

Distance, proximité, l'important c'est ce que l'autre supporte. Vers l'instauration d'un « espace d'aide potentiel »

Xavier Bouchereau

DANS **VIE SOCIALE** 2022/3 (N° 39), PAGES 67 À 78
ÉDITIONS **ÉRÈS**

ISSN 0042-5605

ISBN 9782749275673

DOI 10.3917/vsoc.223.0067

Article disponible en ligne à l'adresse

<https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-2022-3-page-67.htm>



CAIRN.INFO
MATIÈRES À RÉFLEXION

Découvrir le sommaire de ce numéro, suivre la revue par email, s'abonner...

Flashez ce QR Code pour accéder à la page de ce numéro sur Cairn.info.



Distribution électronique Cairn.info pour Érès.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

PLURALITÉ DES « BONNES DISTANCES »

Distance, proximité, l'important c'est ce que l'autre supporte. Vers l'instauration d'un « espace d'aide potentiel »

Xavier Bouchereau

Je fais partie de cette génération de travailleurs sociaux qui a vu s'imposer cette idée de « bonne distance », notion conçue et présentée comme un gage de professionnalisme. Il s'agissait alors de sortir de l'engagement philanthropique guidé par les seuls bons sentiments pour instaurer une posture professionnelle soutenue par des compétences identifiées largement empruntées aux sciences humaines, avec en figure de proue la psychanalyse et la sociologie. Il s'agissait également d'évoluer dans un cadre qui ordonne les places de chacun et qui limite les débordements affectifs considérés comme préjudiciables à l'accompagnement, et il est vrai que nombre d'engagements se laissaient aller à des épanchements émotionnels regrettables. Je fais partie d'une génération de travailleurs sociaux pour qui les savoirs académiques devaient reléguer les affects à des épiphénomènes que l'on tente de réduire, non pas qu'ils étaient ignorés mais bien parce qu'on y voyait d'abord un risque de perte d'acuité et de neutralité préjudiciable à l'accompagnement social. Être professionnel, c'était se tenir à distance raisonnable de l'autre, au sens où la distance était censée garantir la raison, et c'est peut-être là, en ce point précis, dans ce présupposé rationaliste, ou rationalisant, que se sont glissés les malentendus les plus criants sur le sens de la pratique, malentendus dont nous peinons encore aujourd'hui à sortir et qui parasitent largement notre conception de notre rapport

Consultant indépendant, chef de service en milieu ouvert, Xavier Bouchereau exerce en protection de l'enfance depuis près de vingt ans (département Loire-Atlantique).

à l'autre. Tentons par conséquent d'y voir un peu plus clair, et de penser la question à hauteur d'accompagnement social, à partir de ce que nous enseigne la clinique du quotidien.

■ LA « BONNE DISTANCE », UNE NOTION PALIMPSESTE

Mais avant, revenons brièvement aux origines de la question. Pourquoi cette notion de « bonne distance » s'est-elle si facilement imposée dans nos métiers ? Pour quelles raisons y faisons-nous si souvent référence, sans toujours interroger ce qu'elle signifie vraiment, sans faire l'effort de sortir des évidences et des facilités qu'elle distille ? Comme toute notion qui apparaît dans un champ, celle de « bonne distance » dans le travail social révèle une réalité autant qu'elle en recouvre une autre. C'est une notion qui, pour être pleinement comprise dans ses enjeux pratiques, doit être interprétée, à partir de sa généalogie et de sa diffusion. Il s'agit de déloger la vérité d'une idée bien au-delà de ce que cette idée s'efforce de montrer, et parfois de démontrer. La notion de « bonne distance » en dit bien plus sur notre métier qu'il n'y paraît, derrière son apparente simplicité la notion de « bonne distance » participe à suturer des réalités opposées, elle contribue à l'effacement de paradoxes qui pourtant fondent et font la noblesse de nos professions, paradoxes consubstantiels de la relation d'aide. C'est une notion palimpseste. Ce qui est central, ce n'est pas tant ce qu'elle souligne, c'est-à-dire l'illusion d'un format maîtrisé, mais ce qu'elle recouvre, l'indomptable complexité d'un accompagnement social.

Comme le montre Henri Pascal (2014), nos métiers modernes sont le fruit d'un foisonnement d'initiatives qui ont tenté de répondre aux fléaux sociaux de leur époque, tantôt influencées par la religion comme le catholicisme social, ou d'inspirations plus politiques comme dans le solidarisme social. Le travail social a développé son identité et ses pratiques en accompagnant les grands mouvements sociaux, marquant durablement le travail social des idéologies qui l'ont vu naître. Notre histoire fut d'abord celle d'une philanthropie guidée par la morale et la compassion, par l'idée de faire le bien d'autrui au nom d'un Dieu rédempteur ou d'idéaux politiques décrits comme salvateurs. Ces idées portaient déjà en elles leurs propres excès, avec en premier lieu la domination de l'autre, car celui qui acceptait d'être secouru consentait implicitement et parfois explicitement à se soumettre à l'idéal qui avait présidé à cette aide. La sollicitude n'était pas gratuite – elle ne l'est jamais –, elle visait aussi à fidéliser de nouveaux adeptes. À cette époque des origines, il n'était pas tant question de techniques à déployer que de convictions à essaimer. Mais soyons juste, le travail social naissait d'un insupportable que les personnes décidaient de prendre à bras le

corps avec l'énergie de ceux qui croient en un avenir meilleur et qui ne supportent pas les inégalités. C'était l'élan des indignations qui soulevait des montagnes. Le « pourquoi » était alors bien plus important que le « comment ». Mais la manière de répondre à ce « pourquoi » pouvait nourrir des discours et des pratiques antinomiques.

Au-delà de leurs divergences de fond, ces multiples courants à l'origine du travail social se sont rejoints dans la volonté de faire reconnaître leur action, d'influencer la chose publique, et dans le pays des Lumières cette reconnaissance n'avait d'autre choix que d'en passer par une rationalisation scientifique des pratiques. « La charité est une conseillère insuffisante, affirmait l'abbé Charles Thellier de Poncheville dès 1911, le sentimentalisme un guide téméraire, malheur à l'amour social qui ne s'inspirera pas d'un peu de science » (Pascal, 2014, p. 46). Inéluctablement, les sciences se sont imposées comme une condition de l'action, comme le cadre théorique des différentes professions du social¹. Mais ce qui n'est pas dit, c'est qu'en s'imprégnant des savoirs scientifiques, sans toujours en avoir pleinement conscience, le travail social en a adopté, souvent abusivement, les principes méthodologiques, avec le premier d'entre eux : être extérieur à son objet de recherche, se tenir à distance de ce que l'on étudie pour mieux le comprendre, éviter toute implication qui mettrait en cause la sacro-sainte objectivité. Voilà comment, par transfert de contenu puis de forme, la notion de « bonne distance » est devenue cardinale dans les métiers du social, charriant avec elle une vision instrumentale du métier, une conception motivée par la maîtrise. La « bonne distance » est devenue le signifiant maître qui va finir de sceller la réconciliation d'un travail social à l'histoire tourmentée par les jeux d'influences de ses différents courants. C'est un signifiant autour duquel une idéologie dominante techniciste va occulter les conflits internes au travail social en relayant une vision commune orientée par la science et l'objectivation des souffrances.

Ne nous étonnons pas qu'à l'apogée de cette logique, nous assistions à la formalisation rigide des accompagnements par des protocoles préétablis inscrits dans des dispositifs sans âme que l'on peut ensuite évaluer à grand renfort d'études statistiques. Tout ceci est d'une cohérence implacable à laquelle le travail social a largement concouru à ses dépens. Et encore une fois, la « bonne distance » n'est que le signifiant maître de cette logique.

1. Cette référence aux sciences a été amplifiée par la professionnalisation et par l'ouverture d'instituts de formation dont les programmes ont fait une large place aux apports scientifiques (médecine, sociologie, psychologie...).

■ DE LA BONNE DISTANCE À LA JUSTE PROXIMITÉ...

Si certains professionnels ont accepté sans réserve cette mise en coupe réglée de la relation d'aide, s'évitant ainsi quelques questions inconfortables sur la nature intime des rapports humains qui se nouent entre eux et les personnes qui sollicitent leur soutien, beaucoup ont dénoncé les dérives de cette approche techniciste, pour ne pas dire scientiste. Ils ont dénoncé cette focalisation toujours plus excessive sur les difficultés du sujet pour mieux les identifier, les circonscrire et surtout les tenir hors de soi. Clinique à l'appui, et éthique chevillée au corps, nombre de professionnels se sont donc élevés contre cette notion de « bonne distance » qui tire la pratique sociale vers la neutralité, l'éloignement, et au bout du compte la réification de l'autre. Comme l'écrit Roland Janvier (2004), « la bonne distance signifie une relation non impliquée, avec un usager vu "de l'extérieur", mettant en valeur d'abord ce qui nous sépare », traçant une frontière nette et infranchissable entre les professionnels et les usagers, avec des travailleurs sociaux en surplomb, représentants de la norme et dépositaires d'un savoir, et des bénéficiaires en contrebas, assignés à une place d'assisté, sous le regard de ce savoir qui les dissèque. En contrepoint de ce fantasme de maîtrise véhiculé par l'idée de « bonne distance », celle de « juste proximité » a surgi, comme pour contrebalancer les effets d'une idéologie instrumentale qui n'en finissait plus d'éloigner les travailleurs sociaux des personnes accompagnées, de les extraire de l'âpreté du réel. La « juste proximité » rappelle ce que notre métier tentait d'effacer : tout accompagnement suppose une relation, et toute relation engage. L'autre est un autre moi-même avec lequel j'accepte, au nom de mon métier, de faire un bout de chemin. Mais à y regarder de plus près, cette notion de « juste proximité » est un négatif de la « bonne distance », elle ne règle pas la question du bon ou du juste, elle ne saisit pas ce qui fait limite dans le rapport à l'autre. Ce qui fait dire à Dominique Depenne qu'il y a « d'un côté l'idée qu'il serait nécessaire – pour être un bon professionnel – de se tenir à bonne distance. Toutefois, on ne dit jamais où elle se situe, ni à partir de quel critère la déterminer. De l'autre, l'idée qu'il faudrait – pour être encore ce « bon » accompagnant – s'inscrire dans la proximité que l'on ne craint pas d'identifier à la fusion pour mieux la confondre et la condamner. On connaît l'usurpation dorénavant et toute la nécessité de se défaire de cette confusion » (Depenne, 2013, p. 33).

Si je souscris pleinement à cette volonté de réhabiliter le sujet, de rééquilibrer l'accompagnement vers plus d'attention à l'autre, mais surtout vers plus de considération de cet autre comme semblable, je ne peux m'empêcher de penser que ces deux notions nous font négliger qu'il y a toujours quelque chose de possiblement intolérable

dans une relation d'aide, et que la seule distance qui, en première analyse, me semble être juste, c'est celle que l'autre supporte (et non accepte, j'y reviendrai). Que le professionnel choisisse d'être proche ou bien distant, ce n'est pas tant cette position qui doit nous interpeller mais bien ce qui préside à ce choix. Autrement dit, en quoi ce choix dépend de l'autre et non simplement des postures de principe que le professionnel décide de défendre, « bonne distance » ou « juste proximité ». C'est en l'autre, dans ce qu'il nous montre à voir et nous fait comprendre, que nous devons chercher la réponse à notre positionnement subjectif, quel qu'il soit : près, à côté ou en recul. Le positionnement du professionnel est toujours un positionnement relatif à cet autre, conditionné par le ressenti de ce dernier, par ce qu'il est capable ou non de supporter d'une présence étrangère même quand cette présence prétend lui vouloir du bien.

■ ESPACE VERSUS DISTANCE

Pour un professionnel, se tenir là où il faut pour que son accompagnement prenne tout son sens dépend d'une alchimie fragile entre lui et l'usager que seules ses compétences et son expérience permettent de stabiliser. Et plus la personne est fragile, plus il doit veiller à ne pas la heurter, à prendre le temps de la rencontre, de la connaissance et de la reconnaissance réciproque. La moindre dissonance, le plus petit faux pas, et la relation se referme aussi vite qu'elle s'est ouverte, et alors tout forçage devient vain. C'est juste là, en amont de ce point de rupture, que se situe le véritable lieu de l'aide, l'espace de faisabilité d'un lien qui permet à un autre de supporter notre présence pour que nous l'aidions à supporter ce qu'il traverse. Il n'y a donc pas de « bonne distance » à respecter, pas plus que de « juste proximité » à rechercher, mais bien plus sûrement un « espace d'aide potentiel » à créer et à maintenir, dans lequel professionnel et usager vont se déplacer, osciller, s'ajuster pour que l'échange demeure toujours possible, et le soutien recevable. Dans la lignée des travaux de Winnicott, j'entends par « espace d'aide potentiel » une aire de transition entre la réalité interne du sujet et son environnement extérieur, une aire de partage sécurisée dans laquelle le sujet va pouvoir renégocier son rapport à la réalité et aux autres, déposer ses empêchements, surmonter ses impasses, tenter, créer, identifier ses forces, et se réinventer sous le regard et avec l'appui d'un professionnel. C'est une aire dont les contours agissent à la fois comme une interface et une membrane protectrice dont le professionnel, par sa posture, peut modifier la perméabilité pour maintenir les conditions du changement. En dehors de cet « espace d'aide potentiel », une fois ses limites franchies, les liens se distendent, l'autre s'éloigne, ou se braque, il se mure dans le silence, ou bien repousse violemment

toute tentative de nouveau rapprochement, une fois cette enveloppe rompue, quand elle se disloque, il n'est pas si aisé de la rapiécer.

Cet « espace d'aide potentiel » est vivant, il n'est ni figé ni rigide, il évolue, se module selon les circonstances et l'état psychique de ceux qui s'y engagent, il répond à sa temporalité propre qui est d'abord celle de l'usager. Cet espace, parfaitement subjectif, se réfère toujours à un cadre objectif qui le contient, celui défini par l'institution. Il ne se confond jamais avec ce cadre. En d'autres termes, l'institution construit un cadre de travail qui permet à chaque professionnel d'instaurer un « espace d'aide potentiel » avec la personne accompagnée, dont il fait évoluer les contours selon les besoins exprimés ou saisis. On comprend mieux à présent ce que nous avançons plus haut, qu'un sujet peut ne pas accepter le cadre qui lui est imposé, comme un mandat judiciaire par exemple (une AEMO²), mais supporter dans ce cadre l'« espace d'aide potentiel » que lui propose le professionnel.

Mais présupposer la possibilité d'un tel espace n'en qualifie pas la nature profonde. Sur quoi repose-t-il, de quelles qualités se constitue-t-il pour que le sujet puisse y évoluer sans peur de se perdre (ce que les professionnels ramassent généralement sous le mot de confiance³)? Quels en sont les éléments constitutifs ? Les logiques de construction ? Tentons une première approche.

■ AUX ORIGINES ÉTAIENT LES ÉMOTIONS

En dépit des conventions sociales qui organisent les rapports entre les membres d'une société, chaque sujet construit des modalités relationnelles qui lui sont propres. J. Bowlby a montré que les premières interactions de l'enfant avec ses figures tutélaires induisent ses relations futures par la construction de modèles internes opérants « qui influencent sa perception et son comportement durant toute son existence » (Miljkovitch-Heredia, 1998, p. 39). Ces interactions précoces forment en lui une représentation de soi et des autres, qui au bout du compte lui confère un certain style relationnel, toujours unique. Ces constructions sont d'abord et avant tout adaptatives, elles sédimentent des matrices relationnelles qui aident le sujet à percevoir son environnement, à négocier avec lui, à entrer en lien avec les autres selon des schèmes qui le rassurent et qui préservent son équilibre et son intégrité psychique. Et même quand ces schèmes

2. Action éducative en milieu ouvert, décision prise par un juge des enfants au titre de la protection de l'enfance.

3. La confiance n'est pas tant celle attribuée au professionnel que celle ressentie par la personne aidée dans l'espace d'aide potentiel proposé.

précoces le parasitent par ailleurs, quand ils s'enkytent au point de faire symptôme, les réaménager est toujours une épreuve, c'est pourquoi le sujet a tendance à les répéter.

Les émotions jouent un rôle central dans ce mécanisme de régulation, d'adaptation et de construction relationnelles, elles font le lien entre le corps et l'esprit, entre ce qui est ressenti physiquement et les représentations mentales du sujet. Les émotions, c'est-à-dire les manifestations corporelles incontrôlables associées aux affects, aux impressions, aux images mentales, servent de signal influençant la décision, comme la peur peut entraîner la fuite devant l'imminence d'un danger. Ces décisions et les comportements associés, jugés pertinents par l'expérience, peuvent alors intégrer la matrice relationnelle basale. Les émotions servent également de signal pour les autres, puisqu'elles déclenchent des expressions faciales universelles immédiatement reconnues par autrui. Nul besoin de parler pour comprendre que quelqu'un est joyeux, ou en colère, son corps et principalement son visage sont suffisamment évocateurs.

C'est un dialogue permanent qui, par l'entremise des émotions, se noue entre le corps et l'esprit, dialogue qui participe à prioriser les modalités relationnelles les plus adaptées au vécu du sujet. Ainsi, notre univers émotionnel fourmille d'informations imperceptibles, inaccessibles à la rationalité, mais non moins agissantes sur notre psyché qui va alors, sans toujours en avoir conscience, s'adapter, s'accorder, se rapprocher ou nous éloigner d'autrui. Nos relations aux autres vont être modelées par ce vécu émotionnel pour qu'il soit le plus économique possible psychiquement. Ainsi, un enfant vivant dans un climat de violence pourra adopter des comportements d'hypervigilance et de mise à distance des liens affectifs pour se protéger de ce qu'il subit. Son rapport à l'autre peut être durablement et profondément marqué par ces réponses de survie, et devenu adulte il pourra avoir recours aux mêmes mécanismes de défense et donc aux mêmes modalités relationnelles, même si, précisons-le, rien n'est jamais définitivement écrit.

Comme le résume Antonio R. Damasio, « la perception de vos états émotionnels vous permet une réponse modulable en fonction de l'histoire individuelle de vos interactions avec l'environnement » (Damasio, 2010, p. 187). Plus précisément, il existe une phylogenèse de cette capacité émotionnelle. Sur la base de dispositions innées, le sujet apprend à reconnaître les signaux venant du corps, à leur donner un sens, et à les intégrer dans sa prise de décision, dans ses réponses comportementales et relationnelles. « La plupart des marqueurs somatiques dont nous faisons usage pour prendre des décisions, nous explique Antonio R. Damasio, ont probablement été élaborés dans notre cerveau au cours des processus d'éducation

et de socialisation, par l'établissement d'un lien entre les classes de stimuli et des classes particulières d'états somatiques. En d'autres termes, ils reposent sur les mécanismes des émotions secondaires. » Ainsi, nos raisonnements a priori parfaitement rationnels, comme nos habitudes les plus ancrées, sont en partie guidés par ces perceptions émotionnelles, par ces informations venues du corps qui nous indiquent que telle ou telle situation a déjà été rencontrée et qu'elle était source de plaisir ou de danger, qu'il fallait donc l'accueillir ou s'en méfier. Nous sommes des êtres d'émotions ! Et les nier, c'est nier le sujet lui-même.

■ L'« espace d'aide potentiel » est une matrice émotionnelle

C'est sur les fondations de cette matrice à tonalité émotionnelle, propre à chaque sujet, que l'« espace d'aide potentiel » va pouvoir s'arrimer, puis se déployer en fonction des amendements que va lui apporter progressivement le professionnel. Au fil des entretiens, le travailleur social trace les frontières d'un espace supportable pour l'utilisateur, en étant constamment attentif aux schèmes relationnels qu'il emprunte, identifiant ses zones d'adhésion ou de réticence. S'appuyant sur sa plasticité, il va ensuite élargir cet « espace d'aide potentiel » pour l'ouvrir aux autres, faisant en sorte qu'il ne s'effondre jamais dans un face-à-face aliénant, dont l'utilisateur ne pourrait plus sortir ni se passer sans dommage. Ce qu'il faut entendre ici d'essentiel, c'est que l'« espace d'aide potentiel » est une aire de négociation intersubjective, et qu'il revient au professionnel de trouver les clefs de fonctionnement de cet espace pour que l'utilisateur y prenne pleinement sa part. On mesure mieux la complexité des compétences attendues chez un travailleur social. Il doit être en mesure non seulement de faire des propositions techniques, de construire des orientations, mais surtout de garantir les conditions pour que ces propositions soient comprises, et supportées. Il doit développer des qualités d'analyse des signaux faibles, comprendre les ondes émotionnelles qui lui parviennent de l'autre et qui le traversent pour, si nécessaire, en temps réel, redéfinir les coordonnées relationnelles de l'« espace d'aide potentiel » afin que cet espace demeure opérant, c'est-à-dire vecteur d'un changement dont l'autre se sent pleinement acteur.

■ LA HONTE, UNE ÉMOTION SOCIALE

La volonté d'aider l'autre est une condition *sine qua non* du travail social, sans cette volonté, il n'y a pas de relation envisageable, pas de rencontre imaginable. Cette volonté est l'essence des métiers de l'humain. Mais cette volonté, aussi bien ancrée et incarnée soit-elle, est loin d'être suffisante. Et nous avons vu que pour exercer

un accompagnement, pour que la main qu'il tend puisse être saisie, le professionnel doit s'appuyer sur la construction d'un « espace d'aide potentiel ». Il doit savoir écouter les possibles de l'autre. Et qui a côtoyé les plus fragiles de notre société sait par expérience que tous ne sont pas prêts à accepter cette main, beaucoup résistent à la construction de cet espace, non pas qu'ils n'en aient pas besoin, ni qu'ils n'en veulent pas, mais ils ne le peuvent pas. Aux difficultés individuelles s'ajoute le poids de la société et de ses mécanismes de relégation qui agissent sur les sujets au plus profond de leur être et entament leurs aptitudes relationnelles.

Certains sujets sont dans l'incapacité de se lier à un autre, qui plus est si cet autre est un professionnel du social. L'aide proposée est tout simplement intolérable, elle agit comme une compresse trop serrée sur une plaie à vif, elle réveille une incommensurable douleur d'exister. Cette aide renvoie le sujet à son statut d'aidé, un statut qui n'est jamais très loin de celui de citoyen de seconde zone, de ceux que l'on situe du côté des dominés, des soumis. Se voir proposer une aide, et en accepter toutes les prescriptions, c'est, quoi qu'on en dise, valider ses failles, ses troubles, ses symptômes, ses déviations, c'est entériner sa position de sujet radicalement différente des autres, mais dont la différence est perçue par le collectif comme une fragilité qu'il faut atténuer. Et même dans une société dite intégrative, cette place est peu enviable, l'aide relève peu ou prou d'une stigmatisation, comme si l'accompagnement social, aussi bienveillant et précautionneux soit-il, venait apposer son sceau sur le sujet, une marque indélébile, une trace que le sujet ne supporte pas, dont il sait, ou croit savoir, que tous et toutes la devinent, et la jugent. Et cette marque est d'autant plus douloureuse à vivre qu'elle s'accompagne d'un sentiment de honte envahissant. Et encore une fois, l'émotion ravive le vécu, et guide les comportements. « La honte, écrit Kundera, n'a pas pour fondement une faute que nous aurions commise, mais l'humiliation que nous éprouvons à être ce que nous sommes sans l'avoir choisi, et la sensation insupportable que cette humiliation est visible de partout » (2020, p. 366). C'est pourquoi certains sujets se méfient tant des professionnels, pourquoi ils hésitent à parler à ces représentants désignés de la société et son ordre ; la honte s'empare d'eux, elle les étire jusqu'à l'étouffement, ils ne supportent pas l'idée de n'être plus qu'une souffrance qui suscite la compassion, ou un symptôme qui aiguise la curiosité, ils ne supportent pas l'idée de n'être qu'un objet de soin ou d'étude.

Une société de la concurrence généralisée est une société du mépris organisé qui relègue sur le bas-côté tous ceux qui n'entrent pas dans cette mécanique infernale de la compétition permanente, tous ceux qui ne répondent pas à cette idéologie de l'égo, de l'individualisme exacerbé, où la réussite et l'échec sont la seule alternative

d'une vie. Il y a alors, comme le disait le plus haut personnage de l'État, « des gens qui réussissent et des gens qui ne sont rien ». Il ne s'agit plus d'être dedans ou dehors, de faire partie des *insiders* ou des *outsiders* pour reprendre les termes du sociologue S. Becker, mais d'être ou de ne plus être un étranger dans la société à laquelle on appartient de plein droit. Or, dans ce contexte, demander de l'aide, c'est pour le sujet qui pourtant en éprouve le besoin reconnaître en substance qu'il fait partie de la seconde catégorie, qu'il n'est rien aux yeux des autres, qu'il est un assisté du système, une charge, un poids mort, un sujet inutile au collectif, et les signaux sociaux de confirmation de cette perception malheureusement ne manquent pas. Et plus le travailleur social se rapproche et plus ce « rien » l'envahit, l'identification au vide, au néant devient irréparable. Pour être aidé, il doit embrasser ce rien, ce néant, il doit l'incorporer, le faire sien, alors, insidieusement, sournoisement, s'ouvre la voie de la culpabilité, non seulement il ressent dans sa chair cette idée de n'être rien, mais il se l'approprie, se sent responsable de cette humiliation de n'être plus grand-chose au regard des autres, si ce n'est un sujet que l'on doit assister, toujours pour son bien.

C'est pourquoi il est si difficile d'accepter une aide, et que beaucoup préfèrent la refuser ou s'en détourner. Souffrir vaut parfois mieux que d'être dissous par la honte, dit autrement la honte vous détruit bien plus sûrement que nombre d'accidents de la vie, et s'en préserver en se protégeant du regard des autres est parfois un acte de survie, bien qu'il soit infiniment paradoxal. Car si la honte de n'être rien pousse le sujet à fuir le regard des autres dans lequel il croit lire l'avènement de sa propre destitution, elle le conduit paradoxalement au retrait et donc à l'invisibilité, à la mise hors circuit du social, à ne plus être vu ni reconnu, à basculer dans un hors champ, physiquement là mais ignoré de tous, comme toutes ces personnes à la rue devant lesquelles la foule passe sans un regard, sans même une pensée, comme si elles n'étaient tout simplement pas présentes. Cette invisibilité, nous dit Axel Honneth (2005) « ne correspond évidemment pas à une non-présence physique mais plutôt à une non-existence au sens social du terme ». Un être rien, plus désespérant que la mort elle-même. Les travailleurs sociaux connaissent parfaitement ces mécanismes de la honte comme émotion sociale, et ils apprennent à les contourner en rassurant les personnes, en posant comme première pierre de l'édifice d'accompagnement la reconquête de l'estime de soi.

■ I DISPONIBILITÉ, ACCORDAGE, PATIENCE

Finalement, le concept d'« espace d'aide potentiel » contredit l'idée de bonne distance, il réfute son caractère trop rectiligne

et calibré, son manque de relief qui ne rend pas hommage à la complexité d'un accompagnement social. Il permet de mesurer en quoi les conditions de possibilité d'une relation d'aide sont corrélées à ce que le sujet peut supporter, mettant en évidence que ce supportable est essentiellement d'ordre émotionnel. Ces hypothèses ne sont pas sans conséquences pratiques. Elles nous invitent à (re)mobiliser des compétences que l'instrumentation excessive des réponses sociales nous ferait presque perdre de vue : la disponibilité, l'accordage et la patience.

■ La disponibilité

Pour qu'un « espace d'aide potentiel » s'ouvre, le professionnel doit se rendre disponible à la rencontre là où le sujet se trouve, là où il se trouve physiquement et psychiquement. Les travailleurs sociaux ont compris qu'il fallait donc sortir des institutions, contourner les murs de l'indifférence, ne pas craindre d'investir la pénombre, les lieux d'invisibilité, et ne plus attendre que les demandes viennent à eux.

■ L'accordage

Une fois la rencontre rendue possible, faut-il encore qu'elle trouve les moyens de se déployer sous la forme d'un « espace d'aide potentiel » grâce à l'accordage émotionnel dont savent faire preuve les professionnels. Cet accordage est une capacité, tout à fait singulière, à établir un climat propice au dialogue, à entendre les émotions de l'autre, à les accueillir pour que la parole se libère et que les silences prennent tout leur sens. Cet accordage qui sait écouter au-delà des mots n'est pas la résonance qui amplifie les vibrations émotionnelles jusqu'à l'excès, au point de sombrer dans les effusions ou l'indistinction, inconciliables avec l'idée même d'espace. À l'inverse, il forme une enveloppe souple autour du sujet, une seconde peau suffisamment solide et fine pour lui permettre de s'ouvrir au professionnel sans trop souffrir.

■ La patience

Il s'agit, enfin, de résister à l'insignifiance de l'urgence permanente pour redonner du temps à l'écoute et à l'interconnaissance. Les qualités de l'« espace d'aide potentiel » n'apparaissent pas *ex nihilo*, elles s'agrègent patiemment, en respectant le rythme de la personne, ses accélérations, ses ralentissements, ses soubresauts comme ses phases d'apparente inertie. C'est pourquoi le temps est et doit demeurer une clause pratique et éthique de tout accompagnement.

■ I RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- DAMASIO Antonio R. 2010. *L'erreur de Descartes*, Paris, Odile Jacob.
- DEPENNE Dominique. 2013. *Distance et proximité en travail social*, Issy-les-Moulineaux, ESF.
- HONNETH Axel. 2005. « Invisibilité : sur l'épistémologie de la "reconnaissance" », *Réseaux*, 129-130 (1-2), p. 41.
- JANVIER Roland. 2004. « La relation professionnel/usager : la bonne distance ou la juste proximité », rolandjanvier.org
- KUNDERA Milan. 2020. *L'immortalité*, trad. Eva Bloch, Paris, Gallimard, coll. « Folio ».
- MILJKOVITCH-HEREDIA Raphaële. 1998. « Les modèles internes opérants : revue de la question », dans Alain Braconnier (sous la direction de), *Le bébé et les interactions précoces*, Paris, Puf, p. 39-78.
- PALAMA Amaya, THEUREL Anne, GENTAZ Édouard. 2017. « Le développement des émotions primaires durant l'enfance », *Médecine et enfance*, 7, p. 195-201.
- PASCAL Henri. 2014. *Histoire du travail social, de la fin du XIX^e siècle à nos jours*, Rennes, Presses de l'EHESP.