

## L'INTERVENTION SOCIALE OU L'ÉCONOMIE DES SENTIMENTS

Regards croisés d'un sociologue et d'une ES

**Nicolas Amadio, Vanessa Bringout**

**Champ social** | « [Le sociographe](#) »

2011/3 n° 36 | pages 87 à 97

ISSN 1297-6628

ISBN 9782918621072

Article disponible en ligne à l'adresse :

-----  
<http://www.cairn.info/revue-le-sociographe-2011-3-page-87.htm>  
-----

!Pour citer cet article :

-----  
Nicolas Amadio, Vanessa Bringout, « L'intervention sociale ou l'économie des sentiments. Regards croisés d'un sociologue et d'une ES », *Le sociographe* 2011/3 (n° 36), p. 87-97.  
DOI 10.3917/graph.036.0087  
-----

Distribution électronique Cairn.info pour Champ social.

© Champ social. 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.

Nicolas **Amadio** et Vanessa **Bringout**

---

# L'intervention sociale ou l'économie des sentiments

**Regards croisés d'un sociologue et d'une ES**

---

S'il est un reproche fréquemment adressé à la sociologie par les acteurs du travail social, c'est bien celui de venir puiser dans les expériences, les pratiques et les contextes de ce dernier de quoi nourrir quelques conceptualisations et/ou de quoi fournir quelques illustrations.

Et s'il est un aspect du travail social plus particulièrement concerné par ce reproche c'est bien la dimension subjective

---

> N. Amadio est Maître de Conférences en sociologie (Université de Strasbourg), membre du laboratoire Cultures et sociétés en Europe. Mail : [nicolas.amadio@unistra.fr](mailto:nicolas.amadio@unistra.fr)  
V. Bringout est ES en LHSS (Lits halte soins santé, 68). Mail : [vanessa.bringout@calixo.net](mailto:vanessa.bringout@calixo.net)

qui lui est à la fois inhérente et spécifique. Il est évident qu'aucun travail n'échappe à la dimension subjective constitutive de toute activité sociale. Seulement, cette dimension subjective intéresse différemment les mondes du travail, s'y exprime de manière spécifique et y constitue un enjeu particulier. *De facto*, s'intéresser à la dimension émotionnelle du travail des travailleurs sociaux, à la place des sentiments dans l'exercice des pratiques professionnelles, demande au chercheur comme au praticien de relever le défi de la co-construction (1). Nathalie Benelli et Marianne Modak ont rendu compte, dans un récent article, que de vouloir interroger « le travail invisible », le *care* des travailleurs sociaux, nécessitait de mettre en place un dispositif méthodologique permettant la co-construction. Mais pourquoi soumettre les expériences émotionnelles des praticiens aux cadres du *care* ? Pourquoi faire en sorte que « selon le statut et l'expérience de la chercheuse impliquée dans la co-interprétation, l'attitude de profane [soit] plus ou moins surjouée » ? Pourquoi faire de cette « naïveté [...] une posture méthodologique particulièrement efficace au moment de l'entretien de co-interprétation » (Benelli et Modak, 2010, p. 45) ?

Il nous semble que le travail social échappe encore à la distinction *care* / *cure* plus largement inscrite dans les professions de la santé. Cette distinction accompagne en effet des politiques de gestion qui permettent de recentrer les dépenses sur ce qui est considéré opportunément comme le cœur de métier (le *cure*) et d'externaliser (par le biais de prestataires privés marchands, associatifs et/ou bénévoles) ce qui se rapporte au *care*. Même sous la montagne des dispositifs, des contrats et des projets, le cœur de métier du travail social reste la relation (quelle que soit la forme sous laquelle elle se décline, relation d'aide, accompagnement, etc.) et ne se confond donc pas avec une politique du *care* qui n'existe pas sans le *cure* mais relève plutôt d'une « économie des sentiments ».

En présentant le contexte d'une activité professionnelle, nous rendrons compte de trois formes de travail dans lesquelles sont fortement impliquées des expériences émotionnelles : le travail de distanciation, le travail de partage et le travail d'expression.

Les structures de type « Lits Halte Soins Santé » sont juridiquement nées en 2006. Ce récent dispositif fait suite aux « lits infirmiers » du SAMU Social mis en place sur Paris et qui ont prouvé leur nécessité. En effet, un nombre

---

(1) Un enjeu majeur pour les champs du travail social et de la sociologie à l'heure où les rapports entre centres de formation et universités sont en train de se rejouer. Mais la co-construction des savoirs reste malheureusement peu utilisée comme grille de lecture alternative dans les débats qui entourent la création de Hautes Ecoles en Travail Social, par exemple. La continuation des (op)positions stériles entre savoirs universitaires et savoirs pratiques prend le risque de voir les sciences de gestion du social jouer le rôle de l'arbitre ou de la solution diplomatique.

non négligeable de personnes sans domicile se trouvaient à la rue avec des problèmes de santé plus ou moins bénins, ne nécessitant pas ou plus d'hospitalisation, mais qui, sans suite de soins appropriés, pouvaient s'aggraver ou bien générer par la suite une pathologie chronique. Les durées de prises en charge sont, comme l'indique les textes, de deux mois renouvelables si la situation de santé le requiert.

Le site de Colmar, géré par l'Association « L'Echelle », a une capacité d'accueil de 11 lits et est en activité depuis le 1 janvier 2009. La « porte d'entrée » auprès du public sans domicile est la santé. L'équipe est composée d'une chef de service qui est aussi infirmière, d'un infirmier, de deux aides-soignants, de trois veilleurs de nuit et d'une éducatrice spécialisée. Il y a un médecin référent de la structure (médecin généraliste), qui tient une permanence une fois par semaine. Il est joignable si l'équipe en a besoin et son avis, bien que consultatif, est nécessaire lorsqu'une demande d'accueil est formulée auprès de l'équipe. Une des fonctions principales est l'accompagnement quotidien : présence lors des trois repas de la journée, pour aider les personnes qui en ont besoin, pour assurer la médiation si un conflit se présente, pour répondre aux différentes questions qui se posent lors de ces temps collectifs, mais aussi en dehors. Nous devons aussi veiller à ce que chacun des résidents effectue les tâches quotidiennes qui leurs sont attribuées dans la mesure de leurs capacités physiques. Des temps individuels sont aussi prévus, sous forme de point référent. Les expériences qui vont être relatées à présent sont issues soit de ces temps du quotidien, soit de temps d'entretiens.

J'accompagne  
Monsieur M.

## Une expérience de prise de distance

dans ses démarches de recherche de logement et d'accès aux droits. Dans ce cadre là, il souhaite téléphoner à un organisme chargé de conseiller et orienter les enfants de rapatriés. Nous cherchions à savoir si une prime à destination des enfants de parents rapatriés existait, pour une accession au logement notamment.

M. téléphone, explique sa situation et sa demande à son interlocutrice : il vient de passer 19 ans dans la rue et souhaite maintenant « se poser ». Cette prime lui serait d'une grande aide pour s'installer et il souhaite connaître les démarches. Les questions sur sa situation se multiplient, son interlocutrice semblant douter de la bonne foi de M. M. Il tente de répondre à toutes les questions, joue le jeu, et pour autant, il n'obtient pas une adhésion franche concernant la démarche à suivre comme il espérait, son interlocutrice lui expliquant que cette prime n'est attribuée que dans le cadre d'une formation. Cette réponse ne satisfait pas du tout M. M. qui, en une seconde, perd patience et lui lance une insulte entre deux questions, puis réengage le dialogue comme s'il n'avait pas été submergé par sa colère.

Je suis en face de M. M., interloquée par ce qu'il vient de lancer à son interlocutrice. D'autant plus interloquée que le personnage qui venait d'apparaître n'était pas celui que je connaissais, pour ensuite redevenir l'homme poli et cordial de tous les jours. Cet autre personnage a généré en moi une forte émotion, la peur. M. M. semblait à tout moment pouvoir « passer à l'acte ». J'ai tout d'abord pris conscience de ce pincement au creux de l'estomac, de cette émotion qui est apparue, ma peur, pour ensuite l'utiliser. J'ai repris les éléments de la conversation téléphonique avec Mr, afin de décortiquer la situation, les difficultés qu'il a rencontré et les alternatives possibles. Cela m'a permis de prendre de la distance avec mon sentiment, de rapidement l'analyser et prendre une décision sur ce que j'allais faire de ce que je venais d'apprécier.

Ce que j'ai ressenti là, pour pouvoir l'utiliser en faveur de M. M., j'ai dû, en un laps de temps court, mettre du sens sur ce que j'avais vu : la haine prend ses racines dans le sentiment de peur, et cette réaction forte à un moment donné très particulier de l'entretien, alors que M. M. ne se sentait pas entendu. Voilà la première analyse, le principe de prise de distance avec l'émotion que j'avais ressenti, qui m'avait affecté et à laquelle j'ai eu besoin de donner du sens afin qu'elle ne se transforme pas en sentiment permanent, latent, ce qui aurait teinté ma relation avec cette personne.

J'ai donc abordé ce qui s'était passé pendant cet échange téléphonique et qui me préoccupait. J'ai fait part de mon observation à Mr, lui narrant ce que j'avais pu voir et que, face à la difficulté qu'il avait à se faire entendre, il avait été envahi par la colère. J'ajoutai que j'imaginai qu'auparavant, il avait dû être confronté plus d'une fois à sa propre violence. Je lui posais la question de situations précédentes où le passage à l'acte, où la difficulté à dominer cette violence avait pu engendrer des situations conflictuelles. Il a parlé de sa violence, des conséquences de celle-ci et a pu poser des mots dessus. Je lui ai expliqué que ma compétence s'arrêtait là mais que de travailler cela avec un psychologue pourrait être intéressant. Il a tout de suite accepté.

Ma peur concernait sa violence et c'est sur cette dernière que notre échange s'est construit. Une prise de distance m'a été nécessaire pour ne pas que ce sentiment vienne m'envahir et mettre de côté celui de la personne en face de moi, sans pour autant l'oublier. Il m'a été nécessaire pour renvoyer à l'autre ce qui se passait chez lui. La mise en mot de ce vécu et l'échange autour de cela est aussi un élément important car cela m'a permis de me décharger de quelque chose qui avait « raisonné » en moi, et qui était également pour M. M. visiblement la résurgence d'une peur

## Une expérience de partage

Pour les nouvelles positives et porteuses du projet d'une personne, il est plus aisé de partager et d'exprimer ouvertement ce qui est

ressenti. Cela vient appuyer le choix, qui a pris du temps et demandé un long cheminement.

Par exemple, un homme que nous avons accompagné pendant près de 9 mois a pu accéder à un logement, avec un suivi social, après 5 années passées dans la rue. Son accession au logement a été une épreuve difficile, notamment face à la solitude et l'angoisse que cela générait pour lui. Il avait des problèmes d'alcool en venant dans notre établissement, qui se sont amoindris, la structure ayant un effet « contenant ». La perspective de sortie dans un logement a fait ressurgir des angoisses que Monsieur B. a compensé par une consommation d'alcool souvent excessive, générant des changements de comportement pouvant aller jusqu'à l'agressivité, voire le passage à l'acte. Nous avons souligné sa difficulté et proposé un suivi, un étayage à ce niveau-là pour la sortie. M. B. n'a pas accepté. C'était une crainte pour moi car cela augurait de nombreuses difficultés. Mais ce choix était le sien et, à ce titre, devait être respecté, son cheminement personnel concernant cette difficulté n'étant pas encore éprouvée par lui comme telle.

Son accès au logement a augmenté sa consommation, et il nous appelait régulièrement pour nous dire que tout allait pour le mieux, alors qu'il était très alcoolisé. Nous avons su également par les partenaires que plusieurs plaintes des voisins avaient été déposées à l'encontre de M. B. pour tapage. Sa consommation lui posait de plus en plus de difficultés, tant au sein de son logement que dans son travail, et venait remettre en question tout son projet. Après un an, il est venu nous annoncer qu'il entamait une cure car il n'en pouvait plus de cette situation. Nous avons encouragé ce choix et exprimé notre sentiment par rapport à cette décision, ce qui semblait être important pour Mr B., puisque c'est avec une certaine fierté qu'il est venu nous faire part du choix qu'il faisait pour lui.

Monsieur P., jeune homme de 26 ans est le premier rési-

## Une expérience d'expression

dent accueilli dans la structure. Il tente de se sevrer d'une dépendance à l'alcool et d'une consommation de médicaments en tout genre. Il a une attitude qu'il qualifie lui-même de joueuse face aux membres de l'équipe, allant souvent jusqu'à la provocation, la défiance voire l'intimidation, notamment envers les femmes. Il tente de déstabiliser les membres de l'équipe et cherche par là à avoir le dessus. Il a déjà enfreint les règles (introduction et consommation d'alcool dans l'établissement) et a eu, à cette occasion, un avertissement où nous lui signifions qu'au prochain manquement au règlement, il peut être exclu.

Cela fait trois jours qu'il ne fait aucune démarche pour trouver un emploi, qu'il ne se lave plus, qu'il reste dans sa chambre toute la journée et cherche les limites des personnes de l'équipe de diverses manières (proclame des

chants nazis à table, fait l'apologie d'Hitler, liste les bénéfices des différentes drogues, ...). Un soir, il se vante de savoir le code de la salle de soin, dans laquelle se trouve la pharmacie. Il fait le bon code devant mon collègue, hébété. Son acte vient remettre fortement en question la sécurité de la salle de soin. Cela nous oblige à changer rapidement le code (seulement le lendemain), à le communiquer aux personnes concernées.

Le lendemain matin, je prends le poste et je découvre le jeu de Mr P. de la veille au soir. Il se présente devant la salle de soin pour prendre son traitement. Excédée par son comportement des derniers jours, cet acte marque pour moi une limite qu'il n'avait pas à franchir, remettant en question le travail que nous pouvions faire avec lui, basé sur une confiance réciproque. Il a encore les marques de l'oreiller sur la joue. Je lui demande d'entrer dans la salle de soin et de s'asseoir car j'ai besoin de lui parler. Etonné, il s'assoit. Je lui demande des explications sur l'épisode du code de la salle de soins, et je m'attèle à contenir ma colère. Il m'explique que c'était pour lui un jeu, un défi, un truc drôle qui n'avait aucune incidence car les médicaments que nous avions dans cette pharmacie n'étaient de toute manière pas assez forts pour lui, tout ça avec nonchalance et amusement. Je lui ai fait part de ma colère. Plusieurs émotions et sentiments se sont bousculés en moi : de la colère car ses jeux incessants, qui exprimaient pour moi la recherche d'un rapport de force, venait interroger les limites du cadre de la structure, mais aussi et surtout ses propres limites à lui. Jusqu'où allait-on accepter ses défis ? N'était-il pas nécessaire de lui indiquer fortement que des limites existaient ? L'empathie est venue contre-balancer ceci, en prenant en compte les difficultés de M. P., notamment sa dépendance polymorphe (alcool, médicaments), qui exprimait justement une recherche de limites par le corps, et ce qu'il verbalisait très clairement dans les récits qu'il faisait de ses "défonces" et test de différentes substances. J'ai donc décidé de lui exprimer ma colère, en appuyant sur les limites nécessaires à tout être humain, y compris lui, limites qui permettent également de laisser un espace de vie à chacun. J'ai aussi insisté fermement sur l'importance du travail ensemble, où, dans de telles conditions relationnelles, l'accompagner n'est pas envisageable, remettant en question son accueil dans la structure. Est-ce qu'être exclu de la structure pourrait lui être bénéfique ?

A la fin de ce « recadrage », il s'est platement excusé et est allé prendre son petit déjeuner. Une heure plus tard, il est descendu de sa chambre, lavé, pantalon noir, chemise blanche, raie de côté, sac à dos vissé sur l'épaule et nous annonce, un peu penaud, qu'il va chercher du travail.

## Quel travail émotionnel pour les travailleurs sociaux ?

Comme le montre les expériences vécues exposées ci-dessus, le produit de la rela-

tion, qu'il soit de l'ordre de l'autonomisation, de l'intégration, de l'insertion, ou du contrôle consiste en la construction, entre le travailleur social et l'usager, d'un registre commun comprenant une modélisation idéale de la distribution des positions, statuts et rôles des acteurs sociaux permettant l'interaction, le dialogue et la confiance. Ainsi, ce à quoi font référence ces récits d'expériences n'est pas tant un travail de construction d'une relation d'aide, que celui d'une « aide à la relation », c'est-à-dire « une aide qui permettrait d'inscrire des revendications subjectives d'identité dans un processus collectif d'accès aux droits sociaux » (Laval, Ravon, 2005, p. 247). Comme le soulignait Chopart, c'est un « travail » qui « porte sur l'individu, le sujet, à travers la perception d'un manque, qu'elle prétend surmonter pour maintenir les conditions de la cohésion sociale. Travail sur la subjectivité, ou travail sur le lien social, comme construction d'un monde commun lui-même fondateur des identités subjectives, se confondent ici » (Chopart, 1998, p. 52).

En convoquant trois formes de rapports spécifiques aux sentiments psychosociaux (la distanciation, le partage et l'expression) qui font le quotidien d'une activité professionnelle, le travail « d'aide à la relation » repose principalement sur ses capacités à utiliser ses expériences émotionnelles, ses sentiments psychosociaux, comme d'un matériau (Amadio, 2008a). Au cours de la relation intersubjective avec l'usager, l'ES réfléchit ses sentiments psychosociaux pour échanger et partager avec lui des expériences, par exemple, en s'appuyant sur son sentiment de peur. Ces échanges constituent des actes de transmissions et de socialisations permettant à l'usager d'acquérir une idée des différentes configurations normatives des positions, statuts et rôles sociaux qu'il est possible d'adopter.

En ce sens, le travail social implique plus une économie des sentiments qu'un travail émotionnel. Mais il ne consiste pas à se conformer à une attitude déterminée, à gérer « en surface » ou « en profondeur » son ressenti pour adapter son comportement à une attitude prescrite (Horchschild, 2002), à procéder à une forme de réification de ses émotions. Bien qu'ils puissent être amenés à jouer les différents registres de la comédie humaine pour atteindre un objectif, le but *princeps* des travailleurs sociaux n'est pas de feindre des émotions mais de faire de leurs expériences émotionnelles le matériau d'un travail dynamique, fondé sur le « bouillonnement », l'émotionnalité de la vie sociale. Ce dont ils se servent, l'outil de la relation, c'est cette dynamique de la vie émotionnelle, et non les émotions elles-mêmes : on ne doit pas confondre ici les « marionnettes » dont le sociologue se sert pour rendre intelligible les logiques sociales et les acteurs de ces dernières, pour reprendre une métaphore d'Alfred Schütz (2007).

Mais ce processus est conditionné par la disponibilité de l'usager autant



que par celle du travailleur social. L'effort du travailleur social consiste donc à favoriser « la disponibilité » de l'usager en utilisant ses propres sentiments comme d'un matériau à travailler avant, pendant et après la relation en actes (2). Comme le montre les situations de travail, cet effort va trouver à s'accomplir en termes de distanciation, de partage et d'expression. Les efforts ainsi entrepris pour travailler les sentiments psychosociaux éprouvés rejoignent une économie des sentiments, qui doit permettre au travailleur social de gérer la dimension intersubjective inhérente à la relation avec l'usager dans un jeu constant entre distanciation et disponibilité (3).

### **Quel est le produit de cette économie des sentiments ?**

La relation réussit quelque chose de l'ordre d'une socialisation dans un sens à la fois normatif et progressiste qui pourrait être exprimé, comme le propose Jean Foucart, en termes de sociabilité. Ce dernier note en effet que l'enjeu de l'accompagnement est désormais « de parvenir à reconstituer une sociabilité idoine en prise avec la complexité des situations. Cette sociabilité ne repose pas prioritairement sur l'accomplissement de rôles sociaux réglés par la tradition, dans la famille ou le voisinage. Elle se bâtit sur une série d'ajustements des uns aux autres (et d'abord avec les professionnels) par la recherche d'un espace d'intercompréhension » (Foucart, 2005, p. 113).

Cette dynamique de production, caractérisée par une tension constante entre distanciation et disponibilité, que fournissent les travailleurs sociaux, trouve son aboutissement dans l'articulation nodale d'une distance et d'un moment spécifiques. Cette articulation constitue précisément le dénouement de la relation d'aide, son *epitasis*, sa production : « la modalité [de la gestion de la position professionnelle] propre au travail social implique de mettre en relief les moments où cette gestion s'opère dans l'interaction. Ces moments sont le plus souvent émotionnels. Le registre émotionnel (...) est un élément central de la compréhension des pratiques des travailleurs sociaux dans leurs relations au public » (Boujut, 2005, pp. 143-144). Conséquemment, même lorsque la relation d'aide « réussit », elle n'est guère performante : sa visibilité, son caractère spectaculaire reste à la discrétion de ses protagonistes.

---

(2) Interrogeant le passage de la psychiatrie à la santé mentale Christian Laval montre que « le travail des affects peut être compris comme une pratique dialogique qui outrepassa la seule dimension de psychologie des profondeurs. Plus largement, l'essor d'une professionnalité qui se définirait par le travail sur les affects relèverait moins d'une expérience singulière et irréductible d'un professionnel/technicien que d'une modification des modes d'articulation des nouvelles manières d'être soi et d'être ensemble » (Laval, 2008, p. 88).

(3) D'où l'importance de l'objectivité pour les travailleurs sociaux et notamment de son acceptation en termes de prise de distance. En somme, il n'y a pas de « bonne distance » à proprement parler. Il est peut-être plus pertinent de dire qu'il existe des « moments » où la relation réussit : elle ressort plutôt d'une logique du Kairos que du Chronos (Cf. Bessin, 1998).

Quelquefois, souvent même, elle leur échappe. Nonobstant, on comprend l'importance de la relation par sa dimension performative, car elle modifie, pour le travailleur social et pour l'utilisateur, bien qu'à des degrés et dans des configurations divers, le réel (Cf Amadio, 2008b).

En effet, ce qui est propre à la relation dans laquelle s'engage le travailleur social, c'est que, bien qu'instituante (en tant qu'elle vise à produire de la sociabilité), elle ne peut s'appuyer ni sur l'usage de la violence (le policier) ou de la règle (le juge), ni sur le recours à la légitimité d'un savoir professionnel établi (le psychiatre) (Cf. Aballéa, 2007), ni sur celle de « garants méta-sociaux » (le prêtre, le pasteur, le rabbin ou l'imam). De ce point de vue, la relation n'est que difficilement efficace. Néanmoins, elle peut apparaître particulièrement efficace : l'économie des sentiments mise en œuvre est au cœur même d'un processus de production qui renvoie *in fine* à l'investissement de soi du travailleur social, à sa propre disponibilité.

Les sentiments psychosociaux que les travailleurs sociaux éprouvent semblent une matière essentielle

à la réflexion de la relation qui s'instaure et au sens que le travailleur social souhaite lui donner. Prendre conscience des sentiments qui le traversent pour ensuite essayer de comprendre ce qui s'y joue est sans doute la base de leur travail. Néanmoins, ils doivent être mis à distance pour pouvoir laisser émerger les besoins et les difficultés de la personne qui est en face. C'est en fonction de cela, de ces découvertes et observations quotidiennes que ce que nous avons entendu ici sous le terme de *relation* se construit.

Mais comment comprendre « que le travail social se soit détourné d'une perspective qui assume la difficulté de la distanciation et l'envahissement de l'affectif » (Bessin, 2005, p. 160) ? Suffit-il d'y voir une réaction au fait qu'admettre que les sentiments interviennent dans l'activité revient à en nier la professionnalité, garante des principes de justice inhérents au travail social ? Si l'argument trouve une certaine légitimité, notamment dans des enjeux de construction d'un champ professionnel encore récent, il tend à nous faire oublier la prégnance de l'équipe dans les activités quotidiennes car c'est là un espace où sont re-travaillés les sentiments psychosociaux.

Parler de ce que l'on vit à ses collègues, y réfléchir ses émotions, et, encore une fois, prendre de la distance : l'équipe constitue l'un des principaux outils à disposition des travailleurs sociaux pour travailler leur matériau émotionnel. La confrontation de leurs propres sentiments à ceux de leurs collègues leur permet de les objectiver : nous leurs constatons des correspondances sociales, ils nous appartiennent toujours mais leur épreuve et le sens qu'on y attache revêtent une dimension sociale qui nous rassure quant au fait que ces sentiments dont nous faisons l'épreuve ne sont pas de purs produits de notre subjectivité. Nos sentiments y deviennent aussi facteur de socialisation car

## Pour conclure

tout en restant les nôtres, leur partage permet de faire apparaître des positions communes. Ils peuvent ainsi aller jusqu'à se transformer en un sentiment collectif dont l'épreuve et le sens renvoient exclusivement à l'existence et au fonctionnement de l'équipe. Enfin, ils subissent parfois un processus de réification : le partage d'un sentiment, l'accord collectif quant à sa signification sociale donne à son épreuve une valeur axiomatique à l'individu, lequel l'assimile à une position sociale, éthique et morale (Cf. Amadio, 2008c).

Finalement, le travail social demande un savoir faire particulier et d'autant plus exigeant qu'il repose sur un savoir être : une économie des sentiments. Si les sentiments psychosociaux sont indispensables au travailleur social, il nécessite concomitamment de pouvoir les dé-faire pour les utiliser comme d'un matériau au service de la relation. Cette économie des sentiments permet de donner du sens aux pratiques professionnelles, elle est l'étape fondamentale à partir de laquelle on peut objectiver des réponses colorées de la personnalité du travailleur social, des mots et gestes qui lui appartiennent, tout en inscrivant ces réponses dans une démarche générale « garante des principes de justice inhérents au travail social », pour reprendre l'expression employée par Marc Bessin ●

## Bibliographie

Aballéa F., « Le travail social, premier échec de la professionnalisation de la sociologie », *Vie sociale*, 4, 2007, pp. 109-127

Amadio N., *L'émotion entre organisation du travail et travail d'organisation : analyse sociologique du service de l'action sociale d'un Conseil Général*, Thèse de Doctorat, Université de Strasbourg, 2008a

Amadio N., « La performance dans l'action sociale », in Placard Jean-Claude (dir.), *Direction et gestion d'un établissement social et médico-social*, Paris : WEKA, 2008b, pp. 25-38.

Amadio N., « Construction sociale de la prégnance de l'équipe à travers le phénomène émotionnel : l'exemple du travail social », in Charmillot M., Daye C., Farrugia F., Schurmans M.-N. (dir.), *Emotions et sentiments : une construction sociale*, Paris : L'Harmattan, 2008c, pp. 131-144.

Benelli N., Modak M., « Analyser un objet invisible : le travail de care », *Revue française de sociologie*, vol. 51, n°1, 2010, pp. 39-60.

Bessin M., « Le Kairos dans l'analyse temporelle », *Cahiers lillois d'économie et de sociologie*, 32, 1998, pp. 55-73

Bessin M., « Le travail social est-il féminin ? », in Ion J. (dir.), *Le Travail social en débat(s)*, Paris : La Découverte, 2005, pp. 152-169.

Boujut S., « Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle », *Déviance et société*, vol. 29, n°2, 2005, pp. 141-153

Chopart J.-N., « La relation de service identitaire ou relation de service sans services », *Lien social et politique*, 40, 1998, pp. 47-54

Foucart J., 2005, « Relation d'aide, fluidité sociale et enjeux symbolico-identitaires », *Pensée plurielle*, 10, 2005, pp. 97-117

Hochschild A., « Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale », *Travailler*, 9, 2002, pp. 19-50

Laval C., 2008, « Travail des affects et pratique transformatrice : de la psychiatrie à la santé mentale », in Buscatto M., Lorient M., Weller J.-M. (dir.), *Au-delà du stress au travail*, Ramonville Saint-Agne : Erès, 2008, pp. 75-89

Laval C. et Ravon B., « Relation d'aide ou aide à la relation », in Ion J. (dir.), *Le Travail social en débat(s)*, Paris : La Découverte, 2005, pp. 235-250.

Schutz A., *Essais sur le monde ordinaire*, Paris : Le Félin, 2007