

## Le professionnel de la relation d'aide doit-il aimer l'utilisateur ?

(Une question toute simple, quasi naïve, teintée de juste ce qu'il faut de complexité ; une question que l'on pense hors d'âge, résolue à jamais, et pourtant... Une question à laquelle le conférencier s'engage, en toute fin de démonstration, à répondre par oui ou non.)

Débutons par une scène de la vie professionnelle courante. La situation est connue, vous en avez certainement été témoin, voire l'un des acteurs ou actrices. La scène se déroule dans un foyer d'hébergement pour personnes handicapées ou dans un Ehpad, peut être dans une chambre d'hôpital, les couloirs d'un CMP, une maison d'enfant ou au téléphone d'une plate forme d'entraide. Un usager, qu'il soit personne âgée, déficient intellectuel, adolescent fugueur, malade hospitalisé, personne en détresse, vient donc de s'adresser à un professionnel avec une sincérité totale, la voix empreinte d'une émotion forte traduisant la colère, le désespoir, la reconnaissance. Une phrase du genre *vous ne m'écoutez jamais, vous ne faites rien de ce que je veux, de ce dont j'ai besoin, vous ne m'aimez pas !* ou tout au contraire *merci de tout ce que vous faites pour moi, je m'excuse de tous les efforts que je vous réclame, merci de m'aimer autant !* Étrangement, à ces deux phrases si contraires pourtant, le professionnel répondra peut être, sûrement, quelque chose du genre *mais je ne fais que mon travail, je ne suis pas là pour vous aimer.*

Cette phrase nous l'avons, j'en suis certain, toutes ou tous entendue au moins une fois dans notre carrière, si ce n'est prononcé nous même. Autant le confesser d'emblée je suis de ceux qui l'ont dite, parfois, il y a longtemps et qui se sont posé des questions sur cette réponse et qui après avoir bien réfléchi ne la prononcerons plus jamais. En effet résumons la scène : l'utilisateur dit *tu ne m'aime pas* le professionnel répond *tout à fait je ne t'aime pas*, l'utilisateur dit *merci de m'aimer* le professionnel rétorque *mais je ne t'aime pas.*

Bref, dans tous les cas de figure, l'utilisateur entend d'une manière ou d'une autre *je ne t'aime pas* de la part de quelqu'un qui l'aide au quotidien. Ne nous mentons pas, la violence de cette réponse est funeste.

Et pourquoi donc une monitrice éducatrice, une AMP, un éducspé ne répond-t-il jamais *mais je ne fais que mon travail, je vous aime ?* Pourquoi le professionnel de la relation d'aide choisi-t-il le *je ne vous aime pas* ou lieu du *je vous aime ?*

Première hypothèse, il peut s'agir d'un *je ne t'aime pas* de pure violence, de maltraitance. Notons cependant que les occasions de dire *je ne t'aime pas* à quelqu'un ne sont pas si fréquentes. On préférera plus facilement des insultes ou plus sûrement le dédain, le mépris, l'ignorance. A y

regarder de plus près *je ne t'aime plus* est plus usuel que *je ne t'aime pas*.

Seconde hypothèse, le *je ne vous aime pas* est une réponse tout simplement euphémisée au regard de ce que le professionnel répondrait véritablement s'il osait : *mais je vous emmerde, si vous croyiez que ça m'amuse de vous torcher le cul toute la journée, de me faire engueuler à votre place par vos profs ou vos maîtres d'apprentissage, de vous entendre chialer sans cesse au bout du fil sur vos maris qui vous quittent ou vos dettes qui enflent, je vous en parle moi de mes fin de mois de dèche, de mon lit grand comme un stade ou personne ne se colle à moi, je vous déteste, je vous hais !!* On peut alors presque louer l'effort de retenue.

Troisième hypothèse, il peut s'agir d'un *je ne t'aime pas* de protection, notamment s'il faut répondre à un aveu, une déclaration, une demande d'amour. Il s'agit là de ne pas bercer quelqu'un d'illusion, c'est un *je ne t'aime pas* de franchise en quelque sorte. On peut même entendre dans ce *je ne t'aime pas* là un *je t'aime quand même un peu*. Il y a alors, dans l'esprit de celui qui le prononce, plus de douceur que de violence.

Quatrième hypothèse, le *je ne t'aime pas* de peur. De peur de dire je t'aime. Pour preuve le *je ne t'aime pas* sera alors associé à un *je fais mon travail, ou je suis payé pour cela*, donc je n'ai pas besoin de t'aimer, comme le mercenaire ou la prostituée.

Quatre hypothèses si différentes montrent que la relation d'aide à un problème avec l'amour.

Si la question, *le professionnel de la relation d'aide doit-il aimer l'usager* faisait l'objet d'un sondage auprès du grand public, une partie des personnes interrogées répondrait oui bien évidemment. La notion même de relation d'aide inclut, implique, qu'il y ait de l'amour. Aimer, aider, à une lettre près le mot est identique et les deux sont liés.

A l'inverse certains répondraient non et mettraient en avant le terme de professionnel pour justifier cette non obligation d'aimer. Le professionnel étant celui qui aide même s'il n'aime pas.

Ces deux réponses sont paradoxalement l'une et l'autre justifiables car elles se heurtent (ou profitent c'est selon) à la pauvreté de notre vocabulaire et au peu de nuances que comporte le mot amour en français. Ainsi nous pouvons aimer la femme de notre vie, aimer les romans de Claude Simon, aimer regarder le coucher du soleil sur l'océan, aimer ses enfants, aimer son travail, aimer les nouilles au beurre, aimer mettre la tête sous l'eau du bain, aimer les écureuils, aimer le foot, aimer

ce nouveau vernis sur les ongles des pieds, aimer la vie... Pauvre langue.

En effet, là où nous n'utilisons qu'un seul mot, aimer, les anglo-saxons disposent de deux verbes différents *to like* et *to love* et les grecs antiques disposaient de trois termes distincts pour exprimer clairement trois amours différents. Éros, *Philia*, Agapé.

Si nous disposions de cette diversité de vocabulaire, sans doute que notre pensée sur la question en serait enrichie. Mais il ne faut jamais renoncer à penser mieux. Il nous faut donc étudier ce que notre amour francophone contient d'Éros, de *Philia* et d'Agapé.

Pour les grecs antiques, Éros est le dieu de l'Amour, il organise l'attirance entre les corps, les pousse les uns contre les autres les autres, comme le dit la chanson. On peut s'en réjouir ou désapprouver, lutter ou non contre cette pulsion qui nous aimante, nous attire ou nous repousse. Avec Éros on ne s'appartient plus, le Dieu commande, la raison s'absente, le corps parle, la lucidité s'égaré.

Cet amour-là est l'amour fou. Il nous conduit à agir de manière irrationnelle, justement parce que c'est le corps qui parle. A priori nous n'avons aucune raison d'aimer vraiment cette personne là, ce corps là, l'élan vers l'autre n'est d'abord que physique. Ce n'est qu'ensuite que notre raison inventera des raisons d'aimer cette personne là, ce corps précis.

Il faut pourtant distinguer deux Éros, deux passions érotiques différentes.

En premier lieu la simple libido qui enflamme nos corps dès l'âge de la puberté et ensuite une sensualité plus complète, plus aboutie, qui ne s'éveille que pour une personne unique qui dépasse nos pudeurs et permet l'accord du corps à corps. Il s'agit alors véritablement d'amour car on n'aime plus seulement un corps mais une personne. C'est ainsi que le corps pourra changer sans que le désir n'en soit amoindri, c'est ainsi qu'un corps pourtant bien similaire pourra ne pas combler le même besoin affectif.

L'amour d'Éros est une passion, stimulante, dévorante, entraînante, passionnante. Notre mot Amour contient cette dimension érotique. Mais pas que... et là où notre vocabulaire s'éteint celui des grecs continue et propose un autre mot pour une autre dimension de l'amour, la *Philia*.

La *Philia* est souvent traduite par le mot amitié. Elle caractérise une relation réciproque allant de la simple entente cordiale qui relie des habitants d'une même Cité, à la confraternité des compagnons d'armes et même l'affection entre frères et sœurs, parents ou époux. Bref, la *Philia* grecque s'étend à

toutes les formes de lien entre êtres humains, de la simple cordialité jusqu'aux rivages du corps à corps de l'Éros.

Pourtant, le philosophe Aristote indique trois conditions strictes pour qu'on puisse parler véritablement de Philia : il faut d'abord que l'on veuille du bien à l'autre ; il faut ensuite que cette volonté soit réciproque (ce qui distingue la Philia de la simple bienveillance, l'Eunoia) ; il faut enfin que cette amitié réciproque soit connue des amis (ce qui exclut alors le simple sentiment d'appartenance communautaire).

Ainsi mon ami n'est pas mon ami seulement parce qu'il me fait du bien. Il ne s'agit pas dans la Philia de ce genre de relation, somme toute égoïste. A l'inverse il ne s'agit pas non plus d'un sentiment que l'on pourrait ressentir pour n'importe qui d'agréable compagnie. L'ami, l'objet de ma Philia est un élu avec lequel je ne suis, en définitive, ni altruiste ni égoïste et lui non plus. Je suis l'objet de la Philia de l'objet de ma Philia.

Comme dans l'Éros, il existe une part d'inexplicable quant au pourquoi du choix de l'objet de cette amitié. Comme disait Montaigne parlant de son amitié avec La Boétie *parce que c'était lui, parce que c'était moi.*

Cette dimension de Philia, d'amitié, est également présente dans notre mot amour. Dans l'Éros on aime son amour et dans la Philia on aime son ami, mais notre mot amour francophone ne distingue pas ces deux amours là.

Enfin les grecs ont un troisième mot pour désigner une autre dimension de l'amour, l'Agapé que l'on traduit souvent par charité, amour universel, amour du prochain. L'Agapé désigne un amour sans attente de réciprocité, sans rapport d'égal à égal. L'Agapé n'est pas un sentiment de pitié ou de sympathie qui fait que je tends à vouloir faire du bien à quelqu'un de précis, de désigné. C'est un amour moral, inspiré par la négation de soi et le dévouement à l'autre quel qu'il soit. On aime tout homme simplement parce qu'il est homme. On quitte ainsi l'aspect personnalisé de l'amour d'Éros ou de Philia, il n'y a plus d'amour ou d'ami élu, mais des grands principes. Aimer ce n'est plus alors accorder une faveur à un privilégié préféré entre tous, mais un devoir moral. La morale à laquelle se réfère l'Agapé pouvant être religieuse comme athée.

Trois mots donc chez les grecs anciens, un seul en français. Cette confusion est sans doute l'une des causes de la peur du professionnel de la relation d'aide. En effet, de quel amour parle-t-on lorsque l'on dit ou que l'on entend, en français, *je t'aime* ou *je ne t'aime pas* ? Est ce qu'on aime d'Éros, de Philia ou d'Agapé ?

Dans le cadre de la relation d'aide pas d'Éros avec l'utilisateur et pas seulement au sens sexuel du terme.

Pas d'exclusive, pas de pulsion dévorante, pas de raison absente. Cet amour là n'est pas celui de la relation d'aide. Et si un professionnel se laisse aller à son élan érotique, peut-on le dénommer amour ? Au sens grec de l'Éros sans doute, mais en français non. Il s'agit de violence, de maltraitance, de crime. L'Éros n'est pas la bonne distance de la relation professionnelle.

Mais ne nous trompons pas, l'usager peut, lui aussi, se trouver pris à l'égard de celui ou de celle qui l'assiste au quotidien, par sa libido, par son émotion érotique. Il est donc nécessaire de la part du professionnel de ne laisser peser aucune ambiguïté dans l'esprit de l'usager sur la réalité ou la faisabilité de ce type de relation. Il convient donc de ne pas piéger l'usager et répondre, alors, *je ne t'aime pas* est clairement une réponse de protection de l'usager.

Donc, à la question le professionnel doit-il aimer l'usager, on peut répondre que si le type d'amour que l'on évoque est Éros, la réponse est non.

Mais qu'en est-il de la Philia? Doit-il y avoir Philia dans la relation d'aide ? Rappelons-nous qu'elle est principalement fondée sur la notion de réciprocité et je voudrais m'attarder longuement sur cette notion car elle est au cœur de l'argumentaire de ma réponse.

Le professeur au Collège de France Jon Elster en donne la définition suivante: *Le principe de la réciprocité est apparemment tout simple : on doit rendre le bien pour le bien et le mal pour le mal.* Retenons le *apparemment tout simple* et comparons le à la phrase de René Girard « *les rapports humains sont une double imitation perpétuelle parfaitement définie par le mot pas si transparent que cela de réciprocité* ».

Alors, afin de penser correctement, attardons nous autour de ce terme apparemment tout simple et pourtant pas si transparent que cela.

Les recherches sont nombreuses pour montrer combien la vie sociale, sous toutes les latitudes et à toutes les époques, s'appuie sur la réciprocité. Je vais ne convoquer que trois auteurs, parmi les plus essentiels sur cette question, Marcel Mauss, Alvin Gouldner et René Girard.

Marcel Mauss fait paraître en 1924 *l'Essai sur le don, formes et raisons de l'échange dans les sociétés archaïques*, dans lequel il se donne pour objet de répondre à la question suivante: « *Quelle est la règle de droit et d'intérêt qui, dans les sociétés de types arriérées et archaïques fait que le présent reçu est obligatoirement rendu? Quelle force y a-t-il dans la chose qu'on donne qui fait que*

*le donateur la rend?*

Pour Mauss il existe un régime du don soumis à des règles stables et organisées autour d'une structure à triple obligation : donner / recevoir / rendre et ayant valeur générale car à l'œuvre dans toutes les sociétés connues.

On peut alors se demander si l'Essai sur le don n'est pas plutôt un essai sur la réciprocité. Ainsi si l'on s'en tient à une définition minimale, le don peut se caractériser comme une circulation d'un bien ou d'un service, d'un individu ou d'un groupe vers un autre, selon une modalité fondamentale qui veut qu'une telle prestation ne puisse se réaliser que dans un seul sens. La triade maussienne donner / recevoir / rendre contient en son dernier terme un paradoxe à la voir accoler à la notion de don. Le paradoxe peut également se lire dans l'utilisation du terme « échange » dans le sous titre l'Essai sur le don, formes et raisons de l'échange dans les sociétés archaïques. Si le sujet de l'étude est le don peut elle alors traiter de l'échange?

Paradoxe à nouveau dans l'utilisation par Mauss de l'expression « *dons réciproques* ». Si des dons peuvent sans doute être croisés, ils ne peuvent guère être réciproques. Ces éléments paradoxaux, voire aporétiques, firent dire à Jacques Derrida : « *On pourrait aller jusqu'à dire qu'un livre aussi monumental que l'Essai sur le don, de Marcel Mauss, parle de tout sauf du don : il traite de l'économie, de l'échange, du contrat, de la surenchère, du sacrifice, du don et du contre-don, bref de tout ce qui, dans la chose même, pousse au don et à annuler le don.* »

La triade donner / recevoir / rendre, par l'étroite imbrication des trois séquences, développe un système global de contraintes réciproques dans lequel les individus se reconnaissent comme partenaires sociaux. Si cette contrainte passe par la circulation de biens matériels et présente donc un aspect économique, elle ne s'y limite pas car, pour Mauss, les biens qui circulent ne sont pas individuels mais sociaux et collectifs et le rapport de réciprocité qui s'instaure alors entre les individus est porté par une force, un esprit qui est le principe même de leur circulation. Cette force qui oblige à la restitution Mauss la détermine d'un terme mélanésien : le *Hau*, dont René Girard expliquera plus tard qu'il peut se traduire également par poison.

Cette dimension spirituelle du don est indéniable pour Mauss, car si l'on donne pour rien en quelque sorte, c'est que cet acte est chargé de bien plus que la seule valeur matérielle des objets en jeu. C'est en quelque sorte le donneur lui-même qui se donne, qui s'expose, se risque et ainsi oblige celui qui reçoit le don à la même exigence, si radicale soit elle. L'égalité ne constitue pas la réponse attendue, il s'agit bien de faire apparaître un excédent de valeur dans la restitution par rapport au don reçu. S'enclenche alors une dynamique de l'excès. Il convient de rendre plus que ce que l'on a reçu, en

tout cas pas moins et la valeur du don, du cadeau, peut devenir problématique et prend tout sa force dans de nombreuses scènes de la vie quotidienne. C'est ainsi que peut naître du ressentiment à voir les Martin répondre à votre invitation à dîner et venir les mains vides ; que s'organisent de subtiles stratégies autour des anniversaires d'enfants ; ou que la très (trop) chère bouteille de vin apportée en cadeau, vous fera dire *mais il ne fallait pas*, à entendre au sens propre de la formulation.

Autre découverte décisive, celle du sociologue américain Alvin Gouldner qui en 1960 expose dans un article, ce qu'il nomme la norme de réciprocité.

Gouldner écrit « *je suggère qu'une norme [une règle] de réciprocité, dans sa forme universelle réunit deux exigences minimales 1) les gens doivent aider ceux qui les ont aidés et 2) les gens ne doivent pas nuire à ceux qui les ont aidés. Généralement la norme de réciprocité peut être considérée comme un élément présent dans tous les systèmes de valeurs et en particulier comme l'une des principales composantes universellement présente dans les codes moraux.* » (...) *l'existence de la réciprocité peut s'exprimer par « les gens aideront plutôt ceux qui les aident. De même, la norme de réciprocité stipule que les gens devraient aider ceux qui les aident et que, par conséquent, ceux à qui vous avez donné de l'aide sont obligés de vous aider. La conclusion est claire : si vous voulez être aidé par les autres, vous devez les aider, de fait il est opportun et pas seulement correct, de respecter les droits et les statuts d'autrui et la norme générale.* »

A titre d'illustration cet extrait du livre de Norbert Alter, Donner et prendre, la coopération en entreprise (2009)

*Tout le monde peut faire cette expérience à la fois simple et troublante en prenant le métro : les portes de métal et de verre qui permettent l'accès au quai sont lourdes ; les pousser et les retenir alors que, souvent, on est encombré d'un sac ou d'un paquet représente un effort. Les conventions sociales veulent qu'on économise l'effort collectif en tenant la porte à celui qui nous suit. La question du don commence au-delà de ces conventions. Admettons que la distance normale ordinairement admise pour tenir la porte à celui qui nous suit soit de dix pas. Si on la retient au-delà de cette distance, on engage généralement un processus étonnant : la personne qui suit montre qu'elle se presse en accélérant le pas de manière saccadée et en adressant un sourire un peu contraint. Quand elle arrive enfin à la porte, elle remercie sincèrement – et cela fait chaud au cœur. Elle se sent alors généralement obligée de tenir à son tour la porte au suivant, un peu plus longtemps que ne le prescrivent les conventions, comme si elle souhaitait transmettre notre don à un autre, aux autres. En donnant, on modifie ainsi assez aisément le schéma conventionnel des relations dans les transports en commun et ailleurs : on amène l'autre à donner à son tour, à soi et à d'autres.(...)*

Dans une institution ou une équipe éducative ou soignante ce besoin de réciprocité s'exprime sous de multiples formes. Le travail d'une équipe éducative se caractérise par la cohésion, la cohérence et la complémentarité d'actions éducatives ou soignantes menées individuellement par les divers membres de l'équipe. L'échange d'information par exemple est un élément indispensable de cette complémentarité, elle garantit au résidant d'une institution un suivi pertinent de sa prise en charge.

Ainsi on peut considérer que le professionnel qui débute un créneau horaire est en droit de recevoir des informations fiables de la part du professionnel qui termine son propre créneau horaire et passe le relais, et qu'il est du devoir de ce dernier de laisser de telles informations.

En ce qui concerne l'organisation de l'action, le plus souvent les professionnels conviennent par oral et de gré à gré du « qui fait quoi » auprès des usagers. Il n'est pas rare alors d'y voir des effets de réciprocité explicites, exprimés par des phrases comme « *je l'ai fait hier à ta place [une tâche difficile] c'est à toi de le faire aujourd'hui* » ou « *je l'ai fait plusieurs fois déjà [une tâche valorisante] je vous la laisse cette fois ci.* »

Dans la réalité de travail des institutions en fonctionnement continu l'échange de créneaux horaires de travail est très important. A la fois par la fréquence et le volume de ce type d'échange mais également, par le fait qu'il s'agit probablement du support le plus signifiant de l'application de la norme de réciprocité et met en lumière un aspect très important de la réciprocité : sa relation au temps et à la dette. Dans le cadre d'un échange de créneau horaire de travail entre deux professionnels, on peut comprendre l'intérêt pour l'un des deux contractant à faire « tenir » la dette le plus longtemps possible, car elle agit comme un pouvoir sur autrui. Ainsi Jean a rendu service à Paul en lui échangeant un soir contre un matin, Jean « tient » Paul tant que ce dernier n'a pu acquitter sa dette et un jeu peut se mettre en place qui verra Jean refuser plusieurs offres d'échange de la part de Paul, ou encore Jean demander un remboursement décalé, par un échange de tâche contre un échange de créneau horaire par exemple. De son côté Paul fera tout pour réduire le délai de remboursement et pourra peut être lui même piéger Jean, en le remboursant de manière décalée dans un délai plus court que celui escompté par Jean. Ces jeux sont fréquents.

Le temps de la réciprocité est un temps de la dette, un temps du jeu, voire un temps de violence, de pression sur autrui, c'est un temps possédé, un temps qui a un propriétaire qui peut en user à sa guise, positive comme négative. Le temps du don, à contrario est un temps sans dette, sans pouvoir de l'un sur l'autre, c'est un temps qui n'appartient à personne. Il ne peut donc susciter ni jalousie ou désir de possession, il est donc un temps non violent, un temps désarmé.



On voit bien que la réciprocité peut être positive mais également négative. La vengeance par exemple est un processus totalement lié à la réciprocité. Il s'agit de rendre un mal pour un mal. Mais tout comme la réciprocité positive s'organise, la réciprocité négative l'est tout autant. Ainsi la formule *œil pour œil, dent pour dent*, bien plus qu'une obligation à venger est une règle de limitation, évitant la propension à prendre une mâchoire voire la tête entière pour une dent et les yeux de toute une famille pour un œil.

René Girard s'attache à montrer à quel point la violence, par l'entremise de la *mimesis*, règle les comportements humains. Pour Girard tout désir étant essentiellement mimétique, (chacun souhaite s'approprier ce que son vis-à-vis possède) et, il estime que les mécanismes qui aboutissent au massacre de la société par elle-même, sont aussi ceux qui règlent notre conduite quand on achète une baguette de pain, qu'on fête son dixième anniversaire de mariage ou qu'on rencontre un inconnu dans la rue.

Le rapport entre humain peut être bienveillant et pacifique tout comme malveillant et belliqueux sans jamais cesser d'être réciproque malgré tout. Décrivant l'exemple d'un individu B refusant une main tendue par politesse par un individu A, René Girard constate « *Les individus qui à l'instant même échangeaient des politesses, voilà maintenant qu'ils échangeaient des insinuations perfides. Et ce sont bientôt des injures qu'ils échangeront, des menaces et mêmes des coups de poings ou de revolver, sans que la réciprocité en soit jamais troublée.* »

Nouvel extrait du livre d'Alter, suite du propos précédent sur la porte tenue, illustrant ce nouveau propos. « *Mais sortir des conventions pose toujours la question de la signification du comportement de celui qui agit et de l'anticipation du comportement de celui qui réagit. Par exemple, si on fait un trop grand sourire en retenant la porte, ou si on la retient vraiment trop longtemps, le donataire peut se dire que ce geste « cache quelque chose », qu'on est « intéressé ». Il ne remerciera alors que du bout des lèvres. Ou encore, il peut ne pas accélérer le pas. Pire encore, il peut ne pas remercier ou, plus simplement, ne pas transmettre aux autres le don qu'on lui a fait en ne retenant la porte que de manière conventionnelle pour les suivants. Et les suivants se comporteront alors de manière similaire. Dans ce cas, nous regrettons amèrement notre geste et, si la circonstance le permet, nous reprenons notre bien auprès du suiveur en ne lui tenant pas du tout, et de manière manifeste, la porte suivante ou même en le bousculant un peu. Nous manifestons ainsi notre colère et notre mépris vis-à-vis de cette ingratitude, de cette incapacité à s'engager dans la bienveillance mutuelle. »*

Pour autant Girard précise que ce n'est pas la réciprocité qui est intrinsèquement source de violence mais « *le glissement imperceptible d'abord, puis de plus en plus rapide, de la bonne à la mauvaise réciprocité* ». La réciprocité est ainsi très souvent auto-réalisatrice. Elle entraîne alors des cycles de violences de plus en plus terribles – chaque acte justifiant le suivant – qui mettent en péril toute société humaine. Les génocides, dont notre histoire récente ne manque pas, montrent tout à la fois que les bourreaux pensent être des victimes et qu'il n'y a plus aucun frein à la tuerie.

Celui qui se venge et celui qui donne sont certes tous les deux pris dans un cycle indéfini d'allers et retours, mais leur disposition d'esprit n'est pas la même. Le premier regarde vers un passé dont il entend solder les comptes, il tue parce que l'un des siens a été tué. Le second regarde vers un avenir dont il anticipe les promesses. Dans les couples où chacun ne fait la vaisselle que parce que l'autre l'a faite la veille, les deux partenaires aboutissent, de fil en aiguille, à « un endettement mutuel négatif ». Tandis que les couples heureux sont ceux où chacun lave les verres parce qu'il sait que l'autre les lavera le lendemain.

Mais qu'en est il avec les usagers de la relation d'aide ?

Le premier terme de la triple obligation Maussienne, donner, est bien en phase avec l'imaginaire dominant du secteur. Les professionnels de la relation d'aide admettent parfaitement que leur engagement doit aller au delà de la seule prestation salariée et qu'au delà des actions techniques de tous ordres qu'ils vont dispenser au cours d'une journée de travail, ils seront amenés à donner, en plus, du temps, de l'attention, de la proximité, de l'engagement physique parfois douloureux (mal de dos), de la domination sur leur ressentis sensoriels (odeurs nauséabondes) par exemple.

On peut en déceler les traces dans le discours que porte une équipe dite « en crise institutionnelle » sur ladite crise et ses conséquences concrètes. Il n'est pas rare d'entendre alors les professionnels caractériser, voire expliquer la crise par des *en ce moment chacun fait juste son boulot et rien de plus ; en ce moment je me sens mal à l'aise dans l'équipe alors je fais mon job, point barre!*

On identifie bien dans ce type de discours que la norme d'engagement va bien au delà *du job* et que justement quand celui ci est ramené collectivement à son minimum, l'équipe entière ressent un malaise, une crise.

La réciprocité se caractérisant par une organisation cyclique, il est difficile d'identifier clairement si nous avons à faire à un donner ou à un rendre. La même difficulté se fait jour quand il s'agit d'analyser le donné supposé de l'utilisateur.

*Philippe, 61 ans, cheveux et moustache poivre et sel, cravate nouée impeccablement, avance dans le couloir principal de l'institution en direction des bureaux de la direction et de l'accueil. Philippe rempli quasi quotidiennement la case courrier du directeur de feuilles de magazine découpées et pliées en deux, sans que nous puissions véritablement donner une explication à cela, donne-t-il ou se débarrasse-t-il? Ce jour là, il tient à la main, non pas celle d'une revue mais une feuille blanche, de plus petite taille et plutôt que de se diriger vers la case courrier il frappe à la porte du bureau du directeur. Ce dernier, de la voix, autorise son visiteur à entrer, Philippe pousse la porte, avance vers le bureau et sans un mot dépose la petite feuille puis sort immédiatement mais sans précipitation. Il s'agit d'une feuille blanche rectangulaire d'environ dix centimètres sur cinq pliée en deux. Le directeur s'en saisit et la dépliant découvre avec surprise qu'il s'agit d'un dessin présentant des lettres et des chiffres grossièrement reproduits. Face à ce dessin le directeur a une impression de déjà vu mais elle reste très floue et il ne peut clairement se faire une idée de ce qu'il représente. Il décide de le montrer à la secrétaire comptable présente et cette dernière émet l'hypothèse suivante « on dirait un chèque ». Sous ce nouvel éclairage le dessin apparaît soudain lisible, il s'agit bien de la reproduction d'un chèque avec une somme chiffrée entourée d'un cadre, des lignes de lettres barrées de deux traits parallèles. Philippe vient-il ainsi faire un don, payer son loyer, dédommager le directeur de son travail, rembourser une dette quelconque?*

Philippe donne-t-il ou son geste est-il simplement compulsif et lié à sa disposition psychique? Quand dans une institution d'action éducative, un jeune délinquant vient « donner » à une jolie stagiaire éducatrice un disque qu'il vient de voler dans un magasin, donne-t-il véritablement, provoque-t-il, pose-t-il un acte à destination de l'équipe dont il sait qu'il va se traduire par une sanction ou tout au moins des entretiens, une attention à son endroit?

Le second terme de la triade, recevoir, n'est pas non plus sans problème.

*(Scène vécue. Le directeur et son adjoint quittent la salle de réunion où vient de se tenir la réunion hebdomadaire avec l'équipe éducative. Tous deux sont encore abasourdis par la réaction, de la grande majorité de l'équipe, aux félicitations prodiguées par le directeur en réponse au bon travail accompli durant une période délicate pour plusieurs résidents. Globalement et de manière assez véhémence pour certains de ces membres, l'équipe a refusé en quelque sorte ces félicitations « on a fait que notre boulot, c'est normal, rien d'exceptionnel! »*

Cette anecdote illustre que le recevoir est le pivot, le point névralgique de la triade maussienne. C'est dans le recevoir et non dans le donner ou le rendre que tout se joue. La réciprocité est un cycle

qui possède comme axe central le recevoir.

Pour analyser l'anecdote qui vient d' être rapportée, il nous semble aujourd'hui que l'équipe éducative a, pour reprendre l'idée de René Girard, perçu dans les félicitations un *cadeau empoisonné*, réel ou supposé, qui allait immédiatement engendrer un crédit, une dette et que le plus simple moyen d'échapper à cette dernière consistait à refuser le don de nos compliments. Ce d'autant plus que le relief, le caractère cérémoniel donné à ce compliment venait mettre en lumière le piège, réel ou supposé.

Le *je vous aime* donné par un usager, n'est-il pas reçu par le professionnel comme un cadeau empoisonné ?

Mais l'usager possède t-il également cette capacité à dénouer un piège pressenti en refusant de recevoir? On peut avancer quelques éléments. Le résidant a toujours le moyen de refuser en adoptant un comportement de fuite, de déni, de refus plus ou moins violent ou spectaculaire ou d'accepter de bon cœur ce qui lui ai proposé. Sa difficulté se situe dans la capacité qu'il possède, ou qui lui est accordée, d'assumer les conséquences de telle ou telle attitude. Si son refus entraîne un cycle de réciprocité négative est-il « armé » pour lutter? S'il entre dans une dette pourra t-il en conserver la positivité en remboursant ou ne sera-t-il pas trop liée à cette dette?

Nous voyons donc que les acteurs de la relation d'aide acceptent de donner mais pratiquent une « gestion prudente » du recevoir comme s'ils semblaient réticents à rendre. Pour autant ils semblent assez exigeant au rendu du résidant à leur égard.

Nouvelle scène vécue. L'altercation s'entend bien au delà de la salle d'activités, la voix aiguë de la jeune éducatrice porte loin *non, c'est hors de question, non mais tu te moques de qui? Rendre service ça fait partie de la vie, il n'y a aucune raison que les autres le fassent et pas toi s'en suit un silence plein de suspens, aidera? n'aidera pas? La voix courroucée de l'éducatrice indique bien vite que c'est la seconde réponse qui se manifeste et ce matin qui t'a aidé, moi! Qui t'a accompagné chez le coiffeur hier, moi! Qui a cherché et trouvé le numéro de téléphone que tu avais oublié, moi ! Alors moi je passe mon temps à te rendre service et quand j'ai besoin de toi une fois...rien! C'est pas ça la vie.*

Comme le professionnel demeure tout à fait conscient de la « faiblesse économique » de l'usager, il n'en attend donc pas « monts et merveilles » mais il pourra, nous semble t-il, être exigeant sur deux modalités du rendre : la politesse et l'exploitation par le résidant des nouvelles potentialités qu'il aura acquit grâce à lui. C'est ainsi qu'une personne handicapée intellectuelle qui aura appris à faire

ses lacets de chaussures, devra régulièrement montrer qu'elle sait le faire, on pourra même parfois estimer qu'il est désormais condamné à faire seule ses lacets quelles que soient les circonstances, comme si la dette devenait pour lui inextinguible.

On peut estimer que dans les institutions d'éducation spécialisée ou d'hébergement, la triade Maussienne « donner–recevoir–rendre », devient fréquemment « donner–recevoir–remercier », ce dernier terme étant bien souvent le seul dont peut librement disposer le résidant, en particulier dans les institutions recevant les résidants les plus lourdement dépendants, dès lors que sa pathologie ne lui interdit pas cette liberté.

*Autre scène vécue. Jean Marc, sanglé à son fauteuil roulant par une ceinture pectorale termine son petit déjeuner. Il n'est nul besoin d'un grand sens de l'observation pour savoir ce qu'il a choisi de manger ce matin là, tant les divers reliefs de ce premier repas maculent son menton, le tour de ses lèvres et le plastron qui protège sa chemise à carreaux, café, pain et confiture aux fruits rouges. Jean Marc souffre d'une hémiplégie faciale qui rend difficile toute utilisation de sa bouche, tant pour ingurgiter que pour articuler, ce qu'il ne peut faire qu'au prix de douloureux efforts. Entre dans la salle à manger un éducateur qui débute sa journée de travail, il serre la main de chaque résidant présent et articule pour chacun un bonjour plein d'entrain, de chaleur et de bonne humeur. Chaque résidant lève la tête au dessus du bol, lui serre la main et répond à son bonjour. Jean Marc dessine son bonjour dans son regard lumineux, son sourire à demi ébauché et son visage fermement orienté vers son interlocuteur. Mais ce dernier indique, avec douceur et proximité qu'il souhaite entendre un bonjour en réponse au sien car c'est ce qui se fait entre gens polis. Jean Marc entreprend donc d'articuler son bonjour laissant son regard dessiner le prix douloureux de l'effort.*

Le plus souvent, la justification qui sera donnée par l'éducateur concerné par cette anecdote tournera autour de la citoyenneté, de la réduction de la différence entre usager et éducateur, d'une injonction à la ressemblance en quelque sorte.

La politesse est quasiment le seul « objet » également partageable, c'est pourquoi je pense que l'injonction à la politesse est en réalité une injonction à la réciprocité.

La conclusion de l'article de Gouldner est incontournable pour notre secteur dans le sens où si Gouldner affirme l'universalité de la norme de réciprocité, il la lie à la capacité que possède la personne. « *Le fait qu'habituellement la norme impose des obligations de réciprocité seulement quand la personne est en mesure de rendre ne garantit nullement la capacité de la personne à*

*rendre.* » et il exclut de cette capacité un certain nombre de personnes « *Clairement la norme de réciprocité ne peut avoir d'effet réel sur les enfants, les personnes âgées ou sur les handicapés mentaux ou physiques.* Retenons cela absolument.

Je voudrais à cet instant aborder un point polémique, délicat, qui pourra sans doute vous faire réagir mais c'est aussi le but de ce genre de rencontre.

Je suis frappé, depuis des années et ce dans toutes les fonctions que j'ai occupé, éduc de terrain chef de service ou directeur, aujourd'hui formateur et chercheur, de la très forte présence de la réciprocité négative, ce que je nomme même de la vengeance du professionnel envers l'utilisateur. Quand on entend un professionnel dire face à une demande d'un usager *c'est quand même pas le résidant qui va décider.* Quand un ou une professionnelle, arrivant sur un groupe à 7h du matin voit venir à lui un résidant apeuré par un cauchemar, heureux de voir quelqu'un qui va pouvoir le rassurer, lui dit avant même qu'il n'est ouvert la bouche *oh c'est bon tu commences pas à me faire chier !* Quand un résidant se voit refuser une aide quelconque au motif que la veille il a eu un comportement « non conforme », quand un lieu d'apaisement, de retour au calme, chambre du résidant ou chambre d'isolement est considéré par un professionnel non comme un lieu d'aide mais comme un lieu de punition ce qui entraîne que l'utilisateur, en sortant calmé va se faire reprocher son large sourire apaisé, qui était quand même le but de cette mise en chambre. Quand un résidant tétraplégique est abandonné devant la tv d'une salle de vie, le soleil dans l'œil, certes non pas volontairement, mais qui une fois cet abandon repéré se trouve justifié par un *et alors ce matin j'ai été obligé de le changer deux fois.*

On reste, dans la réciprocité négative, dans la vengeance. Quelque chose qui pourrait s'exprimer comme un *J'ai été, moi professionnel, obligé de faire des efforts pour toi usager, tu vas payer.*

Si en équipe il faut développer la réciprocité positive et éviter la réciprocité négative, dans la relation avec l'utilisateur il me semble que la bienveillance suppose définitivement une réelle absence de réciprocité, afin d'éviter le risque de glissement de la bonne à la mauvaise réciprocité. L'amour de type *Philia* pour l'utilisateur ne peut donc être retenu à cause de cette question de la réciprocité. Et ce pour deux raisons : la première est que l'utilisateur n'aura jamais la possibilité de rendre à l'identique ce que le professionnel lui apporte. Il faut me semble t-il pouvoir délivrer l'utilisateur du paiement de la dette. L'utilisateur ne nous doit rien. La seconde tient au fait qu'extraire l'utilisateur de la réciprocité c'est l'extraire de la réciprocité négative et de la vengeance.

Reste donc l'Agapé, le je t'aime simplement parce que tu es et non pour ce que tu es. Cet amour là est sans réciprocité, sans poids, sans emprise sur autrui. C'est un amour sans dette, un amour gratuit,

un amour sans déchets, sans pollution, sans effets secondaires, sans nuisance.

Ainsi donc s'esquissent les éléments de ma réponse à notre question : le professionnel de la relation d'aide doit-il aimer l'utilisateur ?

S'il s'agit d'un amour exclusif, entier, de type éros la réponse est non.

S'il s'agit d'un amour de type Philia, du fait de la forte réciprocité qu'il implique la réponse est non.

S'il s'agit d'un amour de type Agapé, d'un amour asymétrique, non réciproque, de l'amour que définissent Jean Luc Marion ou Emmanuel Levinas ma réponse à la question est alors oui, indispensablement oui.

Jean Luc Marion est un philosophe français, né en 1946, membre de l'académie française depuis 2008, qui s'inscrit dans le mouvement phénoménologique et ne cache pas sa foi chrétienne.

L'idée majeure développée par Jean Luc Marion est que l'amour exclut la réciprocité et inversement. Pour lui aimer signifie se perdre le premier, sans exigence de retour, sans condition de réciprocité, car s'il y a donnant donnant, échange, il n'y a pas d'amour. *« l'amour (...) commence lorsqu'il suspend la demande de réciprocité ; sinon, il n'y a pas d'amour du tout, mais simplement le désir, le besoin de se faire rassurer, l'envie de posséder, etc »*. En renonçant à toute réciprocité, l'amour fait également le deuil de toute assurance d'être aimé. *« A partir de ce moment, il devient possible d'entendre la question : « Puis-je aimer, moi, le premier ? » il s'agit de mettre entre parenthèses l'exigence de réciprocité (l'échange, le commerce, l'économie) . Tant que je veux aimer pour me faire aimer, ou me faire aimer avant d'aimer, voire en me dispensant d'aimer, je reste hors de l'amour ; amour qui ne commence précisément que lorsque l'un — en l'occurrence moi — se décide à aimer sans attendre qu'autrui le lui rende, ne soit prêt, ne soit consentant, voire ne soit tout court.»*

Marion dénonce ce qu'il nomme *l'obsession de la réciprocité* et considère que la question fondamentale qui occupe l'être humain, est quelqu'un d'autre que moi m'aime-t-il *m'aime-t-on en premier?* Paraphrasant Shakespeare Marion écrit *« Être ou ne pas être telle n'est pas la question (...) m'aime-t-on ou non telle est la question. »* Marion décrit ainsi la dynamique de l'égo *« l'égo de prime abord, n'attend de l'amour qu'un échange à peu près honnête, une réciprocité négociée, un compromis acceptable. (...) Je veux d'abord recevoir mon dû, mon assurance et que l'on m'aime et alors seulement je paierais et j'aimerais en retour. »*

Il faut donc si l'on suit Marion récuser la réciprocité dans la relation avec l'utilisateur qu'elle soit

éducative ou soignante et par la même aimer.

Emmanuel Levinas est un philosophe français, né en 1906 en Lituanie et mort en 1995. La pensée de Levinas renouvelle de fond en comble la pensée traditionnelle sur l'éthique et la relation à autrui. Son œuvre se partage entre les textes de philosophie et les études sur la pensée juive et les interprétations du talmud.

Pour Emmanuel Levinas, nous sommes non seulement responsables d'autrui mais également *responsables de la responsabilité d'autrui*. On conçoit ainsi aisément que pour lui le territoire de la responsabilité déborde de beaucoup les frontières du juridique. En effet la définition juridique de la responsabilité place en son centre l'action, le sujet, auteur de l'action, étant responsable *a posteriori* de ce qui s'est produit. Ainsi autrui, la victime, est considéré comme passif. Chez Levinas c'est au contraire le sujet responsable qui est passif, il est même « *l'otage d'autrui au sens où, pour être vraiment sujet, pleinement humain, il ne peut faire autrement qu'être responsable d'autrui* ». La définition de la responsabilité n'est plus centrée sur l'action, il s'agit d'être *exposé à l'appel d'autrui, à ses demandes, ses besoins*. Il faut pour être responsable, donner « *pour l'autre, malgré soi, à partir de soi*. » Pour Levinas la relation est profondément asymétrique. La priorité est toujours donnée à l'autre.

Mais en définitive le résidant répond sans cesse, indique sans répit ce qu'il veut ou ressent. Il remercie d'un fugitif rictus, d'un geste tout juste ébauché, à nous d'être en capacité de le voir, de l'entendre, de savoir que ce don ne prendra pas une forme attendue, policée et que tout cela est, comme le dit Levinas, *son affaire*.

La symétrie, la réciprocité sont nécessaires à l'échange et l'on peut les considérer sans doute comme préférable à la non-réciprocité violente du « *je prends sans que tu me donnes* », mais qui elle reste aussi en-deçà de la non-réciprocité désintéressée du « *je donne sans que tu me rendes* ». Pourtant la détermination essentielle du face à face, Levinas la nomme *asymétrie*. Il considère que le rapport entre moi et autrui n'est pas réciproque.

Moi et l'autre sommes certes des êtres humains, vivant avec des peurs et des espoirs, travaillant du matin jusqu'au soir, et, en ce sens, il peut être légitime de nous considérer comme des *égaux*. Mais l'égalité ne peut avoir qu'un sens strictement politique ou commercial. Au niveau de l'éthique, on insistera plutôt sur l'inégalité des termes qui entrent en relation. Cette inégalité prend toutefois une signification positive, elle désigne le surplus du droit qu'autrui détient sur moi, le « *privilège*



*d'Autrui par rapport à moi». La notion d'asymétrie repose sur la conviction profonde que « la justice bien ordonnée commence par Autrui » ce qui veut dire que je dois rendre justice à l'autre avant de penser à moi. Ce que je me permets d'exiger de moi même ne se compare pas à ce que je suis en droit d'exiger d'Autrui. Le jugement que je porte sur moi ne peut se transporter sur autrui. « En ce sens, je suis responsable d'autrui sans attendre la réciproque, dût-il m'en coûter la vie. La réciproque, c'est son affaire ... C'est moi qui supporte tout. .. Le moi a toujours une responsabilité de plus que tous les autres ».*

La responsabilité est une vigilance extrême, une *insomnie* dit Levinas. Je dois demeurer attentif. Éthiquement parlant, je ne peux prendre de repos. L'exigence qui s'impose à moi à partir de la requête et du jugement d'autrui me tient en éveil.

Pour Levinas, un examen de l'histoire de la philosophie montre que l'idéal de la pensée occidentale consiste en une *réduction de toute l'expérience, de tout ce qui est sensé, à une totalité où la conscience embrasse le monde, ne laisse rien d'autre hors d'elle et devient ainsi pensée absolue. La conscience de soi est en même temps la conscience de tout. Contre cette totalisation, il y eu, dans l'histoire de la philosophie, peu de protestations.*

Il convient de rejeter cette *Totalité* fermée pour que se présente *l'Infini*, le non synthétisable. *L'expérience irréductible et ultime de la relation me parait en effet être ailleurs, non pas dans la synthèse, mais dans le face à face des humains, dans la sociabilité, en sa signification morale. Le non synthétisable par excellence, c'est certainement la relation entre hommes.*

Il est assez amusant de constater que dans le jargon professionnel de l'éducation spécialisé ou du travail social, l'un des moments pivots (ou supposé comme tel) de l'action éducative et de la compréhension de l'autre se nomme «la synthèse», moment où se réunit l'équipe pluridisciplinaire pour confronter ses points de vue et ses idées sur un résidants, absent de la réunion. La pensée de Levinas rompt la synthèse et replace l'autre au cœur de la réflexion et de l'action.

Levinas utilise le terme de Visage pour évoquer ce qui se refuse à la possession, à l'emprise, à la généralisation, au concept. Le Visage n'est pas objet de connaissance mais de reconnaissance et de respect.

Le Visage est ce qui au sens littéral ne se voit pas. Le Visage se situe hors du personnage que nous représentons socialement. Il n'y a pas de Visage de l'handicapé, du cas social, de l'éducateur. *C'est lorsque vous voyez un nez, un front, un menton, et que vous pouvez les décrire, que vous vous tournez vers autrui comme vers un objet. La meilleure manière de rencontrer autrui, c'est de ne pas même remarquer la couleur de ses yeux.*

Pour Levinas *Le Visage est signification et signification sans contexte. Je veux dire qu'autrui, dans la rectitude de son visage, n'est pas un personnage dans son contexte.* Or la culture professionnelle de la relation d'aide est essentiellement contextuelle. Les appuis de la psychologie, de la sociologie, de la systémique, pour indispensables qu'ils soient, poussent les professionnels à souvent enclencher les relations, les actions, les explications par l'étude du contexte.

Il me semble pourtant qu'il serait important de savoir *enVisager* la relation d'aide.

J'entends par le terme *enVisager* la capacité à placer l'autre avant soi même, comme déclencheur de l'action, à placer le devoir dû à autrui avant son propre développement personnel.

Il existe, dans notre secteur, des modes d'approches du travail social qui rendent toutes relations *inenVisageables*. En particulier l'idée fort répandue qui veut que la qualité de la relation ou de l'acte éducatif naisse de la bonne forme psychologique du professionnel. Au panthéon des idées empoisonnées, elles s'expriment sous des formes variées: *Un éducateur ne peut bien mener une activité que s'il aime ou est à l'aise dans la conduite de celle-ci ; Si tu es envahi par un problème personnel mieux vaut ne pas venir travailler ; Si tu ne te sens pas à l'aise avec ce résidant passe le relais et occupe toi d'un autre.*

Nous avons tous prononcé ces phrases, les avons tenues pour notre catéchisme professionnel, mais l'outil Levinas s'est imposé comme un marteau puissant pour briser net ces (nos) idées creuses. A aucun moment le professionnel ne doit devenir le prescripteur de la relation. C'est autrui qui «a la main» le professionnel *est l'otage* de la personne handicapée ou en difficulté.

Approfondir et partager cette capacité à *enVisager* l'autre est un joli défi pour demain. Cela réclamera un peu de partage d'un vocabulaire commun, car nous ne savons pas comment se comprendrait à une question du genre *t'es tu occupé de François?* une réponse telle que je l'ai *envisagé!*

Oui, mille fois oui, absolument oui, il faut aimer l'utilisateur car seul l'amour véritable évite l'emprise, seul l'amour véritable est sans retour, sans vengeance, oui il faut aimer l'utilisateur pour ne jamais oublier de ne pas lui nuire, oui pour toujours se mettre en tête de ne pas le priver, de ses droits, de ses mouvements, des efforts que lui doit le professionnel et qui seuls justifient son salaire. Le professionnel est celui qui doit faire bien et reçoit rétribution de ce faire bien.

Le professionnel est celui qui aide et qui aime, mais c'est un aimant qui n'attire pas à lui. Le

professionnel n'est pas celui qui n'aime pas mais celui qui sait aimer.

Jacques Derrida rapporte qu'un jour Levinas lui dit à peu près ceci : *vous savez, on parle souvent de l'éthique à mon sujet, mais ce qui m'importe d'abord ce n'est pas l'éthique c'est la sainteté.*

Les jugements dénonçant le retour de la «bondieuserie», ou le retour de l'élitisme des acteurs du secteur, ne manquent sans doute pas. Mal comprise ou falsifiée, la pensée de Levinas est souvent niée ou calomniée par certains mais elle est vivifiante, subversive, tonique et utile à notre secteur et que tout ceux qui ne se satisfont pas de son fonctionnement actuel peuvent trouver en Levinas un aiguillon pour la pensée et un socle pour l'action.

Posons nous une dernière question *est-il si difficile, si impossible pour un professionnel de la relation d'aide de se comporter envers l'utilisateur comme un saint, 35 heures par semaines ?*

Elle pourrait faire l'objet d'une autre conférence. Mais il se fait déjà tard. En résumé donc, pour ceux qui se seraient assoupis quelque peu durant mon propos, à la question *le professionnel de la relation d'aide doit-il aimer l'utilisateur*, je réponds donc oui. Pour les détails de l'argumentation voyez avec vos voisins qui ont eu la gentillesse de rester éveillé.

Je vous remercie de votre attention.

### **Avertissement**

Le contenu de ce texte relève de la législation française sur la propriété intellectuelle et est la propriété exclusive de l'auteur.

Ce texte peut être consulté et reproduit sur un support papier ou numérique sous réserve qu'il soit strictement réservé à un usage soit personnel, soit scientifique ou pédagogique, excluant toute exploitation commerciale.

Pour citer ce document : Houdin Jérôme, *Le professionnel de la relation d'aide doit-il aimer l'utilisateur ?* Conférence donnée le 22 avril 2014 à l'Aripts-Ponant de Rezé (44) dans le cadre du cycle de conférences "Recherches en Travail Social"

Toute autre reproduction est interdite sauf accord préalable de l'auteur. ©Jérôme Houdin

**Pour contacter l'auteur** : [houdin.jerome@gmail.com](mailto:houdin.jerome@gmail.com) ou sur Twitter @JeromeHoudin