

# Problème

Claude De Jonckheere, 83 mots pour penser l'intervention en travail social, 2010, ies éditions, p. 321-324.

Le problème est ce sur quoi opère le travail social. Contrairement à l'usage que nous en faisons dans le langage courant, un problème ne renvoie pas nécessairement à des événements douloureux, dramatiques qui nous affectent de tristesse\*. Comme en mathématiques, il est ce qui appelle une solution. Un problème est construit. C'est un agencement\* d'éléments constitutifs d'une situation qui exige une solution. Construire un problème revient à organiser un spectacle ou à dessiner un paysage en posant des éléments et en les reliant selon certains modes de relations comme des relations d'inclusion, d'exclusion, de causalité, d'influence, etc.

Cependant, la situation n'est pas le problème. Il faut une opération de la pensée pour que le problème advienne et la pensée a besoin de concepts\* pour opérer. Construire un problème représente donc un travail et les concepts sont les instruments nécessaires pour l'effectuer. Une question\* n'est pas un problème. La question est une réaction immédiate à la manière dont le monde nous affecte\*. Lorsque nous nous posons une question, nous sommes totalement dépendants du monde qui la fait surgir dans notre esprit. Pour passer de la puissance passive de la question à une puissance active par laquelle nous agissons sur le monde, il faut construire un problème. Nous avons beaucoup de questions, mais, en règle générale, nous construisons peu de problèmes. Les questions ne se construisent pas, elles sont du type «quelle heure est-il?» et nous voyons bien que de telles questions ne sont pas des problèmes et réclament non une solution, mais une simple information.

Ainsi, un enfant refuse d'aller à l'école. La question que les travailleurs sociaux se posent est de savoir ce qu'il faut faire pour qu'il se rende en classe. Cette situation et la question qu'elle engendre ne sont pas encore un problème et, en cet état, elle reste inaccessible à l'action. Il faudrait un concept, par exemple, le concept systémique de «loyauté» pour que cette situation devienne un problème de loyauté. La loyauté met en scène l'enfant, l'école, les membres de la famille, les ancêtres, des règles sociales, des relations reliant l'ensemble de ces éléments. Elle crée un territoire dans lequel le fait de ne pas aller à l'école détient une signification: L'enfant est lié à ses ancêtres de telle sorte qu'aller à l'école reviendrait à les trahir. Construit ainsi, le problème a des solutions pratiques qui consistent à modifier certaines relations entre ces éléments,

## problème

comme requérir l'autorisation des ancêtres en organisant divers *rituels* qui rendent ces ascendants accessibles.

Le problème est construit de telle manière qu'il soit possible d'opérer *sur* lui. Comme c'est le problème qui requiert la solution, l'acte créateur\* ne se trouve pas dans la manière de trouver la solution, mais dans la manière de poser le problème. Un problème a toujours la solution qu'il mérite en fonction des moyens théoriques et pratiques dont nous disposons. Les solutions découlent de l'énonciation du problème et dépendent des moyens concrets dont nous disposons pour le résoudre. «Un problème n'existe pas en dehors de ses solutions. Mais loin de disparaître, il insiste et persiste dans ces solutions qui le recouvrent. Un problème se détermine en même temps qu'il est résolu; mais sa détermination ne se confond pas avec sa solution, les deux éléments diffèrent en nature, et la détermination est comme la genèse de la solution concomitante» (Deleuze, 1966, p. 212).

Le mode d'existence du problème est l'obligation à laquelle il nous soumet. Construit, il nous oblige à trouver des solutions. Se soustraire à cette obligation signifie que les problèmes que nous construisons n'ont aucune portée pratique. Ce sont de faux problèmes construits de telle manière qu'ils n'ont pas de solution ou alors qu'ils sont construits d'une manière adéquate, mais que nous ne voulons pas, pour diverses raisons, être à la «hauteur» de ce que nous avons fabriqué.

Il est difficile de construire un problème sur lequel opérer. Nous pouvons énoncer des faux problèmes, non seulement parce qu'ils ne débouchent sur aucune solution, mais surtout parce qu'ils ne découlent pas de faits concrets ou d'expériences, c'est-à-dire d'une situation que l'on peut identifier comme étant ce qui pose problème. Le problème est construit à partir d'une idée, d'une opinion et non de la vie réelle en train de se vivre. C'est ce que Whitehead appelle le concret mal placé (1994, p. 71). Le vrai et le faux concernent avant tout le problème et non la solution.

Un problème est construit, mais cette construction se fait dans des conditions qui ont pour effets que c'est bien ce problème-là qui est déterminé en tant que problème. Les conditions déterminent aussi les termes dans lesquels le problème est énoncé. Pour comprendre comment un ensemble de comportements particuliers devient un problème appelé folie, il faut, comme le fait Foucault (1972), décrire les conditions historiques en termes de rapports de forces qui font que la folie a été constituée comme maladie mentale. Il est aussi nécessaire de saisir les conditions contemporaines qui

continuent actuellement de déterminer le problème de la folie. Ce que, dans le travail social, nous appelons des «problèmes sociaux» ne peut véritablement être compris sans saisir les conditions de leur émergence et les conditions de leur persistance. Ces conditions renvoient au politique ou, comme le dit Foucault (2004), au «gouvernement des vivants».

Puisque le problème est ce qui appelle une solution, en construisant un faux problème, nous sommes amenés et à agir sur ce faux problème et à lui donner des solutions qui ne règlent rien. Par exemple, la pédophilie existe en tant que fait et nous ne pouvons nier que les actes d'abus sexuels perpétrés à l'égard d'enfants ont des conséquences désastreuses sur leur existence. Certaines personnes prétendent que le problème qui génère ces abus est la pornographie sur internet et veulent le régler en édictant une série de lois visant à l'interdiction de la diffusion d'images jugées pornographiques. Présenté ainsi, le problème est mal posé, car il identifie une cause dont il est impossible de vérifier l'efficacité et agir sur cette cause risque fort de ne pas régler, voire limiter, le phénomène de la pédophilie. Le problème de la pédophilie reste encore à construire.

Pour pouvoir agir, il est nécessaire de construire des problèmes simples et non simplistes, c'est-à-dire des problèmes dont les éléments constitutifs et les relations qui les unissent apparaissent clairement. Il y aurait une sorte d'esthétique des problèmes. Les problèmes compliqués n'offrent aucune solution et les problèmes trop simples peuvent être de faux problèmes.

Parfois, nous avons la solution, c'est-à-dire une action à accomplir et le problème paraît simple parce que nous avons déjà la solution et que nous énonçons un problème qui découle de la solution. Cependant, le problème est construit à l'envers, à partir de la solution et non de la situation concrète.

Dans le travail social comme dans bien des pratiques visant autrui, les problèmes sont imposés par le politique. Les problèmes dont les praticiens héritent sont «tout faits» et le problème devient un «mot d'ordre» une injonction à une action prédéterminée. Les «problèmes» de la toxicomanie, de la violence des jeunes, du chômage sont de ces problèmes «tout faits», de faux problèmes non construits sur lesquels il faut agir afin de les faire disparaître. Comme le dit Deleuze (1966): «Et c'est un préjugé social, dans l'intérêt visible de nous maintenir enfants, qui nous convie toujours à résoudre des problèmes venus d'ailleurs, et qui nous console ou nous distrait en nous disant que nous avons vaincu si nous avons su répondre: le problème comme obstacle, et le répondant comme Hercule» (p. 203).

Les problèmes imposés par le politique limitent la puissance des praticiens. Ces derniers ne peuvent que les accepter ou les refuser et non les construire de telle manière qu'ils puissent leur apporter des solutions à l'aide des techniques d'intervention dont ils disposent. Le fait de les considérer comme des mots d'ordre nous redonne la puissance de créer de vrais problèmes ouverts sur de nouvelles manières d'agir. Cependant, pour saisir un problème en tant que mot d'ordre il est nécessaire de comprendre les conditions sous lesquelles quelque chose devient un problème. En quelque sorte, il est nécessaire de problématiser l'émergence d'un problème afin de saisir qu'il s'agit d'un «événement humain», d'un composé de rapports de forces qui détermine les conditions d'un problème. Si nous remontons aux conditions dans lesquelles se construit un problème dit «social», nous nous apercevrons qu'elles sont toujours politiques et qu'elles concernent le «gouvernement des vivants».

La construction d'un problème est un art que réclame ce que Stengers appelle le «tact» (1997a). Le tact désigne un rapport de forces, qui sait se maîtriser, entre ceux qui construisent le problème et ceux qui sont impliqués dans le problème. Le tact est l'opposé de l'arrogance de certaines sciences humaines qui disent à ceux qu'elles ont pris comme objet: votre problème est celui que nous avons désigné et non celui que vous croyez rencontrer. Le tact réclame que ceux qui sont «mis en problèmes» trouvent une place dans la définition des problèmes qui les concernent et dans leurs solutions. Le tact ne disqualifie pas la position d'expertise en surqualifiant le sens commun, mais il laisse jouer les rapports de forces entre l'expert et le citoyen et permet d'apprendre de ceux dont on cherche à problématiser l'existence.

Pour l'intervenant psychosocial, le tact consiste aussi à ne pas faire insulte à ceux avec lesquels il a affaire en manifestant à l'égard de ce qu'ils disent être leurs problèmes la condescendance de celui qui sait tout en disant abusivement qu'il en sait moins qu'eux. Les comportements et attitudes relevant du tact ne peuvent pas être définis par des règles. Il s'agit simplement d'occuper la place qui nous revient en raison de notre position institutionnelle et de notre savoir, sans nier cette place et ce savoir et sans usurper d'autres places et d'autres savoirs.