

Sortir de la totale solitude du travailleur de fond

7 mars 2015 Stéphane Tessier

Quelle que soit leur discipline, les professionnels de première ligne, semblent perdus, déboussolés, désarmés face à la diversité des publics. Au mieux, ils n'en parlent pas et laissent les choses se dérouler, au pire on assiste à des montées de stéréotypies directement proportionnelles au degré de refoulement et au sentiment d'urgence ou de menace.

Au-delà de ce refoulement de l'imaginaire colonial déjà abordé ici, une piste de réflexion peut-être recherchée dans la mécanique institutionnelle à laquelle ont été formatés ces professionnels. Ils agissent au nom et pour leur institution, laquelle est elle-même profilée dans un but très précis : mettre de l'ordre collectif dans un désordre individuel. Chaque institution met la réalité en ses propres mots et, une fois nommé le désordre, en tire l'application des catégories de résolution qui sont issues d'une réflexion collective, le fameux consensus des professionnels.

L'éducatif va nommer lacune ou carence ce qu'il cherchera à combler par une intervention éducative, le social va identifier un besoin, une demande pour profiler sa réponse en termes de soutien, d'aide ou d'accompagnement, la justice va nommer le délit pour en tirer le châtiment, la médecine va nommer le mal pour en déduire le remède.

Mais dans cette perspective, que nous dit la diversité du public : est-ce un désordre individuel susceptible d'être capté et nommé par l'ordre collectif ? Ou bien est-ce une singularité individuelle qui au pire serait juste un peu déroutante ? La question n'est généralement pas posée en ces termes au sein de l'institution mais y répondra par réflexe en stéréotypisant les différences.

De même que le vol est qualifié, la grippe diagnostiquée, la diversité va elle aussi rentrer dans des cases. On connaît ces définitions exotiques de « l'Islam » ou du « bouddhisme à l'hôpital », ces journées de formation sur l'accueil d'Africains, d'Asiatiques, de Maghrébins, qui donnent l'impression sucrée de faire du tourisme à domicile et d'enfin comprendre les différences. Mais ce type de réflexions, en plaquant les mots de l'institution sur l'étrangeté du divers, créent une généralisation et une homogénéisation des différences qui deviennent ainsi comme absorbées par l'institution. On a tous vécu en voyage ce sentiment de dysnéisation du divers, la fausse pirogue sur le lac Titicaca, le café L'idiot à St Pétersbourg, même les attendus de la gastronomie française par l'Unesco, qui reproduisent le processus d'atténuation de la différence, sa distorsion pour la rendre digeste au touriste pressé...

L'aboutissement de cette absorption est la création de dogmes mis en confrontation directe, l'un considéré comme fondateur de l'institution, l'autre considéré par cette dernière comme une menace. Le pseudo dialogue dont on entretient l'impression se réduit en réalité, par le fameux englobement du contraire cher à Etienne, à un monologue.

Pourtant faire le Ramadan, Shabbat, refuser une transfusion, défiler en famille élargie pour accueillir le bébé, relèvent d'une interprétation individuelle des injonctions dites culturelles ou religieuses. Le professionnel solitaire, n'étant pas outillé ni soutenu dans l'identification de la singularité de la diversité, va se réfugier dans le réflexe le mieux partagé sur terre : la confirmation des stéréotypes. En l'absence de réflexion, l'institution ne laisse au professionnel pas d'autre choix que d'intégrer cette étrangeté dans ses schèmes collectifs et considérer cette interprétation individuelle comme relevant directement d'une autre institution, qui sera, par nature voire par vocation, au mieux concurrente, au pire opposée à celle qui lui fixe ses missions.

On retrouvera les résultats de ces processus dans les fameux « syndromes méditerranéens », les « brutalités africaines », « ils sont tous comme ça », etc.

Alors qu'au fond de lui-même, le professionnel sait bien que les choses sont plus complexes, qu'il a un individu particulier en face de lui, avec des envies, des désirs et des choix parfaitement personnels. Mais comment parvenir à cette identification singulière si on n'a pas été formé et si l'institution elle-même ne se donne pas les moyens de le faire ? Le conflit de loyauté est patent et le professionnel doit gérer seul ses angoisses, ses culpabilités latentes, ses sentiments d'échec, d'abandon, de crainte ou de déstabilisation de son métier.

Dans ces conditions, l'idée de laïcité peut rapidement se transformer en posture dogmatique, comme on l'a dit lors des précédents samedis, suscitant une violente réactance, la surenchère.

Sauf à ce que le professionnel parvienne à en faire un engagement politique qui lui est propre. C'est-à-dire qu'il transforme consciemment sa professionnalité¹ afin de pouvoir faire une alliance personnelle avec l'individu qu'il a en face de lui. Mais une telle alliance ne peut se concevoir sans une volonté farouche de voir la réalité dans sa complexité et sa diversité, sans un travail autoréflexif sur les traces imaginaires coloniales dont nous sommes tous porteurs, sans une profonde réflexion éthique sur le sens de ses missions et les limites de l'intrusion, toutes choses qui prennent du temps et de l'énergie que l'institution n'est pas forcément prête à consacrer.

Concrètement, cet engagement passe par la prise en considération de la singularité de l'individu dans ce que son étrangeté a de spécifique et d'unique, non dans ce qu'elle pourrait prétendre représenter ou véhiculer comme dogme collectif. Il va donc bien au-delà de la seule « tolérance » ou « acceptation » de la diversité ; il exige une permanente remise en cause de ses propres stéréotypes ainsi que de ceux véhiculés par l'environnement médiatique, social, professionnel, voire par son interlocuteur lui-même.

Autant dire qu'il s'agit d'un long chemin, à la fois individuel et collectif au sein de l'espace de travail, alors que les formations initiales et même continues en semblent aux antipodes.

¹ Jean Furtos a décliné ce concept associant professionnalisme et personnalité <http://www.orspere.fr/IMG/pdf/rhizome33.pdf>