effectué avec une famille, car il permet d'approcher les questions de transmission, sans cependant fournir de réponses exhaustives.

Il s'agit de deux jeunes enfants vivant seuls avec leur mère. Leur père avait quitté le domicile et donnait peu de ses nouvelles. La famille avait été signalée au juge des enfants par une femme qui se présentait comme la mère adoptive de M^{me} M. Elle insistait sur l'incapacité de « sa fille » à s'occuper de ses enfants. L'école confirmait, en quelque sorte, ses propos en évoquant les carences des enfants et leurs difficultés d'apprentissage. Le centre médico-psycho-pédagogique (CMPP) renchérisait en précisant que la mère accompagnait irrégulièrement ses enfants en consultation alors qu'ils en avaient un grand besoin. La mesure d'investigation ordonnée concluait, pour sa part, à la nécessité d'un placement à mettre en place dans le cadre d'une mesure éducative en milieu ouvert. Heureusement, les attendus du magistrat lors de l'ordonnance de la mesure n'ont pas été si précis et nous ont permis une intervention plus sereine.

Lors de mon premier entretien avec cette famille, j'ai eu le sentiment que personne

n'avait jamais fait confiance à cette femme. D'abord, son père qu'elle ne connaissait pas, puis sa mère qui l'avait confiée très tôt à d'autres, et enfin le père de ses enfants. Les intervenants avaient, si j'ose dire, bien pris le relais, en constatant ses carences, que d'ailleurs je ne contestais pas. Je notai simplement que parfois cette mère pouvait aussi être attentive à ses enfants, sensible à ce qu'ils vivaient, et que, même si ces instants étaient fugitifs, ils constituaient néanmoins un réservoir de potentialités inexploitées sur lequel nous pouvions nous appuyer. Nous décidâmes donc d'encourager ces comportements, de gratifier cette jeune mère, d'encourager ses enfants, de les aider à profiter de ces moments privilégiés avec leur mère.

M^{me} M. était au chômage et me confia qu'elle ne cherchait pas de travail, car elle se rendait compte qu'elle ne pouvait, en même temps, travailler et s'occuper de ses enfants, ce que je comprenais, et je le lui dis. C'est dans ce contexte qu'elle rencontra son nouvel ami, avec lequel elle vit désormais. Progressivement, elle a pu réinvestir une maison située dans sa région d'origine, maison qui constitue le seul héritage de sa famille, héritage financier

mais aussi affectif. Cette transmission, qui avait été effectuée au moment du décès de sa mère, ne semblait prendre sens pour elle que maintenant.

Les difficultés des enfants restaient importantes, mais ils bénéficiaient de l'évolution du comportement de leur mère à leur égard, rassurée peut-être sur le fait qu'elle n'était pas inéluctablement une mauvaise mère.

À l'issue de deux années d'intervention éducative, cette famille a déménagé pour aller vivre dans sa région d'origine. Ce lieu est très investi par les enfants, qui ont là des souvenirs positifs de vacances avec leur père. M^{me} M. et son ami ont des projets de création d'entreprise. M^{me} M. m'a confié, lors de notre dernier entretien, que sa mère adoptive n'approuvait pas son projet, mais que c'était sa vie...

Je me garderai bien de conclure... sinon pour suggérer que peut-être l'intervention éducative judiciaire a pu, grâce à sa mission mais aussi grâce à l'intervention du magistrat et des travailleurs sociaux, réanimer, revivifier des transmissions antérieures trop fragiles. Peut-être est-ce même là sa fonction essentielle... ■