

forum

n°139-140 (numéro double)

10/2013

REVUE DE LA RECHERCHE EN TRAVAIL SOCIAL

I - LES MÉTIERS DE LA FORMATION EN TRAVAIL SOCIAL

Dossier coordonné par Pierre Merle et Nicolas Murcier

Auteurs

Christophe Verron • Patrice Lechaux • collectif Documentalistes : Catherine Samat,
Nadège Bousquet, Nicoletta Enache, Paul Henry Thibaut, Nicole Béhéran,
Dorina Hintea • Raymonde Ferrandi • Nathalie Blanchard et Daniel Thiebault •
Laurence Gourdon Ricciardetti

II - BÉNÉVOLAT ET VOLONTARIAT

Dossier coordonné par Marjorie Micor et Jenny Antoine

Auteurs

Cédric Laheyne - Phillipe Poirier - Florence Tardif Bourgoïn

BÉNÉVOLAT ET VOLONTARIAT

En janvier dernier, le comité de rédaction avait lancé un appel à contributions pour re-problématiser les questions de bénévolat et volontariat. Les deux termes ne sont pas sans nuance étymologique mais la frontière des définitions est ténue et, surtout, tous deux réfèrent à un engagement (donner en gage) dans le « don-contre-don ».

Alors que la société actuelle est bien souvent caractérisée comme liquide – crise de citoyenneté et du civisme-, gagnée par « l'individualisme négatif », tantôt caractérisée par l'entre soi, tantôt décrite comme une « société compassionnelle », l'importance numérique des actions bénévoles/ volontaires (12 à 14 millions de personnes selon France bénévolat) a de quoi intriguer.

Dans ce contexte il s'agissait de réunir des contributions prenant en compte une ou plusieurs dimensions des questionnements suivants: l'aspect socio-politique global avec les variations de conception et de pratiques en terme de solidarités publiques et de solidarités privées ; l'actualité des rapports professionnels/ volontaires dans le champ de l'action sociale que ce soit dans l'insertion ou dans le partenariat d'intervention ; la prise en compte ou non de l'expérience bénévole dans l'entrée aux formations de travail social professionnel ...

FORUM publie aujourd'hui les contributions correspondant à ce thème : en réactualisant les données et reprenant l'analyse des phénomènes, elles sont à même de susciter des réactions qui permettront à notre revue de revenir ultérieurement sur cette thématique : car loin d'être obsolète, elle reste –sous condition d'être renouvelée- un puissant analyseur des rapports sociaux, des conditions du bien public et de la professionnalité en travail social

Pour Forum : Jenny Antoine et Marjorie Micor

Du don à la « relationnalité » : pour une collaboration fructueuse entre bénévoles, volontaires et professionnels.

Philippe Poirier, Responsable des formations initiales à l'EFPP.

Dans un premier temps, les notions de liberté, d'engagement et de contrat nous aideront à repérer les différences et la proximité entre bénévolat, volontariat et professionnalisme. Cela nous conduira à définir le don appliqué aux relations et à présenter ses caractéristiques, puis à décliner la relationnalité et son intérêt pour les professionnels du lien qui interviennent dans le champ social. Cette grille de lecture ainsi posée nous permettra de repérer les conditions d'une collaboration fructueuse, laquelle nécessitera néanmoins un management ajusté¹.

Le bénévolat relève d'une libre obligation.

« Le bénévolat est défini comme une action qui ne comporte pas de rétribution financière, qui s'exerce sans aucune contrainte sociale ni sanction sur celui qui ne l'accomplirait pas et enfin, qui est dirigée vers autrui ou vers la communauté. Le bénévolat n'est pas définissable par la tâche accomplie : entre deux personnes arrosant un feu, l'un est pompier bénévole, l'autre non »². Cette définition appelle quelques remarques introductives.

Tout d'abord le bénévole énonce à un autre qui reçoit sa parole, son intention de rendre service. Il répond à un besoin en toute liberté, rien ne l'oblige. S'il agit ainsi « sans contraintes sociales ni sanctions », il reste qu'il engage sa parole. Nous postulons ici qu'il aspire à être à la hauteur de cette parole donnée, dans la mesure où tenir parole conditionne pour partie une bonne estime de soi. Mais comment donner valeur, autrement dit évaluer, ce qui relève de soi et de ses relations ? Qui s'en chargera, la personne elle-même, « la communauté » concernée, les deux ? Les caractéristiques du concept de don nous fourniront des éléments de réponse.

L'engagement vient de « donner en gage », il relève d'une parole donnée, promesse qui appelle à être tenue. Il prend appui sur la confiance, une confiance à priori, donnée,

que le bénévole confirmera et consolidera ensuite par la qualité de son engagement. Si le bénévolat n'est pas défini par une action, les gestes posés confirmeront néanmoins l'engagement du bénévole pour autrui. L'engagement ainsi concrétisé sera la marque de sa fiabilité, telle une promesse réalisée venant confirmer que la communauté peut compter sur lui. Enfin, et le don nous permettra de le comprendre, l'absence de contraintes ne signifie pas l'absence d'obligations à l'égard d'autrui et de sa communauté, les deux notions ne peuvent être confondues.

Avec le bénévolat et si l'on se réfère toujours à la définition proposée en introduction, l'accent est mis sur le service à la communauté. Aucune contrepartie n'est exigée puisque le bénévole se singularise par l'absence de contraintes, donc par sa liberté. Cela soulève deux questions, qu'est ce qui pousse quelqu'un à prendre de son temps privé pour se rendre bienveillant, pour chercher à « faire le bien »³ ? Le principe même de la bienveillance à l'égard d'autrui, même si le choix est libre, n'implique-t-il pas la prise en compte des besoins de l'autre, autrement dit des devoirs ? L'étymologie du terme communauté nous apprend qu'il vient de du latin "communis", lui-même issu de "cum", avec, ensemble et de "munus"⁴, charge, obligation, mission, fonction. Autrement dit, le bénévole est aussi « l'obligé de » la communauté en répondant à ses charges, en se mettant concrètement par ses actes à son service. Le bénévolat s'apparente ainsi à une libre obligation d'agir pour la cause qui a été choisie dans l'intention de « faire le bien ».

Un engagement porté par le don

Bien que proche, le volontariat doit être distingué du bénévolat : « Volontaire est la personne qui se propose pour remplir une mission, sans y être obligée, elle agit sans contrainte. Mais il peut arriver qu'elle reçoive une contrepartie financière »⁵. Comme pour

le bénévole, le choix du volontariat se fait librement. Sont mises en avant la mission et les tâches à réaliser, lesquelles peuvent donner lieu à un contrat. L'étymologie renvoie également à la volonté, laquelle souligne une « disposition à bien faire » avec « passion, désir exigences »⁶. Outre le contrat, volontariat et bénévolat se différencient par la forme initiale de l'engagement : offrir sa disponibilité chez le bénévole, agir chez le volontaire. Se mettre à disposition de la communauté "pour faire le bien" chez le premier, être à la hauteur de l'ouvrage confié "pour le faire bien" chez le second. Bien sûr, comme bénévole je peux me porter volontaire pour une mission et comme volontaire même avec un contrat, je peux avoir le sentiment de contribuer à faire le bien. La libre obligation est un bon indicateur de la présence active du don dans les relations et on la retrouve chez le bénévole comme chez le volontaire, ce qui renforce leur proximité. Toutefois, la forme d'engagement choisie par le bénévole s'apparenterait plus facilement au don alliance, tandis que celle du volontaire serait plus proche du don agonistique (nous reviendrons plus loin sur ces deux dimensions du don). En définitive, la parole tenue et confirmée par l'action, les compétences sollicitées venant renforcer l'ancrage social, les relations tissées à cette occasion, contribuent au processus de reconnaissance, au sentiment d'identité et à l'estime de soi⁷. C'est à ce mouvement qu'appelle un engagement porté par le don.

Les relations utilitaires en embuscade

Il est difficile de poursuivre notre réflexion sans parler des relations utilitaires. Celles-ci légitiment la poussée individualiste dont nous savons qu'elle est destructrice de lien. D'après ce modèle, chacun recherche son intérêt et la somme des intérêts individuels est censée converger pour faire vivre et enrichir le collectif. La négociation et le contrat deviennent alors les seuls modes de régulation des relations : « S'il s'engage, c'est que cela lui plaît. De ce fait il est normal qu'il rende des comptes comme toute personne qui s'investit dans le club, on est dans du donnant-donnant » affirmera le dirigeant d'un club sportif se plaignant d'un entraîneur bénévole. De telles attitudes, fréquentes, fragilisent le lien social car elles touchent à l'essence même du vivre-ensemble.

Cependant, ces remarques soulignent un point sensible du bénévolat et du volontariat, l'attente de compétences minimales mises au service de la communauté et/ou de la mission qui s'y rattache. Mais quelques soient les exigences demandées, cela ne justifie pas l'abandon de relations basées sur le don. D'autant que le choix du bénévolat et du volontariat témoignent d'une recherche de relations autres qu'utilitaires. Le propos de Marc illustre bien ce besoin : « J'ai une vie professionnelle intense et mon engagement associatif me bouscule, je suis au service avec une certaine humilité, ce qui n'est pas mon quotidien en semaine, d'ailleurs je fais attention à ce que ma vie professionnelle et mon engagement associatif soient étanches entre eux ». Faire appel à des bénévoles oblige à une grande vigilance pour ne pas tomber dans le piège utilitaire. Préférons une autre approche prenant appui sur le don, à condition d'en connaître ses caractéristiques et les mobiliser à bon escient.

Le contrat, une obligation qui n'exclut ni la liberté, ni l'engagement

La notion de contrat mérite notre attention : point de contrat signé pour le bénévole, des attentes précises qui peuvent se contractualiser pour le volontaire, un contrat de travail pour le professionnel. Le contrat précise les obligations de chaque partie, il relève d'une négociation et débouche sur un donnant-donnant. Le salarié réalise un travail et l'employeur le rémunère en contrepartie, ou si l'on préfère l'employeur rémunère le salarié et il attend en échange que celui-ci effectue un travail. Comment alors vérifier qu'il y a bien respect des termes du contrat de la part de chacun ? On touche ici la question du management, des rapports de travail, de la culture d'entreprise. Une culture professionnelle dont nous ne pouvons ignorer la singularité lorsqu'elle touche aux "métiers du lien" qui nous intéressent dans cet article ; des personnes s'adressant à d'autres personnes avec pour mission d'éduquer, d'animer, ou encore de soigner⁸.

Le contrat contribue à différencier ces trois acteurs que sont le bénévole, le volontaire et le professionnel, tandis que l'engagement permet de les rapprocher ; les deux associés produisant du lien social. En définitive on peut avancer que, d'une liberté à choisir un engagement, le bénévole et le volontaire de-

viennent les obligés de leur cause en s'inscrivant dans la mission et les objectifs de celles-ci. D'une obligation à répondre à la mission pour laquelle il a signé un contrat, le professionnel construit un espace de liberté qu'il met au service d'autrui. Ainsi, le bénévole et le volontaire comme le professionnel portent dans leur action une part d'engagement, de liberté, d'obligation. Lesquels, en fonction de l'histoire de chacun et du contexte, se répondent, interagissent et parfois se confondent. Tous ont à y gagner, le bénévole, le volontaire, le professionnel, et les personnes concernées par l'action de ceux-ci.

La présence d'un contrat, lorsqu'il transcende la dimension utilitaire, ne constitue pas un obstacle à ce mouvement. Pour le professionnel (et parfois le volontaire) le contrat de travail sous-tend des attentes en termes de missions qu'il convient d'accomplir sous peine dans le cas contraire, de sanctions. Mais le professionnel serait sujet à l'usure professionnelle s'il ne conservait pas la sève qui donne sens et vie à son travail. Il doit trouver dans son travail une source d'épanouissement, de bien être, de reconnaissance. Comment imaginer qu'il puisse travailler seulement sous contrainte ! Au-delà de ce que nous a appris la sociologie des organisations, il peut mettre à bon escient sa marge de liberté en renforçant la qualité des liens qu'il tisse avec ses collègues comme avec les personnes qu'il accompagne. Quant au bénévole, s'il n'est soumis à aucun contrat, il se doit pourtant d'intégrer les exigences de la mission auquel son engagement oblige.

Approcher le don et la relationnalité

Lorsqu'il n'est pas brouillé par les stéréotypes qui l'accompagnent encore trop souvent, le don permet de saisir la singularité du rapport entre bénévoles, volontaires et professionnels du lien. Avec la relationnalité, les deux concepts favorisent une proximité sans confusion entre les trois acteurs. À condition toutefois d'en connaître les caractéristiques, d'apprendre à repérer leur présence dans les relations et de solliciter les leviers pour les activer. Alors que nous réfléchissions à cet article, nous avons eu l'occasion de mener quelques entretiens auprès de quatre bénévoles, un volontaire, un professionnel, tous engagés dans la même association d'éducation popu-

laire. Nous avons été frappés par la convergence de leurs réponses. Aux bénévoles, nous avons posé la question suivante : « Qu'est ce qui fait que vous êtes bénévoles ? ».

- Camille 22 ans : « Je veux faire des choses gratuitement, c'est une vraie richesse et lorsque je rentre chez moi après un week-end avec une bonne fatigue, cela me rend heureuse, j'ai fait quelque chose, j'ai donné pour les autres (...) il y a aussi ce que je reçois de ce que j'ai fait moi-même, je crois que ça contribue un peu à l'estime de soi ».

- Domitille 19 ans : « Je prends du temps pour aider, j'ai eu la chance que d'autres aient pris ce temps pour moi quand j'étais jeune et je pense qu'on doit rendre ce qu'on a reçu, et en même temps ça m'enrichit, car j'apprends à apprendre aux jeunes dont je m'occupe ».

- Marc 43 ans (déjà cité plus haut) : « On est obligé à un lâcher-prise, on ne sait pas ce que l'on donne, on ne sait pas ce que l'on reçoit ».

- Isabelle 48 ans : « Le plaisir de la rencontre et des échanges réciproques (...) si ce que l'on demande est clair et que les bénévoles sont reconnus comme étant pleinement partie prenante alors ils peuvent donner beaucoup, (...) le contrat moral doit être clair, on n'est pas des petites mains censées ne rien savoir (...) pour qu'un bénévole se sente bien il faut lui donner un rôle valorisant, qu'il sente qu'il a sa place ».

- Emilie 21 ans, volontaire service civique pour une année dans l'association : « Qu'est ce qui fait que vous êtes volontaire ? ». « J'ai choisi le volontariat parce que j'avais la volonté d'être utile, d'apporter des choses à la fois aux autres et de faire partager mes connaissances (...) même si les autres ne le ressentent pas ils m'apportent quelque chose et du coup j'ai envie que ce soit réciproque et d'être dans l'échange (...) le volontariat c'est un bénévolat reconnu par l'état dans le cadre de missions qui sont demandées, il y a quelque chose d'une reconnaissance ».

- A Perrine, professionnelle, nous avons demandé : « Qu'est ce que vous auriez envie de me dire de votre travail avec les bénévoles ? ». « Mon travail consiste à permettre aux bénévoles de se sentir impliqués dans le projet en sachant qu'on ne peut exiger qu'ils aient une vision globale du fonctionnement car ils viennent ponctuellement ». Elle ajoute : « Dans l'association qui fonctionne essentiellement avec des bénévoles il est parfois difficile de

faire valoir que c'est mon travail et que je ne suis pas disponible 24 heures sur 24 comme eux lorsqu'ils viennent sur un week-end par exemple ».

Il ressort de ces entretiens que l'engagement en toute liberté apporte beaucoup en retour au bénévole, sans qu'il ne l'ait cherché. Il en est souvent surpris et reçoit cela comme une richesse. Au-delà, ces propos illustrent tous le concept de don et cet article nous fournit l'occasion d'en proposer une définition avant de présenter ses caractéristiques. Le don est un mouvement interne qui libère un espace pour l'autre et se traduit dans un geste porteur de lien. Initié selon le contexte par soi ou par un autrui, il est la condition de notre humanisation. Lorsque les relations visent des personnes fragilisées par la vie, qu'elles relèvent d'un accompagnement socio-éducatif, le don a besoin d'être prolongé par la clinique et traduit concrètement grâce au dialogue ; nous parlons alors de relationnalité. Dans tous les cas, le don nous offre les repères concrets pour que vivent nos relations (privées autant que publiques) dans une perspective éthique. Cette double dimension conceptuelle et opérationnelle, aux conséquences éthiques, en fait sa force. Car le don nous met en situation de pouvoir décider et agir en nous confrontant à nos responsabilités. Mais le don est également fragile car il est exigeant, en nous invitant à nous considérer continuellement dans notre rapport à l'autre.

Caractériser le don

Présentons brièvement en cinq points les caractéristiques⁹ du don appliqué aux relations. Le don est d'abord un mouvement vers l'autre à travers un geste qui énonce le lien. Parce qu'il est un être relationnel l'homme ne peut avoir comme seul objectif d'utiliser l'autre à des fins personnelles comme le prône le modèle individualiste. Tout geste, toute action, toute intention dit quelque chose de la relation (relation en cours, relation souhaitée, relation bloquée). Le geste permet que circule de la relation, de la parole ; nous sommes contenus dans notre parole.

Il se présente sous deux formes : le don agonistique qui s'exprime dans la confrontation -se défier pour se lier¹⁰ - et l'alliance -se lier sans se défier-. Les deux formes coexistent toujours, l'une disparaît derrière l'autre un temps pour réapparaître alors que nous ne l'attendions plus. L'articulation entre bénévo-

lat et volontariat nous en fournit un bon exemple.

Il se traduit par trois verbes -donner, recevoir, donner à son tour-. Donner constitue une vraie prise de risque aujourd'hui : faire un pas vers l'autre, puis deux puis trois s'il le faut sans savoir comment il sera reçu. Cette prise de risque initiale est toutefois moins prégnante dans le cas du bénévolat qui repose par principe sur l'accueil de l'autre qui se propose. Ce geste doit être reçu, or, il est parfois plus difficile de recevoir car cela nécessite un lâcher-prise exprimant quelque chose comme : « je reconnais que je ne sais pas tout, j'apprends de toi, je m'enrichis à ton contact ». Celui qui a reçu doit répondre s'il veut entretenir le mouvement, il doit donner à son tour pour relancer le cycle du lien ; donner à son tour que l'on pourrait traduire par : « nous reconnaissons que nous apprenons de l'autre comme l'autre apprend de nous ». C'est pourquoi le geste du bénévole qui souhaite s'engager doit être pleinement reçu. Ce cycle du donner, recevoir, donner à son tour s'appuie sur un double paradoxe. Premièrement, les réponses doivent être libres ; c'est la personne seule qui décide de répondre. Mais la réponse porte aussi une part d'obligation ; c'est parce que nous nous sentons l'obligé de l'autre pour entretenir le lien que nous répondons, sinon le cycle s'interromprait. C'est parce que nous sommes engagés ensemble dans un même système et qu'il nous revient de le faire vivre, que nous sommes l'obligé de l'autre. la contrainte n'autorise pas la liberté au contraire de l'obligation, les deux notions ne peuvent être confondues.

Deuxièmement, pour qu'il y ait mouvement vers l'autre, puis réponse pour maintenir le lien, le souci de l'autre est impératif ; la présence de l'autre est recherchée. Le souci de l'autre porte également en lui la reconnaissance de la dignité de cet autre. Autrement dit moi comme l'autre, sommes d'égale valeur... de même humanité. Mais il n'opère pas au détriment de l'attention à soi. Le souci de l'autre s'articule obligatoirement avec l'attention à soi. Les deux caractéristiques ne s'opposent pas, elles opèrent et se renforcent mutuellement. Au cours de notre désormais longue expérience associative, nous avons souvent rencontré cette difficulté de positionnement de la part de ceux qui font appel aux bénévoles (qui le sont bien souvent eux-mêmes d'ailleurs). Ils n'osent pas et ne se sentent pas légitimes d'avoir

quelque exigence en retour. Agir ainsi reviendrait à abuser de la générosité de la personne à leur égard, ils l'utiliseraient au service de leur cause qui en serait alors ternie. La dynamique du don nous invite à plus de simplicité dans nos relations.

Cette dynamique du don est mise en mouvement par cinq postures qui développent une conscience du don. La sollicitude (P. Ricoeur) en tant qu'élan vers l'autre sans calcul de ce que cela peut rapporter. La recherche de la confiance en tant qu'appel adressé à l'autre pour jouer le jeu du don. La confiance est voulue, elle est recherchée. Une fois installée, elle s'entretient et participe de la fiabilité relationnelle ; chacun sait qu'il peut compter sur l'autre. Cet aspect est essentiel dans tout engagement bénévole comme nous l'avons montré. Comme l'est la relance constructive, qui nous rappelle que nous devons à chaque fois que nous en avons la possibilité, d'apporter nos contributions plutôt que de privilégier la disqualification, plus facile mais peu constructive. Avec la réciprocité d'engagement les contributions réciproques conviennent à chacun et nourrissent le lien, l'entretiennent. La réciprocité d'engagement sous-tend aussi l'idée d'une alternance des positions, source d'enrichissement et non de domination de l'un sur l'autre ; chacun est invité à influencer et à être influencé, ce qui favorise le développement de leaderships fonctionnels. Enfin, prenons l'habitude de porter un regard sur notre héritage relationnel pour ne pas en être prisonnier. Combien de fois avons-nous entendu : « je me suis fait avoir une fois il n'est plus question que ça m'arrive ». le bénévolat constitue d'ailleurs un rempart contre cette manière d'appréhender la vie et son rapport aux autres.

Du don à la relationnalité : pour une collaboration fructueuse entre bénévoles, volontaires et professionnels

Si les bénévoles s'enrichissent au contact des professionnels, l'extériorité qu'apporte les premiers « oblige » les professionnels à rendre lisible leurs pratiques. Le bénévolat nous permet de mettre en lumière l'action du don appliqué aux relations, et l'action des professionnels concernés par les métiers du lien celle de la relationnalité ; les deux se répondent et se complètent. Or, le paradoxe de la relationnalité qui prolonge le don lorsqu'il est nécessaire de construire une expertise et

de construire une intervention, tient à ce qu'elle s'immisce, se ressent parfois, se diffuse en tout cas, dans toutes les actions du professionnel. Mais si le professionnel ne s'empare pas de la relationnalité pour en faire une clé de lecture de sa pratique, il se prive d'un levier d'intervention essentiel, il s'empêche le partage et la réflexion qui contribuent au développement de son aptitude à « l'artrelation ». Autrement dit, les professionnels du lien sont concernés comme les bénévoles par les caractéristiques du don. Mais ils doivent les utiliser quotidiennement, les intégrer à leur pratique pour qu'elles en deviennent la colonne vertébrale. La présence de bénévoles, symboles de relations non utilitaires, est une richesse pour les professionnels si ces derniers se saisissent du don pour s'ouvrir à la relationnalité. La relationnalité offre en effet l'architecture d'une pratique éducative associant le don, la clinique, le dialogue, et dont l'objet vise à mobiliser les ressources relationnelles des personnes accompagnées.

Comment faire face à la désespérance, que répondre aux fragilités exprimées qui se présentent à nous tels des murs infranchissables, comment convaincre celui qui nous provoque en refusant notre soutien, comment trouver les interstices de confiance susceptibles d'initier un dialogue... ? La capacité du professionnel - nous pensons ici en particulier à l'éducateur - à imaginer un dispositif adapté aux personnes qu'il accompagne et ajusté à ses intentions éducatives, sa propension à penser et à construire des expériences d'apprentissages dans leur double dimension pédagogique et éducative, son aptitude à se saisir de toutes les occasions pour susciter le dialogue, constituent quelques-unes de ses compétences essentielles. Mais pour exploiter ses compétences et parce qu'il s'adresse en premier lieu à des personnes fragiles ou fragilisées par la vie, l'éducateur (et au-delà tout professionnel du lien) a besoin de poser des gestes qui énoncent le lien puis qui le fassent vivre. C'est ainsi que la relationnalité soutient l'éducateur et le protège des prestations de service et autres technicités désincarnées.

La relationnalité, une pédagogie des relations soutenue par la clinique et le dialogue

La relationnalité s'apparente à une pédagogie

gie des relations, il s'agit de penser l'intervention, de la mettre en œuvre et de l'ajuster en permanence aux personnes après avoir porté un regard réflexif sur les effets qu'elle aura produits. C'est pourquoi, outre les compétences techniques indispensables et propres à chaque métier concerné par notre sujet, l'appel à la clinique s'impose, laquelle servira également le dialogue sans lequel il n'y aurait pas de rencontre et d'accompagnement possible.

Nous entendons par dialogue ce mouvement qui consiste à donner son point de vue dans un souci de rencontre de l'autre et à recevoir le point de vue de celui-ci. « Recevoir » invite à accueillir en soi les propos de notre interlocuteur, à tenter de saisir ce qu'il partage avec nous, à le laisser résonner pour mieux se l'approprier. C'est seulement lorsque nous faisons cet effort que nous pouvons alors donner à notre tour un nouveau point de vue, enrichi du propos de cet autre avec lequel nous souhaitons cheminer. La réciprocité étant essentielle, le professionnel devra parfois aider la personne qu'il accompagne à initier ce mouvement puis à le renforcer. La rencontre et un dialogue fructueux sont à ce prix. A travers les paroles échangées, les composantes du don se mêlent aux dynamiques intrapsychiques, aux histoires relationnelles, aux phénomènes communicationnels, aux sentiments, aux modes de pensée et d'élaboration, aux aspects culturels et aux valeurs de chacun. Recevoir la parole de l'autre au-delà des mots prononcés oblige à un lâcher-prise, signe que nous laissons en nous un espace pour l'autre. Nous pouvons mieux ensuite donner à notre tour, confronter nos arguments, nos convictions sans perdre de vue que le dialogue est profondément orienté vers la mobilisation des « ressources fragiles » des personnes qui sollicitent ou acceptent notre intervention.

Dès lors la clinique devient nécessaire en tant qu'invitation à se pencher sur les processus relationnels qui animent les groupes et les personnes. La clinique nous incite à nous rendre proche en développant une aptitude à écouter, soutenir, conseiller, évaluer, solliciter, accompagner, rencontrer. De ce fait, la clinique invite aussi le professionnel à se pencher sur les effets qu'il produit chez l'autre, mais aussi bien sûr à ce que l'autre projette sur lui et produit en lui. Le professionnel apprend ainsi à reconnaître les émotions

suscitées par les affects et/ou les valeurs convoqués par la situation et par le dialogue. Il doit se pencher sur ses mouvements intérieurs, oser les partager et les élaborer s'il veut réellement rencontrer l'autre. La clinique nous conduit également à nous rendre présents à notre histoire et à notre sensibilité. Elle nous pousse à développer des capacités d'attention à l'autre, de réflexion, de respect, pour trouver une « juste proximité ». Elle nous oblige à interroger nos expériences relationnelles pour les transformer en ressources qui seront mises au service de notre mission. Ainsi, la relationnalité nous aide à saisir ce qui contribue à faire fructifier la dynamique de don et en creux, à chercher ce qui l'affecte et peut la rompre.

Des limites à la bonne volonté

S'opposant à ce professionnalisme, les représentations qui conduisent à croire qu'il suffit d'être de bonne volonté pour répondre aux besoins de personnes fragilisées par la vie et relevant du champ social, sont encore trop présentes. Les bénévoles, caractérisés rappelons-le par leur bonne volonté et leur souci de se mettre au service, peuvent facilement tomber dans ce piège. Mais également les institutions, d'autant que nombre d'entre-elles rattachées à des associations, ont été fondées par des bénévoles pour répondre à des besoins non pourvus par la société. Certes, la loi 2002-2 rénovant le secteur social et médico-social a contribué à clarifier la situation en obligeant les institutions à travailler avec des professionnels formés. L'échange qui suit avec une psychomotricienne travaillant dans un accueil de jour relevant d'un EHPAD¹¹ montre de surcroît l'intérêt de faire appel à l'histoire, pour poser une analyse des rapports singuliers qui se développent parfois entre bénévoles et professionnels : « L'autre jour on a voulu pallier à un manque de personnel en faisant appel aux bénévoles, mais ils n'avaient pas les compétences appropriées, résultat à la fin de la journée ils étaient épuisés et les résidents étaient anormalement excités (...) les bénévoles ont l'habitude d'intervenir pour soutenir une activité, renforcer une présence, mais ils agissent habituellement sous la responsabilité des professionnels ». La discussion fit apparaître que ce service avait été créé et fonctionnait il y a quelques années uniquement avec des bé-

névoles. Insuffisamment mises au travail, les anciennes habitudes étaient réapparues dans un moment de fragilité. Il revient à chaque institution de trouver la meilleure articulation entre bénévoles et professionnels au regard de son histoire et de sa mission. Dans une institution sociale et médico-sociale, il semble essentiel que l'engagement des bénévoles ne les conduisent pas à remplacer les professionnels. Ils seront efficaces s'ils s'inscrivent dans le projet d'établissement et le dispositif au sein duquel leur place et leur fonction auront été pensées.

Enfin, insistons une nouvelle fois sur la nécessaire connaissance et maîtrise par les dirigeants, des caractéristiques du don et de la relationnalité. Ils doivent bénéficier d'une autonomie suffisante pour ajuster leur management et favoriser ainsi une confrontation constructive par le dialogue.

Ainsi, la mise en œuvre quotidienne du don appliqué aux relations pour les bénévoles et les volontaires et de la relationnalité pour les professionnels, concourront à une collaboration fructueuse dont les personnes accompagnées tireront le plus grand bénéfice. ■

¹ Cf. sur ce point Poirier Ph. *Don et management : de la libre obligation de dialoguer*, Paris, L'Harmattan, juin 2008

² Barreyre J.Y., Bouquet B., *Nouveau Dictionnaire critique d'action sociale*, Bayard Jeunesse, 2006.

³ *Étymologie de bénévolat*

⁴ Source dicolatin.com

⁵ *Revue Française de service social* 09/97, 185-186, p.28.

⁶ www.cnrtl.fr (centre national de ressources textuelles)

⁷ Cf. Poirier Ph. *Don et bienveillance : mobiliser les ressources fragiles*, Lyon, *Chronique Sociale*, janvier 2012, chap.6

⁸ Nous renvoyons le lecteur intéressé par une réflexion sur un modèle de management humaniste à Poirier Philippe, *Don et management : de la libre obligation de dialoguer*, op.cit.

⁹ Développées dans nos deux ouvrages op.cit.

¹⁰ Henaff Marcel, *Le prix de la vérité, le don, l'argent, la philosophie*, Paris, Seuil, 2002.

¹¹ *Etablissement d'Hébergement pour Personnes Agées Dépendantes*.