



SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNEL ET TISSAGE DE RELATIONS DANS LES VISITES MÉDIATISÉES

[Laëtitia Krummenacher](#)

Union nationale des associations familiales | « [Recherches familiales](#) »

2022/1 n° 19 | pages 45 à 56

ISSN 1763-718X

DOI 10.3917/rf.019.0049

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-recherches-familiales-2022-1-page-45.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Union nationale des associations familiales.

© Union nationale des associations familiales. Tous droits réservés pour tous pays.

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

SAVOIR-FAIRE PROFESSIONNEL ET TISSAGE DE RELATIONS DANS LES VISITES MÉDIATISÉES

Laetitia Krummenacher^[1]

Cet article se fonde sur une recherche qui vise la modélisation du savoir-faire d'une équipe éducative suisse romande qui accompagne les visites médiatisées entre un parent et son enfant durablement placé. Le savoir-faire déployé par les éducateurs, appréhendé comme « tissage » des relations entre parent, enfant et professionnel, n'est pas « naturel », ni limité à l'application d'une série de prescriptions. Pour accomplir sa mission, le professionnel doit pouvoir s'appuyer sur la relation qu'il entretient avec le parent et l'enfant, et prendre en considération le tissu relationnel dans lequel chacun est inséré dans son contexte de vie, en dehors de la visite médiatisée. Dans ce « faire ensemble à trois », la connaissance pratique déployée par l'éducateur sert à tirer partie des opportunités afin de favoriser la rencontre parent-enfant.

Dans le cadre d'une structure suisse romande accompagnant les visites médiatisées entre un parent et son enfant durablement placé, une des finalités du travail des éducateurs concerne l'enfant, inscrit dans une histoire familiale unique. Les professionnels tentent de créer et de réunir les conditions nécessaires pour qu'une vraie rencontre advienne entre un parent et son enfant et de favoriser une relation bénéfique à l'enfant. Ils ne peuvent agir qu'indirectement « sur » cette relation parent-enfant, et tentent par divers moyens de la susciter^[2]. En effet, il ne suffit pas d'organiser une visite médiatisée, qu'un parent et son enfant se trouvent physiquement dans la même pièce, pour que surgisse d'emblée une relation entre eux.

Nous nous intéresserons à la manière dont le professionnel s'y prend. La relation qu'il tisse avec le parent au fil du temps est un moyen parmi d'autres permettant la rencontre parent-enfant.

[1] Nous remercions les professionnels et les chercheurs impliqués dans cette recherche, pour leurs commentaires et suggestions ayant permis l'amélioration de ce texte.

[2] Kim STROUMZA et al., « Visites médiatisées en protection de l'enfance : exploration et transformation des émotions des professionnels, des parents et des enfants », *Sociétés et jeunesse en difficulté*, n° 20, 2018, <http://journals.openedition.org/sejed/9099>

La question de l'importance de la « relation » dans le travail social n'est pas nouvelle^[3]. Ce dernier est souvent décrit comme « *un travail relationnel* »^[4], la relation étant a priori nécessaire, la base, pour accomplir sa mission.

Pour favoriser la relation entre un enfant et son parent dans le cadre des visites médiatisées, l'éducateur peut s'appuyer sur l'histoire de la relation qu'il a tissée avec tel et tel parent, en prenant garde à ce que cette histoire ne prédéfinisse pas totalement ce qui pourrait arriver – ou pas – durant les visites. De même, il doit veiller à ce que le parent vit en dehors des visites, avec ou sans l'éducateur, ne prédétermine pas ce qui arrivera dans les visites suivantes. Ainsi connaître le parent, établir une relation avec lui, n'inscrit pas la manière dont une visite va se dérouler.

Nous proposons d'aller voir dans la pratique d'un éducateur afin d'explorer le thème de la relation, de nous intéresser au tissu relationnel du parent et au pouvoir d'agir de chacun dans et pour les relations. Nous souhaitons montrer que le savoir-faire relationnel déborde les moments en présence des familles. Il nécessite de tenir compte du temps long de l'accompagnement ainsi que du tissu relationnel de chacun, sans pour autant réduire parents et enfants aux relations passées et actuelles. Comment le travailleur social s'y prend-il concrètement lorsqu'il s'agit de nouer la relation, qui semble primordiale à l'accomplissement de sa mission ? Comment sent-il si la relation permet l'accomplissement de sa mission et sinon, comment y remédie-t-il ? Quel est l'engagement des personnes accompagnées ? Nous proposons de nous pencher sur ces questions en détaillant la manière dont un éducateur accompagne une mère et son fils. Nous reviendrons tout d'abord sur la méthode et l'ancrage théorique de la recherche ; nous contextualiserons et présenterons ensuite un extrait d'une visite médiatisée ; puis nous passerons à l'analyse du savoir-faire du professionnel.

◀ Repères méthodologiques et théoriques

Les données présentées proviennent d'une recherche terminée en 2016 visant à comprendre et modéliser le travail d'une équipe éducative accompagnant les visites médiatisées^[5]. Se fondant sur la distinction entre travail prescrit et réel, les analyses en termes d'« action située » et les apports du pragmatisme, notre analyse considère que le savoir-faire des professionnels est expérientiel et situé. Les éducateurs ne font pas qu'appliquer des règles et prescriptions. Ils mènent des enquêtes pratiques dans et « *par le moyen de l'environnement* »^[6], dans le temps long de l'accompagnement, qui permettent la construction de connaissances pratiques^[7] propres à leur contexte d'intervention spécifique.

[3] Jacques ION, Bertrand RAVON, *Les travailleurs sociaux*, Découverte, 2005.

[4] Claude de JONCKHEERE, *83 mots pour penser l'intervention en travail social*, Éditions ies, 2010, p. 374, <http://books.openedition.org/ies/1914>.

[5] Dirigée par Kim STROUMZA.

[6] Louis QUERE, « L'environnement comme partenaire », in Jean-Marie BARBIER, Marc DU-RAND (dir.), *Sujets, activités, environnements. Approches transverses*, Puf, 2006, pp. 7-29.

[7] Sylvie MEZZENA, Kim STROUMZA, « A la rencontre des pratiques en Travail social. Expé-rience d'un cheminement de pensée en analyse de l'activité ». *Travail et apprentissage*, n° 19, 2017, pp. 45-67 ; Sylvie MEZZENA, *De Schön à Dewey : Connaissance et professionnalité dans l'activité des éducateurs*, L'Harmattan, 2018.

Pour cette recherche, nous avons filmé à plusieurs reprises trois éducateurs en situation d'accompagnement d'une visite, avec l'accord des familles, des professionnels et de l'institution. Diverses séquences ont été visionnées par l'éducateur filmé et les chercheurs (lors d'autoconfrontations simples), puis en équipe avec les chercheurs (lors d'autoconfrontations collectives). Ces séances de confrontation ont également été filmées puis retranscrites. Ce matériel audiovisuel a été complété par l'analyse de textes prescriptifs et par des séances collectives de travail durant lesquelles l'équipe de recherche restituait l'état d'avancement de la modélisation du travail éducatif. Afin d'enrichir notre propos dans la suite de ce texte, nous avons reproduit plusieurs extraits d'autoconfrontations et proposons la transcription d'un bref extrait de film.

◀ La visite : contexte et description d'un moment à trois

La visite prend place dans le cadre d'un droit de visite entre une jeune mère, Sabine, et son fils, Samuel, âgé de six ans. Sabine habite dans une ville relativement éloignée des locaux dans lesquels ont lieu les visites. Samuel vit dans une famille d'accueil, placé dès son plus jeune âge en raison des difficultés qui ne permettent pas à la mère d'assumer sa prise en charge quotidienne. Tout un travail de réseau soutient la famille : service « placeur », famille d'accueil, tuteur de la mère, psychothérapeute, tuteur de l'enfant...

Le professionnel, Daniel, accompagne cette mère et son fils deux heures par quinzaine depuis deux ans. Depuis quelques semaines, la situation de la mère s'est fragilisée : elle semble vivre une relation d'emprise avec son nouveau compagnon qui lui envoie de nombreux messages et l'appelle pendant les visites, et elle a stoppé son suivi psychothérapeutique.

La visite se déroule lors d'une journée ensoleillée du mois de novembre. La visite débute et se termine dans les locaux de la structure. Durant la visite, l'éducateur, la mère et l'enfant sortent faire une balade, au bord d'un cours d'eau, dans une petite forêt. Samuel a pris des flèches en bois et un petit œuf en plastique représentant une grenade. Voici une transcription d'un bref extrait du film de cette visite.

Mère : *Non mais j'avais demandé à la famille d'accueil ce que je pouvais acheter pour sa rentrée scolaire, et ils ne m'ont jamais donné de réponses donc euh...* (en faisant un bref stop, haussant les épaules et tendant le bras droit vers le sol, en signe de dépit).

Éducateur (Daniel) : *C'est ce que je veux dire.*

Mère (Sabine) : *C'est la première année que je ne participe même pas à sa rentrée scolaire, hein ?* (en pliant le bras droit)

Éducateur : *Hum...*

Samuel : *Attention !* (Il lance sa grenade, puis court pour aller la chercher).

Mère : *Maintenant je vais aussi prendre d'autres moyens, si ça continue comme ça. Tout ce qui tombera sur les nerfs et puis tout, je laisserai tout tomber.*

(En même temps, Samuel s'approche de l'éducateur, prend la bouteille d'eau).

Éducateur à la mère : *Attendez, Attendez... Et, Sabine, excusez-moi. Je pense qu'il y a des choses qu'on peut se dire entre nous, et puis il y a des choses, qu'on peut, hein !* (En faisant le signe « nous deux », avec la main gauche fermée, pouce et index tendus).

Mère : *Oui, mais bon de toute façon il le sait Samuel, c'est bon, il n'y a qu'un parent.*

Éducateur : *Oui mais la... la seule diff... la seule chose qui me... qui me pose question dans l'histoire, c'est que c'est M. XX (le curateur de l'enfant) qui décide.*

(Samuel se met à la gauche de sa mère, à sa hauteur et marche à ses côtés).

Éducateur : *Je vous dis, ne baissez pas les bras trop vite, donnez-vous un peu de temps pour ça.*

Samuel : *Tiens !* (En repassant devant l'éducateur afin de lui donner la bouteille d'eau.)

Éducateur : *Il faut reprendre avec M. XX.* (Samuel marche devant l'éducateur, dit quelque chose en regardant la caméra mais ce n'est pas clair).

Mère : *C'est ce qu'on m'a dit, mais bon. Si c'est pour répondre à chaque... les mêmes questions et chaque année...*

Samuel : *Attention, il y a la route !*

Éducateur : *Oui vous êtes un peu fatiguée de ça.*

Mère : *Chaque année, chaque réseau, faut reprendre les mêmes points, franchement, moi à un moment donné, je vais...* (Samuel lance sa grenade vers l'avant).

Éducateur : *Oui, mais ce n'est pas, c'est...*

Mère : *Moi à un moment donné, j'ai le droit, hein ? Ça fait deux ans que j'attends des réponses pour les grands-parents, et tout et tout, désolée, moi en une année, si je n'ai pas de réponse à un moment donné, je vais baisser les bras, hein...*

Éducateur : *Je pense que ce n'est pas pour tout. Et puis, il y a quand même des tas de choses qu'on peut faire.*

Samuel (En même temps que Daniel parle) : *Tiens !* (Il donne à sa mère l'œuf en plastique, qu'elle prend dans la main droite, tout en continuant à marcher).

(L'éducateur tend la bouteille d'eau en direction de la mère, puis ramène le bras).

Samuel : *Tiens les flèches !* (Il en garde une et rend les autres à sa mère.) *Une autre flèche* (Il regarde celle qu'il a dans les mains, tout en marchant).

Mère : *Moi cette histoire, euh...*

Éducateur : *Vous seriez d'accord pour qu'on en reparle à un autre moment ? Que je vous retéléphone ?*

Mère : *Euh... pas ces jours-ci.*

Éducateur : *Pas ces jours-ci ?*

Mère : *Non.*

Pour les visites médiatisées, il importe de ne pas considérer uniquement la relation mère-fils. Il est nécessaire de tenir compte de celle que l'éducateur, Daniel, entretient avec la mère, Sabine, et le fils, Samuel, même si elle n'est pas (forcément ou toujours) première^[8], ne serait-ce qu'afin de permettre durant la balade, ces échanges qui semblent ordinaires, comme le fait de se passer une bouteille d'eau, de partager les jeux de l'enfant ou de décider du chemin que l'on va emprunter. Ces activités servent d'appui durant la visite, tant pour le professionnel que pour la mère.

[8] Ce questionnement étaye le postulat travaillé par Sylvie MEZZENA (« Un savoir-faire qui échappe / résiste à la gouvernance managériale. Une approche perspectiviste de la connaissance comme chemin pour faire confiance », in Morgane KUEHNI (éd.), *Le travail social sous l'œil de la prudence*, Schwabe Verlag / Editions HETSL, 2020, pp. 239-261), selon qui le travail de soutien à la parentalité implique d'agir d'abord depuis/avec les relations du parent à son environnement, la relation entre professionnel et parent étant une relation parmi d'autres dans cet environnement. Cet accompagnement de la transformation des relations du parent avec l'environnement, comme visée pour la transformation des rapports éducatifs du parents, est au cœur d'un projet consacré à la construction de la confiance, en appui sur les émotions, dans le savoir-faire de l'AEMO genevois (recherche ayant démarré en novembre 2020).

Elles permettent de s'appuyer sur des habitudes, la balade n'ayant aucun enjeu pour elle-même^[9], mais pouvant servir la mission du professionnel, la rencontre mère-enfant et le tissage de la relation mère-professionnel. L'éducateur ne fait pas que veiller au bon ordre des échanges entre la mère et l'enfant, à ce que chacun occupe son rôle et que les propos et les gestes de la mère, devant son enfant, soient appropriés. Une telle interprétation serait réductrice et ne rendrait pas compte du savoir-faire du professionnel. Bien que la surveillance fasse partie du rôle de l'éducateur, il n'est pas suffisant de le considérer simplement comme « *un vecteur de normes sociales à transmettre et à faire respecter* »^[10].

◀ Comment, dans la visite médiatisée, faire avec l'effet des relations extérieures ?

■ Prendre en compte le tissu relationnel et le temps long de l'accompagnement

Comment l'éducateur ajuste-t-il son activité quand une relation extérieure à la visite a des effets pour celle-ci ?^[11] Voici un extrait de l'autoconfrontation simple :

Éducateur : « *Ça peut être stressant aussi, parce qu'il y a son copain. Lors de la visite où tu as filmé, il y a eu quatre à cinq téléphones pendant la visite de son copain qui lui dit « quand est-ce que tu finis ? Tu fais quoi ? Tu rentres à quelle heure ? etc. ». Et on ne les voit pas toutes sur le film, ne serait-ce qu'au moment où elle... c'est un moment où elle part et elle revient, elle est au téléphone. Je lui ai dit : "Mais vous ne pouvez pas dire qu'il vous rappelle, on termine à 16h30, vous ne pouvez pas lui dire qu'il vous rappelle après ?". Et à '25, entre '25 et '30, elle reçoit un ou deux téléphones. Un auquel elle ne répond pas, l'autre auquel elle décroche puis elle est en train de dire au revoir à Samuel. Et puis, après moi j'ai recadré. C'était... au début elle l'a pris comme une attaque, et je lui dis : "Mais vraiment c'est pour vous, c'est pour Samuel, vous ne pouvez pas être à l'aise si vous êtes tout le temps sur une autre scène au téléphone, etc."* Je lui ai dit : "Moi, je vous demande de vous organiser avec votre ami, pour que vous fassiez des téléphones avant, après et puis vous vous donnez une marge quoi... il ne téléphone pas à '35 ou je ne sais pas quoi." Je pense que c'est quelque chose qui a été difficile à mettre en place, parce que je pense que ces deux heures de visite dans la semaine c'est tout un travail pour qu'elle puisse, comment dire, se ménager cet espace. »

Dans cet extrait, nous découvrons comment le professionnel considère les efforts que l'organisation des visites médiatisées demande à la mère, ne serait-ce que dans l'aménagement d'un espace

[9] Kim STROUMZA, Sylvie MEZZENA, Anne-Françoise PONT, Marc PITTET, Flavio FERSINI, Laurence SEFERDJELI, Janette FRIEDRICH, Laetitia KRUMMENACHER, « Participation, aventure et rencontre dans un dispositif d'aide-contrainte », *Sciences et actions sociales*, n° 13, 2020, <http://www.sas-revue.org/72-n-13/dossier-n-13/180-participation-aventure-et-rencontre-dans-un-dispositif-d-aide-contrainte>

[10] Sylvie MEZZENA, Kim STROUMZA, Laetitia KRUMMENACHER, « Faire vivre et sentir les risques pour les transformer. Les émotions comme activités dans un dispositif de prévention des risques numériques auprès des jeunes », *Sciences et actions sociales*, n° 12, 2019, p. 23, <http://www.sas-revue.org/n-conception/67-n-12/dossier-n-12/171-faire-vivre-et-sentir-les-risques-pour-les-transformer-les-emotions-comme-activites-dans-un-dispositif-de-prevention-des-risques-numeriques-aupres-des-jeunes>

[11] Pour permettre l'ajustement de l'activité par l'éducateur, ce dernier enquête, dans le sens de la notion d'« enquête pratique » développée par Sylvie MEZZENA, 2018, *op. cit.*

suffisant avec son compagnon. Nous le comprenons car l'éducateur revient sur des détails de la visite. Il est en mesure de repérer les efforts de la mère, car il la connaît et est attentif à elle, et parvient à identifier les situations où elle peut se retrouver en difficulté. La relation de la mère avec son compagnon a un effet direct sur le déroulement de certaines visites. Le professionnel note que les appels téléphoniques intempestifs n'ont pas eu lieu dans la visite décrite, ce qui est un effet de son travail de réorientation lors de la visite précédente, mais également de ce que la mère a mis en place de son côté. Durant l'autoconfrontation, le professionnel réinscrit cette visite à la fois dans la situation de la mère, mais également dans le temps long de l'accompagnement. Ces éléments permettent au professionnel de revenir sur les transformations constatées. L'éducateur a laissé ouvert la manière dont la mère pouvait/devait s'y prendre, en lui faisant remarquer que les appels téléphoniques pouvaient avoir des conséquences délétères dans sa relation avec son fils. Pour répondre à sa mission, il ne peut pas considérer que la mère et l'enfant arrivent à la visite complètement détachés de leurs tissus relationnels respectifs^[12].

■ Intervenir et permettre la participation du parent

Dans son travail, l'éducateur peut être amené à tenter d'influencer la relation entre la mère et son compagnon, du moins lorsque celle-ci produit un effet négatif pour la visite médiatisée et la rencontre avec l'enfant. Toutefois, il ne peut pas agir directement sur cette relation, puisqu'elle ne fait pas partie du mandat du professionnel, le compagnon étant absent du dispositif des visites médiatisées d'un point de vue formel. Cependant, cette relation produit des effets dans la nature de la visite et il est très compliqué pour l'éducateur de trouver une manière d'intervenir. Il a d'abord tenté de dire à la mère d'arrêter ces conversations téléphoniques durant les visites, ce qui a suscité de l'énervement ; puis, dans un deuxième temps, il lui a fait remarquer l'effet que ces appels téléphoniques produisaient sur la qualité de la relation avec son fils. En rendant la mère attentive à cet aspect, le professionnel la fait exister un peu différemment, dans le sens qu'elle est alors mise en position de pouvoir répondre aux sollicitations de son fils, plutôt que prioritairement à celles de son compagnon. L'éducateur a fait divers essais pour trouver la manière la plus adéquate pour travailler à une transformation de la rencontre^[13]. Sans pouvoir totalement prédire les effets de son intervention, en donnant des pistes à la mère (demander à son compagnon d'appeler avant ou après en laissant un temps de battement), dont il ne savait pas si elle allait ou non se saisir, il a pu constater les effets positifs lors de la visite suivante, en ignorant toutefois comment elle s'y était prise exactement.

Cependant, il ne s'agit pas uniquement pour la mère d'intégrer les « bonnes manières de faire » puis de les reproduire, ce qui démontrerait une bonne adaptation, selon un « (...) *modèle déterministe (proposant) une vision mécaniste du changement qui doit opérer dans le sens d'une intégration (soumission) à des normes préexistantes (...)* »^[14]. Comprendre le travail des éducateurs selon cette vision ne laisserait que peu de place pour la participation de la mère et de

[12] Dans le texte, nous faisons successivement référence à Sabine en tant que mère mais aussi compagne. Notre intention est de faire saisir que dans le cadre des visites médiatisées, l'éducateur ne travaille pas uniquement avec Sabine comme mère mais également comme femme, menant sa propre vie en-dehors des visites. Il s'agit de l'idée de continuité de l'expérience développée par William JAMES, *Philosophie de l'expérience. Un univers pluraliste*, Les Empêcheurs de penser en rond, 2007.

[13] Ce processus renvoie à l'enquête pratique.

[14] Sylvie MEZZENA *et al.*, 2019, *op. cit.*, p. 23.

l'enfant et pour le devenir de la relation mère-fils. Ce deuxième élément est important et vient compliquer encore la question de la relation. Sans occulter le fait que, parfois, des visites doivent être stoppées, la perspective inverse, c'est-à-dire qu'une vraie rencontre advienne, doit aussi être rendue possible. Il faut quelque part faire le pari d'une possible transformation. Educateur et parent prennent appui sur ce pari, qui suscite à la fois de l'engagement, l'élaboration d'une connaissance commune, et donne assise au tissage de la relation. « *Et dans ce "faire connaissance" avec les usagers, il s'agit pour les professionnels de faire confiance à ce qui se relie pour produire des effets à propos desquels est fait le pari qu'ils sont intéressants pour le devenir de l'intervention.* »^[15]

◀ Se parler entre et/ou durant la visite

■ Pour préparer la visite suivante en appui sur l'attention portée au parent

Pour travailler des relations extérieures à la visite, l'éducateur doit compter sur le fait qu'il pourra adresser des remarques à la mère ou des commentaires. La connaissance qu'a le professionnel de cette mère et son attention aux indices, notamment corporels, lui ont permis de trouver à ce moment-là une manière ajustée de s'y prendre, lui permettant d'orienter son activité, même si l'effet n'est pas prédictible. Voici un extrait de l'autoconfrontation collective.

Educateur : « *Ca me fait penser à quelque chose que j'ai appris dans le contact avec cette maman, puis que, du coup je mets en œuvre, pas en y pensant forcément, mais je donne un exemple dans les téléphones. L'autre fois elle m'appelle et puis elle me dit : "Oui, mon curateur ce connard bla bla bla bla" puis je..., j'étais en voiture : "Excusez-moi Sabine, mais je n'ai rien compris à ce que vous m'avez dit, est-ce que vous pouvez répéter ?", (...) et c'est excellent, parce que si on ne se laisse pas décontenancer par euh..., ce qui l'agite, ce qui l'insécurise, ce qui la désespère, mais qu'on réinscrit quelque chose qui a la couleur de : "La vie, c'est pas forcément se prendre des claques dans la figure tout le temps" ou "On peut faire autrement, on peut discuter des choses", une attitude qui introduit ces nuances là et ben, au bout d'un moment elle "switch", je ne sais pas comment dire.* »

La relation entre l'éducateur et la mère ne se limite pas aux visites, ils se parlent aussi au téléphone pour préparer la visite suivante. Parfois la mère l'appelle quand elle a une inquiétude. Ces appels sont importants pour préparer la visite suivante, afin que les adultes se mettent à minima d'accord sur ce qu'ils proposeront alors à Samuel, afin de lui permettre, nous explique l'éducateur, d'occuper sa place d'enfant, qui va peut-être râler parce que les propositions ne lui conviennent pas. Lors de l'appel, si la mère a une inquiétude, l'éducateur ne peut pas rien en faire. Il a trouvé au fil du temps comment s'adresser à la mère, afin qu'elle se saisisse d'une possibilité de faire quelque chose, de répondre, et pas uniquement de devoir endurer ce qui lui arrive. L'éducateur tente de favoriser une certaine transformation des rapports de la mère avec d'autres individus de son tissu relationnel, notamment les professionnels qui l'entourent ou les

[15] Sylvie MEZZENA, *op. cit.*, 2020, p. 258.

différents services^[16]. Cependant, sans jamais avoir la certitude que certaines transformations vont arriver, ni quand, ni comment^[17]. Au fil des visites, la relation entre la mère et l'éducateur s'est transformée, permettant notamment à ce dernier de travailler les relations de la mère avec les professionnels qui l'entourent. Cette manière d'intervenir de la part de l'éducateur fournit également un indice de la manière dont il considère la mère, sa situation, sa relation avec son fils. Elle indique qu'il est impliqué^[18], et qu'il lui reconnaît un certain pouvoir d'agir. A nouveau, la situation de la mère peut avoir un effet négatif pour la visite, si la mère se trouve trop inquiète pour préparer la visite suivante, ou si elle aborde ses inquiétudes devant l'enfant. L'éducateur travaille avec la mère, en lui indiquant des pistes possibles pour « faire avec » ces relations. L'élargissement des relations ainsi « travaillées » indique que ce n'est pas seulement comme mère mais également comme femme qu'elle est considérée, ne la réduisant ainsi pas à son rôle de parent^[19]. A cette fin, l'éducateur doit être attentif à elle. Il a appris à repérer ces moments où elle est agitée ou désécurisée. De son côté, la mère fait confiance à l'éducateur et parfois le suit, ou plutôt emprunte une des voies suggérées.

■ Pour ramener le parent vers les élans de vie de son enfant

La possibilité de se parler par téléphone entre les visites est également nécessaire pour préparer la visite elle-même. En effet, s'il n'est pas possible de terminer une conversation ou de tout aborder en présence de l'enfant, la possibilité d'y revenir à un autre moment permet à l'éducateur de poursuivre sa mission^[20]. Durant la visite, la mère évoque des difficultés avec son propre curateur et celui de l'enfant. L'éducateur tente plusieurs approches afin de réorienter le cours de la visite, vers quelque chose qui soit plus de l'ordre d'un « faire ensemble », d'un « faire avec Samuel ». Il lui dit une première fois : « *Je pense qu'il y a des choses qu'on peut se dire entre nous* » ; il lui propose ensuite de l'appeler ; ce à quoi elle répond : « *Pas ces jours-ci* » ; plus tard, il chuchote : « *Il y a Samuel qui est là* » ; enfin, il lui dit : « *Samuel a besoin qu'on se reconcentre sur lui* ». L'éducateur enchaîne les essais pour réorienter la visite, jusqu'à trouver avec la mère la bonne piste. Il s'agit à la fois de protéger Samuel, car certaines inquiétudes ne le concernent pas, tout en signifiant à la mère de « ne pas baisser les bras ». Il s'agit pour la mère de répondre aux besoins de son fils, mais aussi pour l'éducateur de prendre en compte le problème de la mère, même si ce dernier ne peut pas être traité en présence de l'enfant. Samuel est durant toute la visite dans ses jeux avec les flèches et l'œuf en plastique. C'est vers cet élan de vie, de l'instant présent que l'éducateur tente de ramener la mère. Il tente de rendre la mère attentive au besoin de son fils, lui proposant de suivre ce que l'enfant propose, plutôt que de continuer à parler de ce qui ne va pas. Ceci permet de renouer avec le plaisir de la balade et les jeux proposés par Samuel, en bref, de transformer les rapports mère-fils.

[16] Nous pourrions aussi parler des relations de la mère avec d'autres « entités », humaine ou non-humaine, qui peuplent l'environnement de la mère.

[17] Sur cette dimension événementielle, voir Kim STROUMZA *et al.*, 2018, *op. cit.*, p. 9.

[18] A propos de l'implication des éducateurs, voir *Ibid.* ; Kim STROUMZA *et al.*, 2020.

[19] Gérard NEYRAND, « Le soutien aux parents et la normativité. Pour sortir du parentalisme », in Gérard NEYRAND, Daniel COUM, Marie-Dominique WILPERT (dir.), *Malaise dans le soutien à la parentalité : Pour une éthique d'intervention*, ères, 2018, p. 42.

[20] Il s'agit pour le professionnel de maintenir sa perspective, selon Sylvie MEZZENA et Kim STROUMZA, 2017, *op. cit.*, p. 56.

Pour réorienter l'activité durant la visite, l'éducateur adresse successivement des phrases légèrement différentes, reflétant aussi des manières de faire possibles à ce moment-là. D'une phrase à l'autre, l'éducateur s'ajuste, en tirant partie des effets de ses précédentes tentatives de réorientations^[21]. En regard des directions prises, et des effets recherchés, il apprécie les conséquences, voire les risques ; il est sensible à la situation et s'ajuste, notamment en fonction des réactions, des paroles et des indices corporels de chacun. Il ne souhaite pas que la mère continue à être envahie par ce qui l'inquiète, car cela ne produit pas les conditions propices pour qu'une vraie rencontre adienne entre elle et son fils. Cet exemple illustre qu'il n'est pas suffisant que le professionnel ait bien compris sa mission, pour que celle-ci se réalise. Les personnes qui agissent sur la situation et les relations qu'elles entretiennent entre elles, ont un effet pour ce qui se passe durant la visite médiatisée (même si elles ne sont pas présentes physiquement durant la visite). Les relations entre les entités produisent une activité et ont un effet sur l'activité^[22]. La question de la relation se complique encore, car au cours de la visite, il s'agit de faire coïncider les mondes de chacun, tout en les préservant, de tenir compte de toutes les relations en jeu dans la visite, y compris aux relations externes, en faisant attention à ce qui peut ou ne doit pas se dire devant l'enfant. Ces visites médiatisées ne peuvent pas être « détachées » de ce que chacun est amené à vivre ailleurs, avec d'autres individus (bien que ces différents moments ne se confondent pas), en raison d'une continuité de l'expérience^[23]. Cette visite médiatisée concerne principalement trois protagonistes, certes ; pourtant, les relations que chacun entretient en dehors du strict moment de la visite peuvent avoir un effet pour le devenir de celle-ci^[24].

Revenons au passage où l'éducateur tente de réorienter le cours de la visite. Nous lui avons demandé comment il savait que la mère n'allait pas s'effondrer en reparlant de ce qui la contrarie ou lorsqu'il lui demande de reprendre plus tard. Il explique avoir noté qu'en début de visite, la mère avait pris le temps de s'acheter à manger en venant. Ils ont passé un petit moment à table, à parler entre adultes pendant que Samuel jouait. Il y a ce que le professionnel dit (que nous avons retranscrit ci-dessus), mais également la manière qu'il a de le dire à la mère, avec un ton de voix, des gestes, une posture (dimensions qui demeurent très difficiles à faire « ressentir » dans un texte écrit, bien que nous ayons ajouté des descriptions à la transcription de la séquence en début de texte). Il avait essayé d'autres manières auparavant, mais elles n'ont pas eu l'effet escompté, puisqu'il n'avait plus pu discuter avec la mère durant un certain temps. Le professionnel doit pouvoir réorienter le cours de l'activité, durant les visites mais aussi lorsqu'il a la mère au téléphone. Pour ce faire, il s'appuie sur la connaissance qu'il a de la mère, construite au fil de l'accompagnement. Ainsi, la question de la relation n'est pas que savoir-faire dans l'instant présent, mais elle s'inscrit dans le temps long, avec repérage d'indices et construction de connaissance.

[21] Les tentatives de réorientations successives de l'éducateur indiquent diverses manières de « prendre » le problème, de le construire. Voir les analyses en termes de « problème pratique » développées par Claude de JONCKHEERE, 2010, *op. cit.*, p. 90.

[22] Sylvie MEZZENA, 2018, *op. cit.*, pp. 366-367.

[23] Claude de JONCKHEERE, 2010, *op. cit.*, pp.183-186.

[24] *Ibid.*, pp. 141-145.

◀ S'engager avec l'autre pour la construction d'un monde commun

■ Faire ensemble pour se connaître

Les êtres se constituent par les relations qu'ils vivent, ce qui transforme leur relation avec les autres, ainsi qu'avec les diverses entités de leur monde, de leur environnement. En s'adressant à des êtres en transformation (et pas à des personnes cataloguées/étiquetées comme « déficientes », « malades », « négligentes »...), le professionnel envisage des devenir possibles, des transformations. La relation n'intervient pas entre deux êtres indépendants, entre deux « êtres-individuels », « extraits » de toute relation. Concrètement, « *hors des relations qui le fabriquent, et dans lesquelles il se fabrique, nous ne pouvons pas savoir ce qu'est un individu* ». La relation n'est pas uniquement ce qui se passe « entre » deux personnes, mais affecte et transforme les individus reliés. Autrement dit, ce ne sont pas des êtres faits/finis qui entrent en relation, mais des êtres « *en train de se faire dans un faisceau de relations multiples* »^[25]. Certes, parfois, dans la pratique, les éducateurs échoppent, des accompagnements stagnent ou semblent pesants par leur inertie.

L'activité transforme la situation et, ce faisant, a des effets pour les autres entités de l'environnement. L'activité de l'éducateur construit parent et enfant comme des êtres en train de se *construire*, dotés de potentialités. Selon Tim Ingold : « *Il n'est pas nécessaire de parvenir à une compréhension mutuelle pour commencer à coordonner nos actions. Pour Dewey, c'est justement tout l'inverse : la compréhension mutuelle est induite par, est le fruit d'une coopération réussie dans l'action* »^[26].

Faire ensemble comme point de départ pour se comprendre, se connaître, construire la relation à l'autre. « *Ainsi, agir dans et par leurs relations avec (le monde) devient un levier important de changement. Mais il ne suffit pas d'identifier quels moyens sont à disposition pour l'action et de simplement mettre en correspondance les parents avec des ressources pour qu'ils s'y prennent autrement. L'enjeu pratique pour les professionnels est de découvrir comment mettre les usagers dans le mouvement de transformation, comment les entraîner dans l'action* »^[27].

S'engager dans l'activité, faire ensemble pour construire de la connaissance et tisser de la relation, ouvrir des possibles. Au fil du temps, en suivant les pistes ouvertes par/avec l'éducateur, a permis à la mère de constater les effets ainsi dégagés. Sur la base de ces effets, la confiance de la mère se construit dans la durée, sur le constat de ce qui est et a été rendu possible par cette relation^[28]. Comme l'explique Claude de Jonckheere, une relation se donne à voir dans ce qu'elle fait faire, dans ce qu'elle permet et rend possible, dans le sens d'une augmentation du pouvoir d'agir de la personne accompagnée^[29].

[25] *Ibid.*, pp. 376-380.

[26] Tim INGOLD, *L'anthropologie comme éducation*, Presses universitaires de Rennes, collection Paideia, 2018, p. 16.

[27] Sylvie MEZZENA, 2020, *op. cit.*, p. 253.

[28] *Ibid.*, p. 258 ; Sylvie MEZZENA, 2018, *op. cit.*, pp. 246-247.

[29] Claude de JONCKHEERE, 2010, *op. cit.*, p. 378.

■ Faire monde commun et ouvrir des possibles

Pour parvenir à se comprendre, nous disent Vinciane Despret et Stefan Galetic^[30], il s'agit de faire exister ce qui importe pour les uns et les autres, que chacun puisse faire valoir sa réalité, sa version du monde, afin d'enrichir le monde commun. Quand quelque chose nous intéresse, cette chose acquiert dès lors une signification pour nous. Par cet intéressement actif (impliquant tout notre corps), le monde nous touche, nous affecte, et notre action traduit alors nos intérêts. En faisant ensemble, il est possible de saisir ce qui importe pour tout un chacun, de saisir la signification que telle chose revêt pour tel autre. Bien que chacun ait ses propres intérêts, sa propre version du monde, il est possible de parvenir à constituer un monde commun. « *C'est par les actions, c'est-à-dire ces relations particulières que nous entretenons avec les choses de la réalité, relations par lesquelles ces choses nous confrontent, que nous constituons un monde commun. C'est dans les actes que le monde nous résiste au mieux, qu'il nous oblige à le prendre en considération. En d'autres termes, c'est en éprouvant ce qui résiste, au travers de l'action, que la réalité se donne comme commune* »^[31]. Cette posture est de l'ordre « *du sentir et de l'agir* », entre « *ce qui l'affecte* » et « *ce qu'elle affecte* »^[32].

La relation se tisse dans un « faire ensemble », chacun tissant ou suivant les fils possibles/souhaités, les motifs de l'étoffe prenant forme ainsi petit à petit au fil du tissage. L'accompagnement nécessite qu'à la fois le professionnel mais aussi la mère et l'enfant soient parties prenantes, chacun s'accordant désormais sur quelque chose qui est nouveau, impliquant une certaine transformation de chacun, et la possibilité offerte de répondre ou non à l'autre. « *C'est en correspondant avec les autres, en leur répondant et non en recevant seulement ce qu'ils nous donnent, que chacun de nous se constitue en tant que personne dotée d'une voix unique et caractéristique* »^[33]. Et c'est bien dans ce même mouvement qu'il est également question de confiance : « *Une confiance qui ne se veut ni un geste uniquement cognitif (je fais confiance parce que je ne sais pas) ni une injonction morale (tu dois me faire confiance), mais une expérience à construire ensemble et avec le monde : nous sommes engagés ensemble, et nous nous en remettons l'un à l'autre dans cet engagement, dans des actions dont les effets construisent/transforment le monde. Rencontre avec le monde donc, "dont nous attendons avec confiance que les autres parties rencontrent notre élan"* »^[34] Le savoir-faire des professionnels permet d'ouvrir des devenir possibles tant pour le parent, que pour sa relation tissée avec son enfant ou avec d'autres entités de son environnement. Il consiste aussi à repérer des voies ouvertes dans le faire ensemble partagé avec le parent, auxquelles le professionnel n'aurait pas pensé auparavant.

[30] Ils s'inscrivent à la suite des travaux de James, autre auteur pragmatiste américain, antérieur à Dewey, et s'inscrivent dans ce qu'ils nomment le « *perspectivisme radical* ».

[31] Vinciane DESPRET, Stéphan GALETIC, « Faire de James un « lecteur anachronique » de von Uexküll : esquisse d'un perspectivisme radical », in Didier DEBAISE (dir.), *Vie et expérimentation. Peirce, James, Dewey*, Vrin, 2007, p. 71.

[32] *Ibid.*, p. 57.

[33] Tim INGOLD, *op. cit.*, 2018, p. 18.

[34] Sylvie MEZZENA, 2020, *op. cit.*, p. 261.

◀ Conclusion

Cette plongée au cœur d'une visite médiatisée nous permet de mettre en lumière les compétences relationnelles dont font preuve les éducateurs, mais également plus largement les travailleurs sociaux, ces « professionnels de la relation ». Il nous semble que la question de la relation est parfois trop naturalisée, invisibilisant du même coup le savoir-faire des professionnels. À l'inverse, elle fait parfois l'objet d'une formalisation rigide, comme si l'application d'une stricte marche à suivre suffisait pour que l'accompagnement réussisse. La plongée dans cette visite médiatisée permet de mieux cerner les enjeux, les risques et l'engagement dont font preuve les éducateurs, en soulignant la nécessité d'un faire ensemble comme point d'accroche d'une connaissance mutuelle.

Pour revenir aux deux interrogations de départ, à savoir la nécessité de tenir compte du tissu relationnel des individus accompagnés, ainsi que de la redistribution de la « part » des uns et des autres pour la relation, il nous semble que la pratique de cette équipe éducative est intéressante à plusieurs égards : à la fois pour saisir l'importance du tissu relationnel des personnes accompagnées et la façon dont leurs relations avec leur entourage sont elles aussi réaménagées. En effet, en s'adressant à des personnes en devenir, il s'agit de parier sur la possible transformation de chacun. Pour y parvenir, la personne accompagnée et le professionnel peuvent consentir à suivre des voies suggérées par l'autre. Ces voies émergent du « faire ensemble » entre le parent et le professionnel, et ce dernier peut alors s'en saisir comme autant d'opportunités. Cette opportunité de transformation est un « événement », puisqu'il n'est pas possible de savoir où, quand, ni comment elle va se produire. Les voies suggérées ne sont pas les mêmes pour tous les parents, dans toutes les situations, mais résultent de la connaissance mutuelle qui s'est élaborée dans le temps long de l'accompagnement entre le professionnel et le parent, en tenant compte de la situation singulière dans laquelle ce dernier se trouve. Pour reprendre l'expression de Tim Ingold, il s'agit de « différenciation interstitielle^[35] » : « *L'éducation démocratique, pour résumer, ne produit pas de l'anonymat, mais de la différence. Ce n'est pas ce qui nous rend humain, car en tant que descendants d'un homme et d'une femme nous sommes tous humains dès la naissance. C'est ce qui nous permet de nous réaliser collectivement, mais chacun à notre manière. Il ne s'agit pas de devenir humain mais d'être humain en devenir* »^[36].

[35] Tim INGOLD, *op. cit.*, 2018, p. 57.

[36] *Le journal des psychologues. Ibid.*, p. 31.