

## L'intervenant social face à l'aidant naturel The social worker and family caregivers

Jérôme Guay

Volume 7, numéro 1, juin 1982

URI : <https://id.erudit.org/iderudit/030120ar>

DOI : <https://doi.org/10.7202/030120ar>

[Aller au sommaire du numéro](#)

Éditeur(s)

Revue Santé mentale au Québec

ISSN

0383-6320 (imprimé)

1708-3923 (numérique)

[Découvrir la revue](#)

Citer cet article

Guay, J. (1982). L'intervenant social face à l'aidant naturel. *Santé mentale au Québec*, 7(1), 21–27. <https://doi.org/10.7202/030120ar>

Résumé de l'article

L'auteur croit qu'il est nécessaire de faire participer le citoyen à la résolution de problèmes psychologiques et sociaux et nous propose une étude comparative des caractéristiques propres à deux types d'intervenants : l'intervenant social ou professionnel et l'aidant naturel. Plus près des gens qu'il aide, il est plus facile à l'aidant naturel de donner le meilleur de lui-même, parce qu'il n'est pas empêtré dans des normes bureaucratiques. L'auteur estime que toute collaboration avec l'aidant naturel doit s'appuyer sur le respect de l'aide naturelle, sans chercher à la modifier ou à la récupérer.

---

## L'INTERVENANT SOCIAL FACE À L'AIDANT NATUREL

*Jérôme Guay\**

---

L'auteur croit qu'il est nécessaire de faire participer le citoyen à la résolution de problèmes psychologiques et sociaux et nous propose une étude comparative des caractéristiques propres à deux types d'intervenants : l'intervenant social ou professionnel et l'aidant naturel. Plus près des gens qu'il aide, il est plus facile à l'aidant naturel de donner le meilleur de lui-même, parce qu'il n'est pas empêtré dans des normes bureaucratiques. L'auteur estime que toute collaboration avec l'aidant naturel doit s'appuyer sur le respect de l'aide naturelle, sans chercher à la modifier ou à la récupérer.

Lors de son procès pour les meurtres de Sharon Tate et du couple Labianca, Charles Manson s'est adressé aux jurés et à l'assistance en ces termes :

«Et vous pouvez m'accuser de votre folie... mais je ne suis que ce qui vit en chacun de vous. Mon père c'est la prison, mon père c'est votre système. Je suis ce que vous m'avez fait. Je ne suis que votre reflet.» (Bugliosi et Gentry, 1977, p. 382)

Charles Manson est l'instigateur des crimes considérés comme les plus horribles dans les annales criminelles américaines, et c'est avec beaucoup de lucidité qu'il nous renvoie à nous-mêmes. Le mal que nous voyons en lui, c'est le nôtre, nous dit-il. Charles Manson a raison : nous sommes tous solidaires des crimes qui se commettent, nous sommes tous responsables des comportements fous et marginaux qui s'expriment dans notre société.

Nous en sommes responsables à cause de notre indifférence face à des conditions de vie intenable et déshumanisantes qui, en se perpétuant, contribuent à l'apparition de la criminalité, de la folie, de la toxicomanie et autres maux sociaux.

Nous en sommes également responsables à cause de notre refus de prendre en charge ces maux une fois qu'ils sont apparus. Nous préférons laisser aux intervenants professionnels le soin de s'en occuper à notre place et ces intervenants profes-

sionnels délégués par l'État réussissent très bien à protéger le confort de notre douce indifférence.

Les intervenants situent la folie et le crime hors de nous en les diagnostiquant, puis ils les éloignent de nous dans des hôpitaux psychiatriques ou des centres de détention.

En prenant à sa charge la santé physique et mentale de la population, l'État a privé le simple citoyen de toute responsabilité. Chaque fois qu'on identifie un nouveau besoin, on élabore une nouvelle mesure sociale puis on met en place une structure bureaucratique pour voir à son application. L'intervenant à qui l'on confie l'application d'une nouvelle mesure sociale remplit alors une fonction que, souvent, un simple citoyen pourrait remplir. L'implantation d'une nouvelle mesure sociale a donc pour effet d'affaiblir davantage la capacité d'entraide naturelle et d'accroître la dépendance de la population face aux services publics.

Il est temps de corriger cette situation et de confier plus de responsabilités au citoyen. De toute façon, nous serons bientôt forcés de le faire, car la crise économique actuelle vient de mettre un frein brutal à l'expansion démesurée qu'ont connue les services publics du Québec depuis les années soixante.

La hausse constante de la criminalité et des troubles psychiatriques confirme l'impuissance du professionnalisme institutionnalisé à résoudre les problèmes sociaux. C'est pourquoi on assiste de plus en plus à l'émergence de petits organismes

---

\* L'auteur est professeur à l'École de psychologie de l'Université Laval, Québec.

d'entraide, créés spontanément par des citoyens désireux de trouver de véritables solutions aux problèmes qui les affligent. Quelques professionnels, sensibilisés à la nécessité de faire appel aux ressources informelles du milieu, ont d'ailleurs contribué à la création de ces petits organismes.

Depuis de nombreuses années, je collabore avec plusieurs de ces petits organismes informels et non professionnels; j'ai contribué à en mettre quelques-uns sur pied, mais la plupart du temps, j'ai agi à titre de consultant.

J'ai donc assez peu d'expérience des «grosses boîtes» et ce n'est que tout récemment que, comme consultant, j'ai été mis en contact avec le milieu des praticiens sociaux. J'aimerais, dans cet article, livrer le fruit de mes réflexions sur les différences entre l'univers du professionnalisme et celui de l'aide naturelle. J'essaierai en même temps de dégager ce qui appartient en propre à chacun de ces deux milieux, afin que la collaboration entre le professionnel et l'aidant naturel puisse s'établir à partir des fonctions dans lesquelles chacun est le plus efficace.

Si je connais assez bien le monde de l'aide naturelle, tant à cause de mon expérience personnelle qu'à cause de ma familiarité avec les écrits et les recherches qui ont été produits sur le sujet, il en va tout autrement en ce qui concerne le milieu des services sociaux dont j'ignorais à peu près tout il y a quelques mois à peine. C'est donc le regard naïf d'un profane, habitué à travailler dans des petits organismes informels d'entraide, que je pose sur l'institution bureaucratique, regard qui n'est pas complètement dénué d'un certain préjugé défavorable, il faut bien l'admettre. Je me suis quand même efforcé de systématiser l'analyse comparative que je propose dans cet article en recourant souvent à certains écrits généraux sur ce sujet.

L'expression «aidant naturel», telle qu'utilisée dans cet article, désigne toute personne qui établit une relation d'aide spontanée avec une personne de son entourage naturel : il s'agit souvent d'un membre proche ou éloigné de la famille, mais il peut aussi s'agir d'un ami, d'une connaissance, d'un voisin et parfois même d'un bénévole et d'un paraprofessionnel.

## **POUR LE PROFESSIONNEL, LE PROBLÈME EST D'ORDRE INDIVIDUEL ET NON D'ORDRE CONTEXTUEL**

«Le deuxième facteur d'abrutissement lié à la définition professionnaliste du besoin consiste à localiser la déficience dans le client. Alors que la plupart des professionnels «modernes» admettent que tout problème individuel prend racine dans le contexte socio-politique, les solutions offertes en général par les services, elles, isolent les individus du contexte.» (McKnight, 1977, p. 12)

Il est assez étonnant de constater que, malgré le fait qu'ils acceptent intellectuellement l'importance des facteurs socio-politiques, plusieurs intervenants persistent à pratiquer des interventions centrées sur l'individu.

McKnight (1977) explique que les professionnels définissent les problèmes comme individuels puisqu'ils ont recours à des outils et à des techniques qui sont limités à des interactions individuelles. Ce serait donc l'outil utilisé par le professionnel qui définirait, malgré lui, sa perception d'un problème.

L'aidant naturel, quant à lui, serait plutôt sensible aux facteurs contextuels puisqu'il partage le même environnement et les mêmes conditions de vie que ceux qu'il aide.

## **LE PROFESSIONNEL EST COUPÉ DU MILIEU DE VIE DE SON CLIENT**

Autrefois, le travailleur social vivait avec ceux qu'il aidait. Aux États-Unis, à l'époque de la colonisation, il partageait les conditions de vie des colons, se sentait solidaire de leurs problèmes et son activité professionnelle n'était qu'une extension naturelle de son appartenance à son milieu. Il m'est souvent arrivé d'entendre de vieux routiers de la pratique sociale au Québec exprimer leur nostalgie de l'époque pré-C.S.S parce que leur travail leur permettait d'être beaucoup plus près des gens.

L'une des conséquences les plus déplorables du développement du professionnalisme a été l'élargissement du fossé entre le professionnel et son client issu d'un milieu défavorisé. Le professionnel ne défend plus que les valeurs propres à sa classe

sociale et il lui est plus difficile d'être sensible aux préoccupations des classes défavorisées.

Shirley Patterson et son équipe (1972) ont effectué une analyse approfondie des différences entre professionnels et aidants naturels; ils en sont venus à la conclusion que c'est dans cette coupure d'avec le milieu que se situe la différence la plus fondamentale.

Shirley Patterson (1972) utilise le concept de «mutualité» pour définir la caractéristique qui différencie le plus l'aidant naturel du professionnel. Cette mutualité tient du fait que l'aidant naturel partage le même milieu que ceux à qui il vient en aide; il a souvent les mêmes préoccupations et les mêmes buts qu'eux; il est prêt à aider spontanément les autres et il peut passer facilement du rôle d'aidant à celui d'aidé.

Une des premières tâches de l'intervenant social devrait donc consister à supporter ce phénomène de mutualité. Par ailleurs, l'intervenant doit comprendre que le fait d'être coupé du milieu n'a pas que des inconvénients. Il peut, en étant distant d'un problème, prétendre à une plus grande objectivité; il peut aussi situer son intervention dans une perspective plus vaste que ne le fait l'aidant naturel.

Patterson, dans son étude sur l'aide naturelle dans la population rurale du nord du Kansas (1972), et Gottlieb, dans son étude sur la situation des mères célibataires de Toronto (1978), ont tous deux relevé une seconde caractéristique de l'aide naturelle. L'aide naturelle est «directe et personnelle» et elle s'exprime de façon concrète et matérielle.

## **DONNER LE MEILLEUR DE SOI-MÊME**

Contrairement au professionnel, l'aidant naturel peut passer plusieurs heures, voire même des journées entières, auprès d'une personne en détresse. Il est également prêt à prêter de l'argent, garder les enfants, aider à déménager, etc.

Il est impensable qu'un intervenant social fasse preuve d'un tel engagement personnel dans l'exercice de son travail; ce sont les conditions mêmes de son travail qui empêchent une telle «pureté» dans la motivation qui, chez l'aidant naturel, est uniquement basée sur le désir d'aider. Ce n'est pourtant pas le goût qui manque aux professionnels de s'impliquer profondément.

Une praticienne me confiait récemment :

«Quelquefois, je me tanne et je m'implique, et je mets le temps qu'il faut. Cependant, je sais que je vais en payer le prix en termes de rapports non complétés qui vont s'accumuler sur mon bureau, etc.»

L'intervenant qui essaie de donner le meilleur de lui-même travaille souvent à contre-courant. Être humain et prendre à cœur le sort des gens dans le besoin ne font pas partie des tâches officielles du praticien social; on attend plutôt de lui qu'il applique des normes bureaucratiques, qu'il exécute des tâches définies à la lettre, le rôle du praticien étant réduit, en somme, à celui d'un orienteur qui dirige les «cas» au centre d'accueil, au foyer nourricier, ou ailleurs.

En fait, comme le dit Lenrow (1978), l'intervenant social est confronté à un dilemme douloureux : il veut faire preuve de sensibilité et de dévouement mais il doit aussi appliquer des normes standardisées et impersonnelles. L'intervenant social risque l'épuisement psychologique ou la dépression à court terme à force de se «désâmer», débordé qu'il se sent par les besoins qui paraissent illimités, et frustré par l'inefficacité de son action.

Les vétérans des services sociaux ont sans doute raison lorsqu'ils disent : «Ne t'implique pas trop, tu vas te brûler, tu vas te faire exploiter.»

On sait que la compétence du professionnel est évaluée non pas selon ses qualités humaines personnelles mais plutôt selon ses connaissances et sa formation spécialisée.

## **LA SCIENCE DU PROFESSIONNEL**

Les institutions bureaucratiques ont été créées pour fournir la plus grande quantité de ressources nécessaires à la résolution d'un problème. Cependant, lorsque ces ressources sont la psychologie et la sollicitude humaine, on peut difficilement prétendre qu'elles soient plus grandes chez le professionnel diplômé que chez le citoyen ordinaire.

Ce qui justifie que l'expert remplace le citoyen ordinaire, c'est qu'il possède un niveau de connaissances plus élevé que la moyenne, le rendant ainsi plus apte à résoudre un problème. Or, est-ce bien le cas? On peut en douter si on analyse cet outil privilégié de professionnel qu'est la psychothérapie.

La «President's Commission on Mental Health» (1978) confirme l'opinion générale voulant que la psychothérapie ne résolve efficacement que les problèmes mineurs comme la névrose, les phobies, la dépression nerveuse, etc. Par ailleurs, la psychothérapie serait tout à fait impuissante à résoudre des problèmes plus sérieux, comme la psychose, l'alcoolisme, la toxicomanie, et la criminalité. C'est précisément à ces derniers problèmes que le praticien social est confronté dans son travail. De plus, la psychothérapie traditionnelle semble incapable de venir en aide aux personnes issues de milieux défavorisés.

Quelques praticiens commencent à se plaindre du fait que les stages de formation qu'on leur offre en gestalt et en bio-énergie sont très éloignés de la mentalité des gens qu'ils aident. Ils veulent secouer le joug de la colonisation intellectuelle des psychologues qui offrent une formation plus adaptée à la clientèle bourgeoise de bureau privé qu'à leur «caseload».

D'autre part, il est certain que le thérapeute ne peut travailler avec autant d'intensité et d'intimité auprès d'un client qu'un aidant naturel auprès d'une personne proche. Cependant, le professionnel, qui a rencontré de très nombreuses personnes ayant les mêmes problèmes, dispose souvent d'informations non disponibles à l'aidant naturel.

En somme, à la différence de l'authenticité sans retenue et de la grande intensité de l'aide émotive non-professionnelles, le psychothérapeute va se servir de ses propres réactions émotives sans les exprimer ouvertement et directement.

En conséquence, ainsi que le confirment de nombreux praticiens, l'aidant naturel est souvent plus efficace que le professionnel, en situation de crise (Lester et Brockopp, 1973), qu'elle soit de type suicidaire (Farberow, 1979) ou schizophrénique (Mosher, Reifman et Menn, 1973). En contrepartie, l'approche trop spontanée de l'aidant naturel est peu efficace en intervention de couple ou de famille. En effet, l'aidant naturel a trop souvent tendance à prendre parti pour un membre de la famille et contre un autre, et à l'exprimer de façon très manifeste.

## PERFORMANCE ET INDIVIDUALISME

Le professionnel qui a reçu une formation en psychothérapie est tout naturellement porté à se

concentrer et à porter attention à ses états intérieurs. Puisqu'il est responsable de «ses cas» et que sa performance ne dépend que de lui, le professionnel doit absolument tenir compte de ses propres attitudes et sentiments.

D'autre part, l'État, qui a délégué sa responsabilité à des intervenants, doit les encadrer et les évaluer. On comprend facilement pourquoi la préoccupation du praticien de se conformer aux normes qui guident sa pratique prend toute la place; on blâme sévèrement l'intervenant social pour les écarts de conduite de «ses cas».

Ceci fait singulièrement contraste avec l'expérience de solidarité, de partage et de générosité que j'ai vécu auprès de certaines équipes informelles d'aidants naturels. À Coupe-Circuit, chacun se sentait responsable d'une personne en état de crise et vivait dans un véritable climat d'entraide mutuelle (Langlois, 1981). Lorsque j'essaie de transmettre ces valeurs au praticien social, je constate qu'il est très difficile d'instaurer un esprit d'équipe dans un monde où l'on privilégie la performance individuelle et l'esprit de compétition.

Pourtant, Lenrow (1978), Froland et collaborateurs (1981), et tous les autres qui ont tant soit peu étudié le travail en milieu professionnel, sont unanimes à affirmer que ce dont le professionnel a le plus besoin, c'est justement de réseaux d'entraide mutuelle avec ses collègues. Les cas d'épuisement psychologique et de dépression sont si répandus que les syndicats représentant certains des professionnels travaillant dans ces milieux ont commandé des études sur le sujet. Il n'y a donc pas lieu de se surprendre de la popularité des stages de formation en gestalt et en bio-énergie; ce sont autant d'occasions pour les praticiens de se «remonter le moral».

Quant à l'aidant naturel, il ne sera pas porté à évaluer sa propre performance ou celle des autres aidants. C'est uniquement le niveau d'implication qui l'intéresse. Ainsi, il n'est pas intéressé à porter des jugements sur les personnes qu'il aide, non plus qu'à diagnostiquer leurs problèmes. Par contre, il va souvent exiger de l'aidé qu'il s'implique autant qu'il le fait lui-même.

À Coupe-Circuit, les aidants naturels se sentaient très libres de cesser d'aider quelqu'un qui ne s'impliquait pas assez. C'est sans doute cette constatation qui a amené mon compagnon Réjean Langlois (1981) à suggérer que l'on remplace le

diagnostic psychopathologique par un diagnostic de la motivation.

J'ai réussi à convaincre certains praticiens sociaux qu'ils ont le droit de mesurer le niveau de leur implication au degré de motivation de leurs clients. Ces derniers peuvent fort bien participer activement à la recherche de solutions, chaque fois qu'ils en sont capables.

Enfin, c'est peut-être le contexte bureaucratique qui constitue le handicap le plus sérieux à l'efficacité du travail de l'intervenant social.

### **DES C.S.S. QUI FONCTIONNENT COMME GÉNÉRAL MOTORS**

À cause de besoins croissants, les organismes formels sont devenus de plus en plus gros et, ce faisant, ont emprunté sans discernement et de façon systématique les modes de fonctionnement et de gestion typiques des entreprises industrielles. Il n'y a pas de différence fondamentale entre le mode de gestion d'une manufacture dont les produits sont des voitures ou des cravates et celui des organismes formels dont le produit est la sollicitude humaine.

Ainsi, la spécialisation liée au développement du professionnalisme engendre des services compartimentés, dispensés par des systèmes qui sont eux-mêmes divisés en sections administratives.

«Puisque ces systèmes sont divisés en sections administratives, obligatoirement, le client est lui aussi considéré et traité comme un ensemble de parties à administrer, chacune d'entre elles correspondant à une mécanique particulière de services.» (McKnight, 1977, p. 13)

Pour le praticien social qui travaille dans les organismes bureaucratiques, l'homme est considéré comme une série de morceaux. Ainsi, les services sont divisés selon les groupes d'âge, ce qui conduit souvent à des situations absurdes. Une praticienne me racontait récemment qu'au moment où elle allait débiter une intervention dans une famille, la mère lui annonça qu'elle était la sixième travailleuse sociale à s'occuper en même temps de sa famille. En effet, étant donné que la criminalité s'exprimait à tous les niveaux d'âge dans cette famille (chez le père, les enfants d'âge adulte, les adolescents et les enfants) c'est une petite armée d'intervenants, appartenant à des services différents, qui s'en occupait sous le regard amusé de la mère.

À d'autres moments, c'est la spécialisation professionnelle qui conduit à la fragmentation de la personne. Ainsi, dans le cas d'un enfant maltraité, il n'est pas rare de rencontrer les professionnels suivants : le travailleur social qui a fait enquête, le travailleur social qui a entrepris une intervention à la suite des recommandations du premier (conformément au principe de la division des tâches), le médecin qui a constaté les blessures, le psychologue qui a évalué l'enfant, l'éducateur spécialisé, le psychiatre qui traite l'alcoolisme du mari, etc.

Lors des études de cas, on essaie de recoller tous les morceaux ensemble, au nom des vertus de la multidisciplinarité. À ce dépeçage de la personne correspond également une fragmentation de la responsabilité au niveau des intervenants. Chacun se renvoie la balle d'un service à l'autre.

Pourtant, la majorité des problèmes que vivent les gens ne se décomposent pas en parties et sont difficilement dissociables des autres aspects de leur vie.

Je connais une religieuse à la retraite qui a mis sur pied un organisme de maintien à domicile pour personnes vivant seules, malades ou handicapées. À elle seule, elle remplit les fonctions de psychothérapeute, de travailleuse sociale, de diététicienne et d'aide familiale, puisqu'elle parvient à combler les besoins de contacts humains, apporter un soutien moral, régler des problèmes matériels, apporter de la nourriture et participer aux tâches ménagères.

La fragmentation des services ralentit considérablement l'action du professionnel empêtré dans les méandres du système bureaucratique. Par contre, c'est l'absence de structure hiérarchique et de formalisation qui permet au petit organisme bénévole d'être très rapide et très souple dans son action.

Enfin, si une des premières lois des grosses institutions est de se perpétuer elles-mêmes dans le temps, en se transformant le moins possible, ce n'est pas nécessairement le cas pour les petits services d'entraide. Ils sont souvent transitoires, (disparaissent en même temps que la personne qui les a fondés) ou encore modifient considérablement leurs objectifs en cours de route. Il faut savoir respecter cette flexibilité des petits services et éviter de leur imposer trop de normes administratives.

Des ressources coûteuses et souvent inappropriées, comme les centres d'accueil, continuent d'exister simplement à cause de cette loi d'auto-

perpétuation. Une intervenante racontait qu'il est plus commode de retirer un enfant du milieu familial et de le placer dans un centre d'accueil, que de trouver une auxiliaire familiale qui rendrait un tel placement inutile. Or, un centre d'accueil est beaucoup plus coûteux qu'une auxiliaire familiale, et ces familles qui étaient au départ trop pauvres pour se payer une auxiliaire familiale, vont s'appauvrir davantage, puisque ce sont elles qui, en dernière instance, paient pour les centres d'accueil.

### ÉBAUCHE D'UN MODÈLE DE COLLABORATION ENTRE LE PROFESSIONNEL ET L'AIDANT NATUREL

Mais quel rôle peut-il donc rester au professionnel qui est ainsi coupé du milieu de vie de son client, qui est doté d'un outil inefficace dont le contexte de travail rend l'action lourde, maladroite, et qui ne peut considérer la globalité des problèmes que vivent les gens?

Peut-être que le professionnel devrait revenir aux objectifs qui ont justifié la création des institutions pour être capable de mener une action pertinente et efficace. Inspiré de justice sociale, il s'efforcerait d'abord de pallier les lacunes du réseau d'aide naturelle, en donnant des soins et de l'aide aux personnes les plus démunies, telles celles qui n'ont ni famille, ni amis sur lesquels compter, ou encore celles qui se sont fait rejeter de leur réseau social parce qu'elles ont dérogé à certaines normes. Ensuite, il apporterait un support d'appoint pour assurer une certaine continuité des soins et enfin il soulagerait le travail de prise en charge lorsqu'il est trop considérable (Froland, 1980).

Au lieu de cela, l'État-Providence a amené ses intervenants délégués à tout prendre en charge à la place du citoyen; l'appareil bureaucratique a pris tellement de place qu'il a relégué ses objectifs aux oubliettes et est devenu une fin en soi.

Si l'intervenant social réussit à surmonter les contraintes organisationnelles qui l'empêchent de donner le meilleur de lui-même et le privent du support mutuel dont il a besoin, il pourra dispenser moins de services directs et concentrer son action sur le support à l'aide naturelle et la création de réseaux d'entraide. Il jouera alors un rôle légitime et très précieux pour la communauté.

Cependant, il arrive que le professionnel, fasciné par l'aidant naturel et conscient de son énorme potentiel, résiste mal à la tentation de le mettre à son service. Cela conduit parfois à de l'exploitation et très souvent à ce qu'on appelle de la récupération. L'expérience démontre que l'aidant naturel perd beaucoup de son efficacité si on le sort de son milieu et s'il n'aide pas le type de personne qu'il aurait spontanément choisi d'aider. Il faut apprendre à développer une sorte de mentalité écologique qui respecte le phénomène de l'aide naturelle dans son intégrité sans chercher à le modifier.

Je déploie beaucoup d'énergie à protéger les groupes informels contre ce que j'appelle «l'impérialisme bienveillant de l'État». Ainsi, le C.R.S.S.S. de la région de Québec songeait récemment à exiger des organismes bénévoles que 50% de leurs usagers soient référés par le réseau officiel. Il faut avoir côtoyé les lieux de rencontre pour ex-patients psychiatriques, par exemple, pour constater l'énorme différence entre les clients référés par des psychiatres, et ceux qui se sont présentés eux-mêmes à des organismes bénévoles après en avoir entendu parler à la radio ou après qu'un ami les y eut invités.

Froland, Pancoast et leurs collègues (1981) ont fait une analyse approfondie des nombreuses institutions formelles qui ont mis sur pied des programmes de collaboration avec diverses formes d'aide naturelle; ils ont constaté que lorsque les professionnels tentent de formaliser l'aide naturelle, les programmes aboutissent souvent à un échec; en imposant des normes administratives et professionnelles, on étouffe les éléments qui rendaient cette forme d'aide efficace.

Donc, le professionnel doit non seulement respecter mais apporter un support actif à l'aide naturelle, sans chercher à la modifier d'aucune façon. Shirley Patterson (1972) suggère que l'apport du professionnel se limite à des commentaires qui mettent en évidence les conséquences positives des gestes posés par l'aidant naturel.

En somme, le professionnalisme formalisé doit remettre la responsabilité au citoyen et, à partir d'une attitude de respect intégral, veiller à stimuler l'aide naturelle là où elle est insuffisante, la supporter et lui fournir les ressources manquantes lorsqu'elle est discontinuée et vacillante, et

en redistribuer la charge lorsqu'elle est trop lourde.

Cependant, il est évident que le professionnel a besoin d'une connaissance approfondie et détaillée de l'aide naturelle pour pouvoir développer une attitude respectueuse de ses caractéristiques propres. Trop souvent, le professionnel croit que l'aide naturelle est synonyme d'aide familiale. Or, le milieu familial n'est pas toujours le meilleur endroit où chercher de l'aide; de plus, le réseau social extra-familial comporte de nombreuses ressources mal connues et sous-utilisées.

Dans une publication prochaine, je tenterai de décrire les formes très diversifiées que peut prendre l'aide naturelle ainsi que les limites et les avantages propres à chacune. Je traiterai aussi en détail des divers types d'intervention qui ont recours à l'aide naturelle.

#### RÉFÉRENCES

- BUGLIOSI, V., GENTRY, C., 1977, *L'affaire Manson*, Robert Laffont, Paris.
- FARBEROW, N.L., 1979, Ten years of suicide prevention, past and future, *Bulletin of suicidology*, 6.
- FROLAND, C., 1980, Formal and informal care : discontinuities in a continuum, *Social Service Review*, December, p. 572-587.
- FROLAND, C., PANCOAST, D.L., CHAPMAN, N.J., KIMBOKO, P.J., 1981, *Helping networks in human services*, Sage, Beverly Hills.
- GOTTLIEB, B.H., 1978, The development and application of a classification scheme of informal helping behaviors, *Canadian Journal of Behavioral Science*, 10, p. 105-115.
- LANGLOIS, R., 1981, Coupe-Circuit, une alternative à la psychiatrie, *Santé mentale au Québec : Vers une nouvelle pratique*, vol. VI, n° 2, novembre, p. 117-125.
- LENROW, P.B., 1978, The work of helping strangers, *American Journal of Community Psychology*, vol. 6, n° 6, p. 555-571.
- LESTER, D., BROCKOPP, G.W., 1973, *Crisis intervention and counselling by telephone*, Springfield, Illinois, Charles C. Thomas.
- McKNIGHT, J., 1977, Le professionnalisme dans les services : un secours abrutissant, *Sociologie et sociétés*, vol. 9, n° 1, avril.
- MOSHER, L.R., REIFMAN, A. MENN, A., 1973, Characteristics of non professionals serving as primary therapists for acute schizophrenics, *Hospital and Community Psychiatry*, 24, 6, p. 391-396.
- PATTERSON, S.L., HOLSHUTER, J.L., STRUBLE, V.E. QUADANO, J.S., 1972, *Utilization of human resources for mental health*, University of Kansas, School of social welfare, Lawrence.
- PRESIDENT'S COMMISSION ON MENTAL HEALTH, 1978, *Report to the president*, vol. 4, Washington, D.C., U.S. Government Printing Office.

#### SUMMARY

The author believes in the necessity of enlisting citizen participation in the resolution of psychological and social problems, and proposes a comparative study of the characteristics of two types of intermediaries : the social or professional intermediary, and the natural helper. Closer to those he helps, and unencumbered by bureaucratic norms, it is easier for the natural helper to give his best. The author esteems that collaboration with the natural helper must be based on a respect for natural helper, without seeking its modification or co-optation.