

Jean Marie BREUVART

## À PROPOS DE MÉDIATION : ÉTHIQUE ET TRAVAIL SOCIAL

### INTRODUCTION

Comme le remarque P. Bourdieu dans *La Misère du Monde* (Seuil, 1993 — Au lecteur, pp. 7-8)

*« Ne pas déplorer, ne pas rire, ne pas détester, mais comprendre ». Il ne servirait à rien que le sociologue fasse sien le précepte spinoziste s'il n'était pas capable de donner aussi les moyens de le respecter. Or, comment donner les moyens de comprendre, c'est-à-dire de prendre les gens comme ils sont, sinon en offrant les instruments nécessaires pour les appréhender comme nécessaires, pour les nécessiter en les rapportant méthodiquement aux causes et raisons qu'ils ont d'être ce qu'ils sont ? »*

Nous pourrions dire que toute l'éthique du travail social se résume ainsi dans ce que les philosophes appellent aujourd'hui la compassion, qui n'est pas seulement un sentiment de commisération, mais comporte également une connaissance, ou une re-connaissance, de ceux dont s'occupent les travailleurs sociaux. Il s'agit là d'une médiation particulière, introduisant à d'autres relations avec les populations :

*« C'est du côté de l'acte qu'il faut situer les choses. Cela concerne la question de la vérité qui cause la souffrance, vérité d'un réel qui oblige à se situer dans une autre relation face aux savoirs établis, dans un rapport effectivement, qui institue la vérité comme étant ce réel, réel qui n'est jamais dit par la théorie mais réel que la théorie délimite. »<sup>1</sup>*

Il est clair qu'une telle tâche n'est pas facile, car les travailleurs sociaux ne peuvent, pour de multiples raisons, vivre les problèmes

---

<sup>1</sup> - F. Leguil : *Inconfort du Travail, Enjeu de l'Acte*, in Fédération Nationale des Comités d'Entente et de Liaison des Centres de Formation des Travailleurs Sociaux : *La Théorie et le savoir dans l'acte du praticien*, pp.87-107 (p. 106).

auxquels sont confrontés ceux dont ils s'occupent. Il arrive qu'ils éprouvent une certaine difficulté à percevoir le lien entre toutes les manifestations dont ils peuvent être les témoins. La misère du monde se cache souvent sous des dehors dessinés par l'action sociale, par la propre enfance du travailleur social et ses propres visées professionnelles. Retrouver par conséquent les convergences entre les recherches personnelles de sens et celles des « gens » est l'une des difficultés majeures du travail social. C'est pourtant ce que vise en définitive la médiation sociale.

Nous étudierons donc ces difficultés, et ces convergences possibles, à partir des paroles éclatées, non sans avoir fait un détour par la pensée de Habermas, ce philosophe allemand maintenant bien connu en France, et qui a développé, non pas une méthode sociale de plus, qui mettrait en avant la discussion, mais toute une vision du monde qui rend possible l'échange et le dépassement des clivages, rendant ainsi possible la médiation sociale.

### **DES VALEURS CONTRADICTOIRES DANS LE « SYSTÈME » SOCIAL OU LES « RATÉS » DE LA MÉDIATION**

Il n'y a pas un, mais de multiples systèmes sociaux, dont chacun semble souvent ignorer les autres (Sécurité Sociale, Retraite, Gestion de l'exclusion, Enfermement de la folie, Chômage...). Tout se passerait certes très bien si chacun de ces systèmes ne fonctionnait souvent aux dépens des autres, chacun d'entre eux comportant ce que l'on pourrait appeler la place de l'absent, ou plutôt la place qui pourrait faire penser à l'autre. Il entre en effet dans la définition d'un système qu'il forme un tout orienté vers son maintien, et que cela impose un certain nombre de valeurs liées à ce maintien, des normes, des règlements visant la stabilité du système. Mais en même temps une telle persistance du système n'est possible que si ce système repose sur un élément absent, celui dont on parle, mais qui ne parle pas.

Ce qui est frappant, c'est justement qu'aucun de ces systèmes ne peut durer si les clients que l'on « gère » n'y sont pas eux-mêmes intégrés, en faisant entendre leur voix, et que justement la plupart de tels systèmes ont leur point inaudible, irrationnel, rendant finalement ab-

surde le fonctionnement en travail social. Je voudrais donc, par une image empruntée à la théorie systémique, montrer comment de nombreux systèmes fonctionnent sur ce point inaudible, sur un non-dit qui règle pourtant les échanges, et constitue « la » norme par excellence<sup>2</sup>.

Parler d'éthique en travail social, c'est peut-être déjà prendre conscience de cela : de la présence de normes et de règles que l'on n'a pas choisies, et dont on n'avait même pas conscience. Après avoir exposé la « parabole » de la famille et de la façon dont circulent les normes dans cette famille, nous verrons comment appliquer cette parabole à quelques cas concrets.

Je vais donc me référer à un texte extrait de l'ouvrage de Watzlawick : *De l'Interaction*, Seuil, 1981, qui montre en quoi celui qui ne parle pas peut pourtant être celui qui commande tout le système.

Il s'agit d'une famille entière, abordée selon la méthode de la systémique familiale, mais les rapprochements avec d'autres situations ne sont pas interdits. Cf. D. D. Jackson : « Le Mythe de la Normalité », [in : Watzlawick : *De l'Interaction*, pp.84-86]. Voici comment l'auteur présente lui-même le dispositif expérimental :

*« Le protocole d'expérience comportait deux étapes.*

*Lors de la première, on plaça chaque membre de la famille dans une pièce séparée, l'isolant ainsi complètement des autres, avec pour instructions de remplir un questionnaire décrivant plusieurs situations hypothétiques de caractère relativement neutre. Chaque situation comportait un certain nombre de choix. L'individu devait indiquer les choix qu'il préférerait faire s'il se trouvait lui-même dans la situation indiquée.*

*Une fois cette première étape achevée, les trois membres de la famille furent réunis et on leur demanda de remplir à nouveau le même questionnaire, mais cette fois en tant que constituant une famille, c'est-à-dire étant entendu que l'on considérerait leurs choix comme émanant des trois membres de la famille à la fois, et comme les concernant tous, dans leur ensemble. »*

Selon ce texte, l'expérimentation systémique a permis de dégager une leçon remarquable : le déplacement du centre de gravité, entre ce qui est annoncé par les membres de la famille, et ce qui se joue effectivement dans les rapports entre eux. Tout l'intérêt de cette expérience réside dans le dispositif de démantèlement provisoire du sys-

---

<sup>2</sup>- Il faudrait dire, en fait, que ce *non-dit* ne peut être dépassé, c'est-à-dire retrouvé, que par une réflexion permettant le dépassement du particulier, dans ce que l'on pourrait appeler une morale.

tème, de manière à permettre l'expression individuelle de chacun de ses membres, sans interaction observable entre eux. Du moins peut-on concevoir ainsi l'hypothèse méthodologique initiale : l'isolement de chacun des acteurs peut laisser penser qu'en l'absence de manifestation somato-psychique (regards, mouvements, comportements...) chacun des acteurs se comportera de manière réellement personnelle, sans subir aucune pression de la part des autres. Dès lors, quand le système sera reconstitué, la même expérience, d'abord vécue de manière isolée, devrait ensuite aboutir à des effets très différents.

Qu'a-t-on pu alors observer ? Une différence importante est apparue entre les effets obtenus selon chacun des dispositifs expérimentaux. En effet, lorsque le système familial dans lequel le père est intégré fonctionne normalement, celui-ci apparaît comme une sorte d'élément neutre, observateur plutôt qu'acteur. Mais lorsqu'il est isolé de tout contact avec les autres membres de la famille, et qu'il est donc censé exprimer ce qui serait la réponse commune, on s'aperçoit que les réponses des autres membres de la famille correspondent le plus souvent aux siennes. Le père se révèle ainsi, de facto, comme le leader du groupe et même s'il ne le manifeste pas ordinairement par son comportement. Son rôle, bien qu'inscrit dans le système de façon très effacée, est donc prépondérant en fait quand il s'agit de prendre une décision. En termes de systémique, il est porteur du récit commun, alors même qu'il ne s'exprime que de manière non-verbale. On pourrait en dire autant de l'un ou l'autre des acteurs présentés dans les cas suivants : on y trouvera toujours un acteur caché, individuel ou collectif, sur lequel repose cependant la cohérence de l'ensemble, et qui, tant qu'il reste caché, rend impossible toute médiation.

### *1. Cas n°1 : Parole d'association*

Il s'agit d'une association qui a fait appel à un organisme d'audit, pour permettre une évaluation de son fonctionnement, et procéder éventuellement à des changements d'organigramme. Une première rencontre a lieu avec la direction, pour définir les conditions de mise en place de cet audit. Au cours de cette rencontre, il apparaît que la commande a été passée par la direction, en accord avec le président de l'association, mais sans consultation préalable des salariés. Or, la personne mandatée par l'institut d'audit propose, dans ses premières observations, que chacun puisse s'exprimer, en disant qu'il s'agit là

d'une condition indispensable pour que la mise en place des changements se passe dans de bonnes conditions. Une première rencontre a donc lieu, regroupant, avec la direction, les salariés. Mais ceux-ci ne parlent guère, en un premier temps, et l'animateur propose alors que se constituent des petits groupes, pour permettre à chacun de s'exprimer. De la discussion ainsi organisée, il ressort finalement que de nombreux salariés souhaitent des changements profonds dans les rapports qu'ils entretiennent avec leur direction, dans le sens d'une plus grande concertation.

Le directeur convoque alors l'animateur pour lui signifier que c'est lui qui l'avait fait venir, et que par conséquent il désirait en rester là, dans la mesure où la mise en place d'une telle réforme remettait finalement en question toute la logique de l'association, et par voie de conséquence celle de l'institution.

On pourrait alors poser la question de savoir où se trouve le point inaudible du système : est-ce le président de l'association, sont-ce les salariés, ou les enfants ? En fait, le directeur est un acteur qui se donne le plaisir de gérer, et se considère comme le « répondant » d'une autre parole : celle de l'institution de formation. Et si d'autres paroles, à cette occasion, se manifestent, elles ne peuvent réellement être entendues de la collectivité, étant étouffées par le loup déguisé en agneau, c'est-à-dire celui qui assure une direction apparemment sans histoire, mais neutralise en fait toute opposition. C'est pourtant ces autres paroles, non entendues, qui pérennisent le fonctionnement de l'établissement. Il y manque seulement une pratique collective de la discussion. On ne peut gérer ici que sur la base de l'oubli de la parole de l'enfant et de celle des salariés. De multiples récits existent, à la fois cohérents en eux-mêmes et incohérents entre eux, et la seule médiation qui permettrait de faire évoluer le système serait celle qui tenterait de résorber cette incohérence, en montrant comment ces récits divers pourraient s'harmoniser sur la base d'un échange régulé. Mais une telle médiation ne risquerait-elle pas finalement de rendre impossible le fonctionnement du tout ? Concrètement, c'est du reste ce qui s'est produit, puisque l'institut d'audit a dû renoncer à son activité.

## *2. Cas n°2 : Parole d'institution de prévention*

Les « valeurs » à défendre, et à cacher, sont ici celles du pouvoir local, désirant mettre sur pied un nouveau dispositif de formation des

jeunes en difficulté scolaire, et ne pouvant de ce fait espérer un emploi stable. Un conseiller municipal, chargé de cette mise en place, rencontre donc un membre du club, pour lui confier cette tâche. Mais comme il doit pouvoir manifester auprès de son opinion publique un certain taux de réussite par l'insertion, il propose au club de faire un premier écrémage, et de ne retenir, après sélection, que les meilleurs éléments. Ainsi s'opérerait, contre la vocation même d'un club de prévention, une exclusion dans l'exclusion, afin de rentrer dans la logique communale.

Une telle exigence repose, en fait sur une double ignorance, de la part du pouvoir municipal :

a) L'ignorance de l'histoire des familles, qui ne sont pas prises en compte pour l'admission en stage : le critère d'admission étant uniquement celui de la compétence initiale, et non celui du manque d'intégration dans le quartier ;

b) L'ignorance de l'histoire du club de prévention, qui avait pour vocation première de s'occuper précisément des cas les plus difficiles, afin de favoriser leur réintégration.

On pourrait donc faire la même constatation de la « place manquante » dans ce club de prévention. Le contrat d'agglomération a été négocié sur des échanges ne prenant pas en compte une parole antérieure, une histoire : aussi bien celle des familles que celle du club de prévention, vivant avec la population une série d'événements faisant récit, et donnant ainsi une identité à chacun. Mais avec l'arrivée des autres partenaires, qui est porteur de ce récit fondateur ? Comment la parole qui le dit peut-elle encore se faire entendre ? Est-ce que le discours politique fonctionnaliste ne masque pas cet imaginaire commun qui était apparu auparavant ? Ici encore, cela ne peut « marcher » que si l'on accepte un oubli de plusieurs histoires, d'ailleurs entremêlées. Et comment tenir réellement compte de ces histoires ?

Si donc médiation il doit y avoir, celle-ci devrait s'exercer entre l'instance communale et la population. Or, c'est précisément cette demande qui est difficile à prendre en compte, puisque la politique communale semble ne pouvoir fonctionner que sur l'inévitable masquage d'un récit, double en l'occurrence : le récit fondateur du club de prévention, et celui de la vie du quartier. Ce double récit rendrait en effet

incohérente la politique communale de sélection, puisque cette politique a été définie en dehors de lui.

### 3. Cas n°3 : Parole de parents

Le cas présenté est ici celui d'un enfant qui, dans la journée, évolue dans un cadre social relativement sécurisant : il y est accompagné par des travailleurs sociaux, qui lui permettent de mener à bien ses apprentissages scolaires, de vivre intensément ses loisirs, de se construire une histoire personnelle réellement structurante.

Or, lorsque cet enfant rentre chez lui le soir, il se heurte à un autre « roman », dans lequel il est reconnu par les autres acteurs comme ayant un rôle spécifique. En bonne théorie systémique, ce récit fonde le système et en permet le fonctionnement : les parents, qui n'ont pas été consultés dans la journée, se réapproprient cette histoire le soir, et l'imposent en quelque sorte à l'enfant, qui a vécu par ailleurs une toute autre histoire.

La question est alors, une fois de plus, celle d'une absence, celle de l'enfant lui-même, confronté à une multiplicité de récits fondateurs et à leur incohérence pour la structuration de la personnalité de l'enfant. Or, il est naturellement vital, pour cet enfant, de pouvoir, à travers un récit unique, se constituer une identité propre. On dira que chacun d'entre nous est passé durant son enfance dans des lieux multiples. Mais la question n'est justement pas celle de la multiplicité des lieux, mais celle de la multiplicité des récits, sans que l'on sache jamais, parmi ces récits, lequel est réellement le mythe fondateur. Ce que ces récits multiples ont cependant de commun, c'est l'oubli de l'enfant, constitué dans son intégralité d'être humain temporel.

Ici, la question est donc justement, plus clairement encore, celle du roman familial : comment un service de soins à domicile peut-il concilier un roman familial, dont sont porteurs les parents, et un lieu de vie institutionnel, dont ils sont absents ? Entre espace et temps, la vie se dissout, sans avoir cette unité d'ambiance, dont parle par exemple E. Dessoir, dans *Ambiance, Éthique et Croyances : Les Trois Foyers organisateurs d'un milieu humain*. Ici non plus, ceux qui disent la réalité de la vie de l'enfant ne peuvent être entendus, parce qu'une autre voix se fait entendre, qui énonce d'autres conditions de vie :

*« Il est fréquent d'observer qu'un travail institutionnel de qualité ne provoque pas d'améliorations sensibles chez l'enfant, si cette action n'est pas corrélée avec une aide à la famille ; s'il change, il trahit sa famille, s'il ne change pas, il trahit ses éducateurs ; il y a là une situation de double contrainte bien connue, qui immobilise l'enfant<sup>3</sup>. »*

A nouveau, la médiation de l'éducateur, entre l'enfant et sa famille originaire est rendue extrêmement difficile, du fait même du travail d'intégration entrepris le jour dans l'institution, et du retour de l'enfant dans son système familial particulier : ou bien l'enfant ne peut être acteur chez lui le soir, du fait de son engagement dans la journée, ou bien il ne peut être engagé durant la journée, du fait de sa présence active dans le système familial : double récit qui brouille ici encore les cartes, et rend difficile une médiation qui s'inscrirait encore dans cette « duplicité ».

#### *4. Cas n°4 : Parole d'enfant*

Le dernier cas est historique : c'est celui d'une politique de l'enfance, au milieu du XIXe siècle. Pour éviter que les enfants ne soient « déposés », ce qui entraînait naturellement des dépenses supplémentaires, les représentants de l'État faisaient vibrer la corde sensible des mères. On les avertissait que leurs enfants ne seraient pas pris en charge individuellement en un lieu dans lequel elles pourraient les retrouver, mais transportés massivement ailleurs dans des institutions et éloignés à jamais d'elles.

Double effet visé par cette mesure :

a) un effet psychologique de dissuasion, pour que les mères véritables n'abandonnent pas leur enfant, alors même qu'elles n'auraient aucun moyen, ni psychologique, ni social, ni financier, de mener à bien leur tâche ;

b) un effet économique, puisque les familles nourricières et les mères devraient s'occuper bénévolement de ces enfants (on insiste également ici sur la fibre sensible, finalement plus économique), ou alors en laisser le soin à des orphelinats ou des hôpitaux.

---

<sup>3</sup> - E. Dessoy : *Ambiance, Éthique et Croyances : Les Trois Foyers organisateurs d'un milieu humain*, Université Catholique de Louvain, avril 1991.

Le recours à l'histoire du XIXe siècle renvoie lui aussi à une parole : celle de l'enfant, que l'on fait entrer dans d'autres logiques : celle de la mère, dont il faut toucher le cœur, celle des nourrices, qui coûtent cher, celle du pouvoir politique enfin, qui marque les enfants, afin que la société puisse les prendre en charge. Mais à travers toutes ces logiques, s'obscurcit le mythe fondateur. Ici, les paroles sont tellement nombreuses et discordantes que celle de l'histoire de l'enfant, redite dans un conte ou dans un récit familial laisse la place à celle, impersonnelle, des transferts successifs. Et même si on veut le maintien à domicile, la présence même d'une stratégie sociale ne masque-t-elle pas cette fragile parole qui pouvait naître de l'échange entre parents et enfants, et entre les enfants eux-mêmes ? Plus gravement encore que dans les autres cas, on peut dire que le fondement même de la logique sociale et politique présentée dans ce cas est celui de l'oubli de la mère, de l'enfant et de la nourrice, c'est-à-dire de l'oubli de ce qui fait ordinairement sens dans la vie d'un enfant.

Ici encore, la médiation entre l'enfant et son milieu familial, médiation opérée cette fois par les fonctionnaires de l'État, se trouve neutralisée par le statut même d'absent de l'enfant. Comment opérer une médiation qui assure l'identité de l'enfant, entre le système familial et celui de l'État, alors que la logique qui préside aux échanges est uniquement celle de l'État, et que ni la famille, ni à plus forte raison l'enfant ne sont reconnus comme présents ? Une telle médiation ne pourrait se contenter de rendre justice au sentiment, entre mère et enfant, si les multiples récits entrecroisés demeuraient tous opérants : la logique du récit politique rendrait finalement dérisoire une telle référence au sentiment personnel.

### *Conclusion*

Dans toutes ces présentations (pourrait-on dire dans toutes ces « histoires » ?), c'est bien d'une parole éclatée et difficile à entendre qu'il s'agit. Tout se passe comme si la logique d'enfermement dont parle I. Gofman dans *Asiles* n'était pas celle de l'espace, de la maison, de la prison, mais, plus fondamentalement, celle du système de signes, et du récit que celui-ci rend possible. Chacun des acteurs a appris la langue de son histoire, et ces histoires ne se rencontrent pas souvent. A quelles conditions pourrait-il exister une parole de chaque acteur, compréhensible par tous les autres ? Comment ce qui était ca-

ractérisé comme absence dans le système peut-il se rendre réellement présent ? C'est à cette question que nous allons réfléchir maintenant. Une telle réflexion apparaît d'autant plus nécessaire que notre monde actuel encourage de plus en plus les absences dans le fonctionnement de la société civile envisagée dans sa globalité. Les quatre cas que nous avons présentés renvoient chacun à ce déficit de la présence. Et l'un des paradoxes de l'action sociale est que, visant la médiation, elle ne peut réellement la mettre en oeuvre, du fait même de sa position dans le système : selon cette position, elle ne peut précisément considérer l'autre que comme un absent, dont l'absence la justifie elle-même.

Il ne suffit donc pas de pointer où serait la véritable médiation, mais tenter de voir comment elle pourrait se réaliser.

### QUE SERAIT ALORS UNE MÉDIATION ?

Le philosophe J. Habermas n'a pas immédiatement réfléchi sur les questions d'éthique, encore moins sur les questions d'éthique dans le travail social. Ce qui semble l'avoir intéressé d'abord, c'est une réflexion sur l'espace public. C'est le titre de l'un de ses ouvrages, daté de 1962. Dans cet ouvrage, il définit les rapports entre l'État, la société civile et la sphère du privé. Il montre en particulier comment le principe même de la « publicité », comme exposition à la critique du citoyen a été subverti, pour donner la publicité manipulatrice que nous connaissons aujourd'hui, y compris dans le domaine de la politique. L'une des raisons historiques de cette subversion réside, selon l'auteur, dans le fait que le principe de la « publicité » fut d'abord le fait d'intellectuels éclairés, ou de bourgeois, lesquels ont laissé se développer, pour des raisons mercantiles, la publicité que nous connaissons aujourd'hui :

*« La Publicité signifiait autrefois démystifier la domination politique devant le tribunal d'un usage public de la raison ; la publicité d'aujourd'hui se contente d'accumuler les comportements-réponses dictés par un assentiment passif<sup>4</sup>. »*

---

<sup>4</sup> - J. Habermas : *L'Espace Public*, Payot, 1978 (1962), p. 203.

Déjà dans cet ouvrage, on rencontre donc l'idée d'un échec de la raison elle-même à contrôler les déviations et les excès de la société libérale qui caractérisait les années soixante.

Puis, il s'est intéressé, en 1968<sup>5</sup>, au moment des grands questionnements introduits par la société de consommation, à La technique et la science comme « idéologie » (trd. J.-R. Ladmiral, Gallimard, 1973).

Pourtant, ces deux thèmes sont déjà, en quelque sorte, éthiques, en ce qu'ils montrent tous deux les dangers d'une rationalité qui poursuit sa propre logique, sans être attentive aux besoins des « gens », c'est-à-dire, finalement, d'individus non-philosophes qui veulent avant tout trouver un sens à leur quotidien. J. Habermas en vient donc à développer une conception ouverte de la rationalité, qui peut nous aider dans une réflexion de type éthique sur la parole des « laissés pour compte de parole ». Pour définir cette rationalité, dans ses ouvrages ultérieurs, dont *Théorie de l'Agir Communicationnel* (1981, trd. Fayard 1987), et *Le Discours philosophique de la Modernité* (1985, trd. Gallimard, 1988), il en analyse les différents niveaux, en dégageant ensuite plus particulièrement la rationalité communicationnelle (cf. J. Habermas : *Théorie de l'Agir Communicationnel*, t. 1, pp.100-102)

La réflexion de Habermas était donc partie des questions soulevées par le développement même des media, et les excès de la rationalité scientifique et technique (dont sont redevables les travailleurs sociaux, notamment avec les dispositifs d'évaluation et de rationalisation des coûts). Son développement ultérieur a consisté à montrer en quoi cette rationalité-là n'était finalement qu'une forme particulière, encore peu développée, de la communication humaine. La forme la plus élevée de communication, la discussion raisonnable en groupe, devrait donc permettre de dépasser de tels inconvénients de la rationalité technique, en conduisant chacun des partenaires à payer, en quelque sorte, de sa personne, à s'engager dans une action qui oblige à la cohérence, et donc à une reconstitution des droits de chacun des acteurs à la parole. Finalement, le stade de la discussion raisonnable est

---

<sup>5</sup> - à noter que la traduction de *L'Espace Public* n'est parvenue en France que... 10 ans après ce travail de 1968 !

celui qui peut explicitement restaurer la place de l'absent, et le constituer ainsi en même temps comme partenaire<sup>6</sup>.

Dès lors, la seule médiation opérante serait celle qui s'inscrirait à ce niveau de la rationalité communicationnelle, en tentant de dépasser la pluralité des récits dans une discussion harmonisée entre les acteurs.

Nous tenterons donc de montrer sur quelles bases repose une telle pratique de la communication, et comment les cas présentés ci-dessus définissent l'une ou l'autre de ces bases.

### 1. Les types de rationalité de Habermas

#### a) Téléologie

C'est la rationalité de base, celle que l'on va trouver à l'oeuvre dans toute activité orientée vers un but, même chez l'animal : le chien qui cherche sa pâtée n'est pas complètement idiot, car il sent que c'est nécessaire pour sa subsistance. Toute activité de tout vivant a au moins pour objectif le maintien en vie, et à ce titre elle est téléologique (cf. la nécessité pour un enfant de se construire, malgré la multiplicité des lieux). A ce niveau, c'est le besoin (téléologie ressentie) ou le désir (téléologie représentée) qui se déroulent selon une logique tenant plus de la mise en oeuvre des moyens de les satisfaire que de la fin elle-même, non remise en question.

#### b) Stratégie

Le stade de la stratégie se révèle d'une plus grande complexité. Avec la stratégie, est introduite une réflexion, non seulement sur les fins personnelles, mais également sur celles que poursuivent d'autres acteurs-partenaires. Ceci est particulièrement vérifiable dans l'exemple de l'association sous audit évoquée ci-dessus, obéissant expressément à sa logique propre, mais confrontée en même temps à la logique de la politique sociale, exigeant une évaluation.

---

<sup>6</sup> - En cela, Habermas rompt complètement avec le concept d'une raison « objective » telle qu'on la trouvait encore chez Cournot (cf. Th. Martin : *La Rationalisation de la Pratique sociale comme produit de l'Histoire selon Cournot*, in Collectif : *Les Logiques de l'Agir dans la Modernité*, pp.73-106) ou chez A. Comte. Mais, plus important encore : il rompt avec la conception d'un absolu de la raison, lui préférant une *théorie de la raison objective qui aurait appris à ne pas s'hypostasier* (A. Tosel : *Champ et Dialectique des Logiques de l'Agir*, in *Les Logiques de l'Agir dans la Modernité*, pp.7-30 (p. 30).

C'est une téléologie à plusieurs, chacun poursuivant un but dans un ensemble qui inclut également l'autre. Ainsi en est-il du jeu d'échecs, qui suppose deux joueurs, dont chacun poursuit à la fois une logique de réussite, et par conséquent une logique d'échec de l'adversaire. Ainsi, la stratégie de nombreuses associations est-elle de se mettre en valeur politiquement, relativement à d'autres, et en négligeant pour ce faire, certaines paroles essentielles.

Mais ici encore, cette tâche est elle-même conditionnée par un cercle plus large : celui des normes auxquelles se soumettent, bon gré mal gré, ceux qui ont accepté de vivre ensemble.

*c) Normes*

Ici, le champ de la téléologie s'élargit encore : ce qui est recherché, c'est l'équilibre d'une société quelconque, même si ce n'est pas de l'ensemble de la société civile. Ainsi y a-t-il des normes propres à une association (cf. son règlement intérieur, sans parler des règles non-écrites, parfois même non-dites). Il est clair qu'avec le concept de norme le champ de la téléologie s'élargit à l'infini, car certaines normes plus larges peuvent être imposées. Mais le pouvoir politique peut ici se référer à deux modèles : celui de l'auto-gestion, laissant la plus grande place aux normes locales, et celui du centralisme, qui tend à faire converger les normes particulières dans une législation plus générale, avec le risque que les systèmes plus restreints ne soient plus « régulés par des normes » que tous ses acteurs aient acceptées. Dans l'exemple des enfants de l'aide sociale au XIXe siècle, le modèle est évidemment celui du centralisme, faisant fonctionner le système politique sur l'ignorance de ses composantes individuelles.

La mise en scène politique des pratiques ainsi créées fait apparaître l'importance d'une nouvelle rationalité : celle de la dramaturgie.

*d) Dramaturgie*

C'est précisément le pouvoir politique qui donnerait le meilleur exemple de cette rationalité : les normes doivent être mises en scène, portées par des personnages qui en deviennent ainsi les « acteurs ». Mais alors à nouveau peut apparaître le modèle centralisé, selon lequel les media imposeront de fait une forme de dramaturgie qui empêchera les acteurs réels d'être reconnus dans leur spécificité. C'est le modèle qui permet d'analyser le cas du club de prévention évoqué ci-

dessus : la municipalité est en représentation sur le thème de l'emploi des jeunes. Les élus se savent observés sur ce point, et auront donc tendance à maintenir un point inaudible : celui des histoires individuelles inintéressantes, parce que conduisant tout droit à l'échec scolaire, et donc à l'échec de la politique municipale.

Ces quatre niveaux de rationalité, de complexité croissante, comportent, à chaque fois, des points inaudibles, que l'on pourrait résumer ainsi : il s'agit, dans chacun des cas, d'une rationalité finalement irrationnelle, parce qu'elle laisse de côté tout une partie du réel qu'elle prétend couvrir.

Une telle réflexion conduit Habermas à envisager un cinquième niveau de rationalité : celui qui est, à la fois, le plus général, parce qu'il couvre l'ensemble des actions humaines, actions morales comprises, et le plus individuel, parce qu'il repose sur le présupposé d'une transparence totale entre les acteurs, de façon que rien ne reste dans l'ombre, de ce qui peut être objet de discussion.

## *2. Essai de classification des cas évoqués, selon le besoin identifiable de médiation*

Comme nous l'avons observé, chacun des cas présentés permettrait d'illustrer l'un des quatre premiers types de rationalité développé par J. Habermas. Mais alors, qu'en est-il, dans chacun de ces cas, de la médiation sociale ? Il semble, en tous cas, que le concept même de médiation ne peut que s'inscrire sur un fond de rationalité. Si en effet elle opère entre deux êtres fort éloignés l'un de l'autre (sur le système de valeurs, la langue etc.), elle s'appuiera sur un fond commun qui devra être lui-même rationnel et cohérent.

Nous allons donc reprendre les différents cas présentés, mais cette fois en les classant selon un critère qui définirait une cohérence et une rationalité de niveau supérieur : quelle rationalité, quelle cohérence ont manqué pour que cette médiation ait pu se produire ? En présentant ces cas, nous avons repéré sur quel point inaudible reposait la conscience d'une obligation de médiation. Nous tenterons ici de montrer en quoi cette médiation peut être opérée, comme une intégration dans une rationalité plus large, c'est-à-dire incluant des éléments auparavant considérés comme absents, ou comme contradictoires.

Chacun des cas peut en effet illustrer un aspect différent de la rationalité présentée par Habermas en ses quatre figures. Nous allons donc reprendre ces cas, non plus selon leur ordre premier d'exposition, mais en fonction des niveaux de rationalité observés par J. Habermas.

Cas n° 3 : la construction de la personnalité  
(niveau de la téléologie)

Dans le cas de l'enfant partagé entre deux lieux de vie, la médiation sociale est à la fois nécessaire et relativement simple : l'enfant, par exemple, doit pouvoir se construire sa personnalité, avec l'aide de ses parents et celle de l'éducateur, véritable substitut parental. Encore faut-il que cette substitution de parenté n'aille pas jusqu'à l'ignorance pure et simple de l'unité de l'enfant, d'abord élevé dans sa propre famille. Bref, si l'enfant est alors « absent » comme tel de celle-ci, sa construction passe par une rationalité de niveau supérieur : celle d'une articulation entre vie dans la famille et vie dans une institution. Le besoin de médiation passe alors par le respect de l'unité de l'enfant, à travers les institutions diverses dans lesquelles il est amené à vivre, c'est-à-dire par un sens de la stratégie à développer entre ces institutions.

Cas n° 1 : La logique institutionnelle  
(niveau de la stratégie)

L'association de type 1901 aura de son côté besoin de médiation lorsqu'elle ne peut plus remplir la tâche que ses partenaires attendent d'elle, c'est-à-dire lorsque les différents acteurs ne jouent plus le même jeu, ne se référant plus au même récit. Dans ce cas, le rôle du médiateur sera à nouveau de rendre présent l'absent, en retrouvant la parole cachée que l'on n'entendait plus, c'est-à-dire en restaurant les règles explicites du jeu stratégique. La nécessité de sortir du ghetto institutionnel conduit ici à faire apparaître le besoin d'une nouvelle médiation : celle qui rouvrirait l'association sur sa propre vocation. L'association en question n'existe que sur le présupposé d'une fonction sociale : réintégrer dans les normes admises par l'ensemble de la société civile celui ou ceux qui s'en sont détachés, et ce, en leur donnant la parole, selon les prescriptions posées par exemple par les lois Auroux.

Cas N° 4 : Les exigences du vivre-ensemble  
(niveau de la rationalité régulée par des normes)

Pourtant, ces normes, même envisagées à leur niveau le plus large comme étant définies dans le cadre d'une loi, peuvent elles-mêmes conduire au pire des oublis : celui de la vie réelle des citoyens. Nous pouvons illustrer ce point par l'exemple de la loi du XIXe siècle sur les placements d'enfants : une mère ne peut abandonner son enfant, et si elle le fait, non seulement l'enfant lui est enlevé, mais il est éloigné d'elle, pour qu'elle ne puisse plus le revoir. La norme opère ici sur un nouvel oubli : celui de l'individu-enfant et de sa relation personnalisée avec sa mère. En d'autres termes, c'est cette relation qu'il faudrait restaurer pour maintenir la norme par un accompagnement de cette mère. La rationalité des normes, justifiant un « vivre-ensemble », et même la réintégration dans un « vivre-ensemble » des populations marginales, repose donc sur une rationalité plus fondamentale : celle du rapport entre la vie affective de l'enfant et celle de sa mère. Le besoin de médiation se manifeste ici comme celui d'une nécessaire écoute de cette vie affective. Car la norme, ne portant que sur les cas d'emblée acceptables, ignore ceux qui doivent évoluer, parfois dans la souffrance, vers cette « normalité ». Il faut pourtant aller jusqu'à ce degré de réalité individuelle si l'on veut faire apparaître l'insuffisance des lois à dire l'essentiel.

Cas N° 2 : L'attention politique au bien-vivre  
(niveau de la dramaturgie)

C'est précisément ce niveau de la vie individuelle qui est réintroduit dans la rationalité dramaturgique, à la fois publique et orientée vers la vie privée, comme le montre l'exemple du club de prévention. Le critère de la sélection des jeunes n'est pas lié à leur histoire personnelle, ni à celle des familles présentes sur le quartier, mais au jeu dramaturgique tenu par le politique. Celui-ci se présente comme étant le garant des citoyens, celui qui va leur permettre de se construire une vie satisfaisante. Le besoin de médiation provient donc ici de la difficulté à articuler cette dramaturgie de l'élu avec les sentiments réels des administrés : comment faire passer cette dramaturgie dans la vie réelle des citoyens ? La difficulté est donc bien pour le politique de s'ouvrir sur la dimension personnelle et interpersonnelle de la vie dans le quartier, en restant cependant dans son rôle dramaturgique

d'élus. Inversement, les habitants du quartier peuvent ne pas comprendre les intentions de leurs élus, telles que la manifeste cette dramaturgie.

Bref, si la dramaturgie permet de mieux articuler ce qui, dans la vie politique du siècle dernier, était encore distinct (le vivre-ensemble et la vie affective personnelle), elle reste néanmoins une représentation organisée par l'homme politique, et manifestant une rupture, entre les objectifs mis en scène par l'équipe municipale et les désirs des habitants du quartier pris dans leur globalité.

Pointer cette question, c'est finalement s'orienter vers une rationalité plus fondamentale, instituant entre les groupes et les individus, entre la vie publique et la vie privée de ceux-ci, une passerelle donnant sens aux niveaux précédents de rationalité : telle est la rationalité communicationnelle.

### *3. La rationalité communicationnelle*

Celle-ci peut donc finalement être considérée comme un condensé permettant à la fois d'utiliser et de dépasser les quatre précédentes. Elle permet en effet, tout à la fois, de viser un objectif bien identifié comme étant celui de l'acteur initial (téléologie), d'avoir conscience des autres logiques (stratégie), de respecter les règles de l'échange, en tenant compte de leur diversité (normes), et enfin d'accepter de mettre en scène, ce qui ne signifie pas introduire les media, mais définir clairement les règles de la représentation (dramaturgie).

La rationalité communicationnelle se fondera donc sur ces quatre soubassements, car elle supposera à la fois une mise en scène, c'est-à-dire un récit fédérateur, qui mettra à nu les règles véritables de l'échange, les stratégies et les objectifs, afin de libérer les paroles auxquelles ces stratégies, ces règles et ces objectifs font obstacle, si l'on n'y prend garde. La raison communicationnelle reprend donc les logiques précédentes, qui ignorent leur fondement, pour les rappeler à une fin qui dépasse toute fin : celle de l'universalité même de l'espèce humaine, et de la morale communicationnelle.

C'est donc l'objet d'une éthique de la discussion d'y travailler. Car la différence entre cette rationalité communicationnelle et les précédentes est qu'elle inclut une référence à une loi contraignante : le fait d'engager un échange avec une ou plusieurs autres personnes entraîne par là même, si du moins l'on veut maintenir une certaine cohé-

rence dans le propos, le respect de ce que l'on pourrait appeler les règles générales de la discussion, par-delà la diversité des récits. Voyons donc maintenant quelles en sont les composantes.

## **L'ÉTHIQUE DE LA DISCUSSION COMME REMÉDIATION**

Le concept de remédiation, emprunté notamment au Programme d'Enrichissement Instrumental de Feuerstein, n'est certes pas utilisé ici dans ce sens, car il ne définit pas d'outils en vue des apprentissages. L'Éthique de la Discussion ne définit pas, en soi, de tels outils, mais plutôt des principes d'échange plus généraux et plus fondamentaux, présidant à la réorganisation des récits. Tous ces principes sont fondés sur la rationalité communicationnelle que nous venons d'évoquer, et doivent en permettre l'exercice le plus cohérent. La médiation ainsi rendue possible n'est plus celle d'un acteur parmi les autres, mais devient en quelque sorte une auto-médiation des acteurs les uns par les autres : ne serait-ce pas la meilleure manière d'harmoniser des récits originellement différents ?

Après avoir présenté la position de J. Habermas, fondée sur sa conception de l'agir communicationnel, nous montrerons comment cette position peut autoriser de nouvelles règles de dialogue dans le secteur social.

### *1. La référence à Habermas*

L'intérêt de la position habermassienne sur la communication réside en ce qu'elle tente d'éviter à la fois les inconvénients d'une morale inapplicable, et ceux d'une compromission stratégique ou politique avec les décideurs, ou d'une normalisation imposée à chacun, deux cas de figure qui empêchent finalement de prendre en compte certains récits. Car aussi bien les normes établies que les désirs des décideurs doivent être soumis à certaines règles, celles-là mêmes qui président à toute discussion « loyale ». On dira que, justement, certains politiques ne veulent pas discuter, mais alors ils risquent souvent de manquer d'efficacité, dans la mesure même où la discussion leur permet de comprendre le point de vue des administrés. La morale communicationnelle de Habermas est donc à la fois moralement exi-

geante et efficace, deux qualificatifs que, depuis le philosophe Kant, on avait tendance à considérer comme antagonistes.

Mais une telle entreprise n'est-elle pas finalement condamnée, comme la morale kantienne, dans la mesure où chacun garde la possibilité de ne pas jouer le jeu de la démocratie ? Nous examinerons cette difficulté, avant de définir les chances de réussite d'une telle éthique.

a) Les règles de la communication égalitaire

La grande intuition de Habermas est que la communication pré-suppose déjà des règles, et qu'il suffit, par conséquent, de clarifier ces règles, afin d'éviter les incompréhensions et les mésinterprétations. Quelles sont ces règles habituelles de la communication ? Sans reprendre des indications précises de Habermas, on peut dire que ce sont celles qui définissent tout protocole d'échange de paroles :

(1) l'égalité de tous ceux qui participent à cet échange

En effet, à partir du moment où l'on veut se parler, c'est que chacun croit en la force de la persuasion, aussi bien celui qui persuade que celui qui est persuadé. Cela signifie donc que chacun considère l'autre comme un être intelligent, capable de comprendre, d'opposer des objections, etc.

(2) un droit égal d'accès à cet échange

Comme la discussion ne peut se dérouler que si les interlocuteurs parlent les uns après les autres, et que chacun doit pouvoir s'exprimer, cette liberté de penser que possède chacun doit pouvoir s'exercer dans le temps

(3) une écoute attentive de la pensée de l'autre,

non interprétée à partir de ses propres catégories, ni à partir de schémas préétablis. C'est sans doute la règle la plus difficile à appliquer, chacun étant différent des autres membres du groupe de discussion. C'est pourtant la plus importante, car il y va d'une possibilité de communication sur l'essentiel, qui est la vue de ce qui est le mieux des intérêts de chacun, et de la collectivité.

(4) l'enjeu de la règle précédente peut conduire à une dernière règle, celle de la clarté,

la volonté d'exprimer sa propre pensée le plus clairement, voire le plus scientifiquement possible, à la fois sur le projet, sur les moyens de le réaliser, et les conséquences qu'il comporte, non seulement dans l'immédiat, mais à long terme.

b) Les pièges du discours

Respecter de telles règles, ce n'est jamais, finalement, que rester cohérent avec soi-même, à partir du moment où l'on accepte de discuter, et d'utiliser pour cela les principes qui président à la mise en oeuvre d'une argumentation, et plus généralement à l'exercice du langage.

Cependant, on le sait, les choses sont loin d'être aussi simples : il ne suffit pas de vouloir communiquer pour le faire en effet. Nous l'avons vu sur les exemples apportés ci-dessus,

(1) certaines paroles ne peuvent arriver à l'espace commun,

parce que les personnes en question, soit ne sont pas là, soit restent silencieuses. Le plus grave, c'est lorsque ces silences sont dus à un manque de culture, qui fait que la question dont on débat n'est pas exactement perçue par ces personnes silencieuses ou absentes.

(2) d'autres paroles sont ambiguës,

parce que ceux qui les émettent ne peuvent pas, ou ne veulent pas exprimer exactement leur sentiment sur la question, soit par peur du ridicule, soit par souci de maintenir une certaine image de marque, de ne pas changer trop vite ce que l'histoire a fait d'eux (cf. le débat sur l'animation en club de prévention, ou celui, plus récent, sur la formation professionnelle).

(3) certaines paroles deviennent des obstacles,

loin de contribuer à la résolution des problèmes, certaines paroles la rendent au contraire impossible, parce que, par exemple, elles éveillent la crainte, chez certains participants, de ne plus contrôler le processus qui est en train de se mettre en place (cf. l'institution qui fait appel à un organisme de formation).

c) Une éthique à mi-chemin entre laisser-faire et normaliser

On le voit, ces embûches sont réelles. Mais l'intérêt du modèle proposé par Habermas est qu'il permet justement une régulation sur ces difficultés, dès lors que l'on peut en parler, soit pour faire s'exprimer ceux qui ne le font pas, soit pour clarifier une expression sans que cette clarification soit mortifère, soit encore pour articuler les différentes paroles autour d'un axe éthique permettant à chacun de jouer son rôle, et donc à tous de s'y retrouver.

## *2. Le difficile dialogue dans le travail social*

Tentons, pour terminer, de revenir à des propositions plus concrètes, à partir des réflexions sur les cas, et en tenant compte plus précisément du travail social. Car il est clair qu'il ne suffit jamais d'indiquer un remède pour qu'il soit directement applicable. Le problème que continue de poser, à mes yeux, le modèle de Habermas est qu'il reste, une fois qu'on l'a bien intégré, à l'appliquer concrètement, en tenant compte des conditions particulières en lesquelles nous place notre vie professionnelle, quand ce n'est pas notre vie tout court.

Or, s'agissant du secteur social, le moins que l'on puisse dire est que, vu le nombre et la différence de statut des interlocuteurs, ce modèle ne pourrait être appliqué tel quel. Il faudrait, pour cela, que soient dépassés certains clivages, notamment celui qu'instaure le travail social, entre ceux qui savent et qui parlent, et ceux qui ne parlent pas parce qu'ils sont censés ne pas savoir.

C'est naturellement le premier clivage, inscrit dans le projet même de travail social : à tous les niveaux, il y a ceux dont il est question dans le discours tenu (les « usagers », quels qu'ils soient), et ceux qui tiennent ce discours. Si chacun a finalement intérêt à ce que les choses demeurent en l'état, c'est sans doute qu'il manque la prise en compte d'un élément important : celui de l'égalité des interlocuteurs potentiels, et là, l'histoire du TS a exercé sans doute une influence néfaste.

Une telle situation rend naturellement d'emblée intéressante l'idée, non pas d'un « médiateur » personnel, pour lequel se poserait finalement le même clivage, mais plutôt d'une « médiation ». La différence est ici qu'en cas de personnalisation sur un médiateur, l'interaction avec les autres acteurs risque d'engendrer le sentiment d'une certaine infériorité de ces derniers. La médiation, par contre, est toujours à reprendre, sous forme de lieux de paroles, qui ne seraient dégagés de tout enjeu institutionnel immédiat, des lieux « neutres », dans lesquels l'unique objectif serait précisément de s'exprimer, sans la pression de l'urgence à laquelle il faut répondre.

C'est finalement bien de cela qu'il s'agit : chacun des partenaires travaille toujours dans l'urgence, pour la raison bien simple que la logique même du travail social est celle de l'urgence. Certes, il ne s'agit pas ici seulement de la distinction classique entre « thérapeutique » et « prévention », même si cette distinction est à prendre en

considération. Plus concrètement, il s'agit d'un réflexe : celui de consacrer systématiquement un temps à la définition du protocole de l'échange, c'est-à-dire à faire abstraction momentanément du problème « urgent » qui réunit les partenaires.

Ce temps de définition des règles de l'échange ne peut lui-même être fructueux que si ces règles se dégagent progressivement de l'échange. Car, on le sait, ces règles sont déjà à l'oeuvre, au moment même où l'on commence à parler : il suffit qu'il n'y ait pas d'obstacles, d'enjeux trop lourds de l'un ou l'autre des partenaires, pour qu'elles se manifestent. C'est ainsi que, par exemple, la méthode PRODAS, mise en oeuvre dans l'enseignement, est d'abord une méthode négative, ôtant systématiquement les obstacles à un véritable échange : le groupe d'enfants, avec leur enseignant, se soumet à un protocole de distribution de la parole tel que chacun puisse exprimer son avis, sans crainte d'être ridiculisé.

Une fois ces règles définies, et définies en même temps les intentions des participants, il reste que faute d'engagement personnel de chacun dans l'échange, l'action qui serait ensuite dégagée serait le fait d'une prise de pouvoir de quelques uns, et non une décision prise ensemble, selon un processus défini auparavant. C'est seulement ainsi que la médiation peut opérer comme auto-médiation.

## **CONCLUSION**

L'engagement personnel dont il vient d'être question apparaît ainsi comme pouvant être la clé de la médiation souhaitée dans le travail social. En disant cela, je semble indiquer que la simple application de principes éthiques n'y suffit pas : pour reprendre le thème de l'éthique de la discussion, censé favoriser les médiations sociales, on ne peut jamais être certain qu'elle pourra s'appliquer, si ceux qui la mettent en oeuvre ne sont pas réellement soucieux de viser l'action qui respectera le mieux la dignité de chaque acteur, individuellement considéré.

Mais cela équivaut, précisément, à accepter purement et simplement les règles communes d'une bonne argumentation, avec toute l'honnêteté requise. Car l'idée de Habermas, que l'on peut accepter comme telle sans réserve, est que ces règles formelles, pourvu

qu'elles soient inconditionnellement acceptées dans leur universalité, permettent en même temps d'aboutir à des solutions équitables. Le travailleur social est donc pour ainsi dire condamné, par-delà la discussion éthique, à vivre une authentique vie morale, pour laquelle il devra mobiliser les valeurs les plus personnelles.

On voit donc bien que si l'éthique sociale et la morale ne peuvent absolument pas être confondues, la première ne peut réellement exister que par la seconde. Aussi distinctes soient-elles, éthique sociale et morale sont inséparables : pourrait-on pratiquer une éthique réellement sociale si l'on n'acceptait pas, comme personne particulière, de se référer à une morale universelle ? Il y va au moins de la crédibilité des discussions entre acteurs. Certes, de telles discussions peuvent se dérouler sans être sous l'égide de la vie morale. Mais dans ce cas, il y a fort à parier que demeureront des points cachés inaudibles, sous lesquels réapparaîtra l'iniquité.

La véritable éthique de la discussion est ainsi, dans le travail social particulièrement, un appel à une véritable morale : belle revanche de la morale kantienne, pourtant exposée par là même à la fragilité d'une authentique action de médiation éducative. Il est clair que les questions posées à la rationalité moderne par les dysfonctionnements sociaux ne peuvent ainsi être résolues immédiatement par ce recours à l'échange éthique de la parole. Nous l'avons vu, un certain nombre d'obstacles restent actifs. Mais nous devons incontestablement à des penseurs comme J. Habermas le mérite d'avoir éclairci la base même à partir de laquelle ces questions se posent.

**Jean Marie BREUVART**  
Université Catholique de Lille