

## Ce que parler veut dire.

« *J'ai peur de ce que les mots vont faire de moi* »  
Samuel Beckett, *L'innommable*.

« *Il n'est pas de parole sans réponse, même si elle ne rencontre que le silence, pourvu qu'elle ait un auditeur* » Jacques Lacan

Le titre se veut hommage au poète Jean Tardieu (*Ce que parler veut dire ou le patois des familles*<sup>1</sup>) et au sociologue Pierre Bourdieu (*Ce que parler veut dire*<sup>2</sup>). Le poète fait pétiller les ressources de la langue ; le sociologue situe les enjeux de l'interlocution en fonction des places symboliques de pouvoir. Je m'attacherai ici à tenter de cerner ce qu'il en est d'une pratique d'entretien, qui constitue le cœur des interventions sociales. J'aborderai la question par le biais d'une formation à cette pratique. En effet, les travailleurs sociaux n'ont pas tiré toutes les conséquences de cette évidence: la relation avec les personnes prises en charge s'engage avant tout dans la parole. Au-delà de l'aide et des prestations matérielles apportées légitimement à des personnes en souffrance ou en difficulté, l'action sociale se fonde avant tout sur des paroles échangées. D'où l'importance de l'entretien dans les pratiques sociales. Qu'il soit formel ou informel; en individuel ou en groupe.

Mais qu'est ce que parler veut dire? Existe-il des techniques pour se repérer dans cette pratique de lien social? Comment se situer dans un entretien? Quelle place pour les interlocuteurs? Comment cerner les objectifs et les moyens à mettre en œuvre? Comment préserver un cadre? Qu'en est-il du transfert dans la relation

---

<sup>1</sup> Jean Tardieu, *Ce que parler veut dire ou le patois des familles*, Gallimard jeunesse, 2002.

<sup>2</sup> Pierre Bourdieu, *Ce que parler veut dire : l'économie des échanges linguistiques*, Fayard, 1982.

d'entretien? Il s'agit de ne lâcher ni sur la mission de l'établissement, ni sur l'éthique du travail social, qui opère sous transfert.

Partons de cette matière singulière qui sert de monnaie d'échange entre humains : la parole. Très loin et en porte-à-faux avec ce qui s'enseigne trop souvent dans les départements universitaires des « Sciences de la communication », je poserai d'emblée que le langage humain, n'est pas fait pour communiquer. Tout un chacun constatera dans sa vie privée ou professionnelle que cette prétention à la communication est battue en brèche par l'expérience qu'on peut faire de ce que parler veut dire. On ne se comprend pas. Toutes les paroles échangées sont affectées de malentendu, d'équivoque. En effet, ce que la psychanalyse, mais aussi bien la linguistique, depuis Saussure<sup>3</sup> jusqu'à Jakobson, nous enseigne, c'est que le langage chez les humains est un espace de représentation ; représentation d'une absence. Lacan en ramasse la formule : « le signifiant représente un sujet pour un autre signifiant »<sup>4</sup>. Autrement dit le sujet de la parole que chacun d'entre nous est, du moins, je le suppose, n'apparaît jamais que représenté. Parler nous coupe en deux : d'un côté un signifiant, un mot si l'on veut et de l'autre un sujet, qui reste dans l'ombre, énigme vivante. Sujet barré énonce Lacan. Sujet divisé par l'opération de la parole. Sujet... assujetti ! L'être humain, tel que le biologiste Louis Bolk<sup>5</sup> le définit à l'enseigne de la « néoténie », nait/n'est pas fini. C'est cette marque d'incomplétude qu'impriment dans le corps du petit d'homme les lois du langage. Ceci fait de l'être parlant un être fabriqué à partir d'un manque structural.

L'origine étymologique du mot parole évoque cette incomplétude.

---

<sup>3</sup> Ferdinand de Saussure, *Cours de linguistique générale*, GB Payot, 1995 ; Roman Jakobson, *Essais de linguistique générale*, Minuit, 1981.

<sup>4</sup> Expression présente dans de nombreux écrits, notamment Jacques Lacan, *Séminaire XX, Encore*, Seuil, 1975, p. 129.

<sup>5</sup> Louis Bolk (1866-1930), anatomiste et biologiste néerlandais établit une théorie la foetalisation sur l'immaturation inhérente à l'espèce humaine (néoténie).

Forgé à partir du radical indo-européen « BOL/BAL », le mot nous parvient directement du grec ancien dans sa composition de *para-bolos*, qui donne d'abord « parabole ». Qu'elle soit du Christ, mathématique, ou capteur d'images ou de sons, le mouvement de la parabole se déploie comme le ratage de l'objet. Un être humain, être de parole, ça rêve, ça rit et ça... rate. *Paraballein* signifie : lancer à côté. Il s'agirait alors, si l'on se fie à Samuel Beckett dans *Cap au pire*<sup>6</sup>, de dire, « dire encore... dire un corps... essayer encore. Rater encore. Rater mieux. »

Cette matière sonore que nous échangeons à longueur de temps, offre quelques caractéristiques sur lesquelles il vaut mieux que le travailleur social ait acquis un minimum de connaissances. Tout d'abord nous dit Ferdinand de Saussure, la parole est frappée d'équivoque. Alors que le langage animal, est marqué par l'univoque. Chez les animaux, un signal émis - il peut être sonore, gestuel, olfactif...- renvoie pour un congénère à un message unique. Par contre dans le langage humain, le signifiant revoie toujours à une pluralité de signifiés. Que signifie le signifiant « Pierre » ? Un prénom ? Un caillou ? Entre-t-il dans une formule mathématique ? ( $\pi R^2$ ,  $2\pi R$ ) ? Renvoie-t-il à un sens sous-jacent : « la pie erre...? » etc Aucun mot n'a un sens unique. Bref on ne se comprend pas, ni soi-même, ni entre nous. Il y a donc dans toute parole émise, qu'on le veuille ou non, que le parleur le sache ou non, à la fois du manifeste et du latent. On ne sait pas ce qu'on dit. On ne peut en mesurer toutes les conséquences. Tenir compte, malgré ce ratage introduit par l'équivoque qui s'attache au langage humain, de cette dimension de représentation d'un sujet, me paraît la main courante du travail social. Au-delà des énoncés, le sujet qui s'exprime sous le chapeau de l'utilisateur, laisse entendre ce qu'il vit, ce qu'il ressent, ce qu'il éprouve. Encore faut-il qu'il trouve... à qui parler !

Tenir compte de ces évidences dans le cadre d'une formation à

---

<sup>6</sup> Samuel Beckett, *Cap au pire*, Minuit, 1991

l'entretien exige d'en passer par un dispositif de formation, où en faire l'épreuve, l'emporte sur toute accumulation de savoir. En effet les travailleurs sociaux en formation, qu'elle soit initiale ou continue, qui entendent se former à ce qu'on désigne comme « technique d'entretien » ne sauraient s'y préparer sans l'expérimenter eux-mêmes. « Le chemin se fait en marchant », écrit le poète Antonio Machado. Le terme de technique demande un éclaircissement. Il ne s'agit en rien de suggérer des recettes ou d'établir un catalogue des « bonnes pratiques » pour mener à bien les entretiens, mais de renouer avec ce que ce mot emporte dans sa force originelle. La *teknè* des anciens grecs est plus proche du savoir faire de l'artisan, du tour de main, comme on dit, que de notre technologie industrielle moderne. Les premiers médecins, dont Hippocrate, ne parlaient-ils pas de *teknè klinikè* (technique clinique) faisant de la clinique, exercée au chevet du malade, un art véritable.

Nous avons développé à l'Institut Européen Psychanalyse et Travail Social (PSYCHASOC) de Montpellier une formation à l'entretien en travail social, dans ce sens. L'entretien met en jeu non seulement les ressources et les lois de la parole mais aussi le lien social, au sens où il ne saurait y avoir d'échange humain sans transfert. C'est sans doute une des difficultés de l'entretien dans ce champ professionnel que de faire avec ce qui nous affecte dans la relation. Nous sommes loin des schémas de communication qui transforment les interlocuteurs en émetteurs et récepteurs: on n'est pas des machines !

L'apprentissage de la technique d'entretien met en jeu toute une série de repères qui en balisent l'exercice.

*Le cadre.*

Premier point, et sur cela le travail de Pierre Bourdieu s'avère précieux : le repérage des places. D'où je parle, d'où j'écoute ? Une des lois du langage imposée réside dans le fait qu'on ne peut

tenir les deux places en même temps : quand l'un parle, l'autre écoute. Mais l'inscription sociale, les déterminants culturels de la position sont aussi à envisager. Les places de travailleur social et d'utilisateur ne sont pas symétriques. De quelle place symbolique se mène l'entretien ? Un certain nombre de repères objectifs permettent d'y répondre : la mission de l'établissement, les objectifs poursuivis ; mais aussi, au sens où la psychosociologie nous les enseigne : le statut, la fonction et le rôle du travailleur social. Donc premier temps : le repérage de la différence des places. Cette différence se doit d'être énoncée dès le départ. Une anecdote tragique m'a tout jeune mis la puce à l'oreille. Elle se déroule à New York. Un homme sort de prison et se rend dans un bar pour boire une bière. La conversation s'engage avec un autre consommateur. L'ex-prisonnier, s'épanche, raconte ses malheurs, son enfance difficile dans le Bronx etc. A la fin l'autre client lui dit qu'il comprend et qu'il compatit, car il est prêtre. A cet instant l'homme sort un couteau et le poignarde en disant : fallait le dire avant, moi je ne parle pas aux curés. Il s'est senti trahi, dira-t-il lors de son procès. De la prêtrise à la trahison le pas avait été vite franchi. Cette histoire est une leçon sur l'indispensable parole à tenir en début d'entretien pour désigner clairement la place que l'on occupe et les règles du jeu de l'entretien. Règles que je vais maintenant déplier en précisant ce qu'il en est du dispositif, du temps, de l'espace et des techniques mises en œuvre. Cet ensemble de dispositions qui articule différence des places et règles énoncées constitue le cadre auquel se soumettent ensuite et le travailleur social et l'utilisateur. Le cadre établit un tiers et protège des débordements, voire des passages à l'acte, les interlocuteurs.

*Le dispositif.* A entendre au sens où le définit Giorgio Agamben : « Le dispositif est donc, avant tout, une machine qui produit des subjectivations et c'est par quoi il est aussi une machine de

gouvernement. »<sup>7</sup> Michel Foucault pour sa part précise qu'un dispositif, terme qu'il met au travail à partir des années 70 « c'est un ensemble résolument hétérogène comportant des discours, des institutions, des aménagements architecturaux, des décisions réglementaires, des lois, des mesures administratives, des énoncés scientifiques, des propositions philosophiques, morales, philanthropiques : bref du dit aussi bien que du non-dit. Le dispositif lui-même c'est le réseau que l'on établit entre ces éléments. »<sup>8</sup> Dans le cadre de l'entretien en travail social il faut donc entendre sous la notion de dispositif, un ensemble complexe articulant théorie et pratique, textes législatifs et éthique, qu'on ne saurait réduire à une quelconque application technologique. Si l'on ne veut pas tomber à pieds joints, et à son corps défendant, dans des abus de pouvoir, du fait de la dyssymétrie des places, que ce soit sur le versant d'un excès de contrôle social ou celui d'un non respect de l'intimité des personnes, il y a lieu de se mettre au clair sur le dispositif et les présupposés. L'article 5 de la Convention du Conseil de l'Europe nous fournit sur ce point des indications précieuses qui font garde fous autant en matière d'entretien que d'écrit professionnels : l'information enregistrée doit être légale, loyalement obtenue, pertinente, adéquate et non excessive.

Le premier élément du dispositif implique que les interlocuteurs soient régis par les mêmes règles du jeu. Il importe que le travailleur social fasse part à l'utilisateur non seulement des raisons de l'entretien, mais encore des objectifs poursuivis. Un éducateur d'AEMO qui s'était rendu au domicile d'une mère de famille, s'est ainsi fait mettre à la porte, pour n'avoir rien dit de ce qui motivait sa demande d'entretien. L'éthique et la technique de l'entretien auraient exigé qu'il lise l'ordonnance du juge (il s'agissait d'une IOE), qu'il explique qu'il était mandaté par le juge suite à un signalement, et que l'objectif était de déterminer si ses enfants étaient en danger ou non, les entretiens faisant ensuite

---

<sup>7</sup> Giorgio Agamben, *Qu'est-ce qu'un dispositif?* Payot, 2007.

<sup>8</sup> Michel Foucault, *Dits et écrits*, Vol. III, Gallimard, 1994, p. 299.

l'objet d'un rapport remis au juge; faute de quoi sa visite à domicile ne pouvait être perçue que comme une intrusion. Il s'agira dans le même temps où l'on pose le cadre, d'insister sur ce que les paroles échangées vont devenir, ce que ce type d'entretien implique, et les conséquences qui peuvent en découler. Y a-t-il une règle de confidentialité ? Le travailleur social est-il soumis au secret professionnel ? Dans quelles limites ? Quels sont les dires qui devront faire l'objet d'un retour à l'extérieur de l'entretien ? Quels en seront les destinataires intra et extra institutionnels ? Notons que les objectifs manifestes, se doublent, comme dans toute relation humaine, d'intentions plus ... subjectives, du travailleur social comme de l'usager, qui se nouent dans le transfert et qu'il s'agira d'éclaircir dans un autre espace.

*Le temps.* Le temps emporte des questions qu'il est indispensable non seulement de régler avant tout entretien, mais aussi d'en faire part à l'usager. La périodicité des entretiens, la précision des heures et jours de RV, la durée des entretiens... Autant d'éléments à prendre en compte et à réguler en fonction des objectifs. Je me souviens d'une éducatrice stagiaire en CHRS qui me faisait part dans une supervision de son écoëurement. Les résidents venaient les uns après les autres lui déverser les pires horreurs, et ça durait des heures, sans qu'elle puisse vraiment mettre une limite autre que les nécessités du service. Je m'entends encore lui dire : « mais vous n'êtes pas une poubelle ! » A n'avoir rien serré du cadre, notamment en matière de temps, elle était envahie et ne savait du coup que faire avec ce qu'elle entendait. Ajoutons que les résidents, voyant là la bonne aubaine de déverser à plein bouillon leurs plaintes et récriminations en tous genres, y allaient de bon cœur. Mais pour quel résultat ?

Toujours en matière de temps, la fin de l'entretien est à considérer non seulement à l'aune du temps disponible, soit le temps des horloges, mais aussi du temps psychique. La psychanalyse, notamment dans le sillage de Lacan, nous a appris ainsi qu'il pouvait s'avérer important, même dans une visée non

thérapeutique, de marquer un signifiant particulier, de souligner une question qui reste en suspens, bref de ponctuer la fin de l'entretien pour que le sujet poursuive son élaboration. Il me souvient lorsque j'exerçais comme éducateur dans un centre d'accueil pour toxicomanes d'un entretien avec un jeune homme en demande d'une postcure. J'ai levé l'entretien sur : « vous croyez vraiment qu'une de plus va vous apporter quelque chose ? ». Le travailleur social n'est pas obligé, guidé par une illusion de mauvais aloi qu'il aurait réponse à toute demande, de sauter à pieds joints sur une solution prête-à-penser. On peut même estimer que la justification de l'entretien comme outil professionnel repose avant tout, comme pour toute autre forme de médiation, sur la mise au travail, à ciel ouvert, de ce qu'exprime un sujet à travers sa demande, le plus souvent sans s'en rendre compte. Fermer le bec d'un sujet avec l'illusion du bon objet à fourguer en urgence, si j'ose dire, ce n'est pas du travail. L'entretien suivant, ce jeune homme, qui en était à sa douzième cure de désintoxication suivies d'autant de postcures, a commencé en disant « la postcure, c'est parce que en faisant un break de plusieurs mois, après le sevrage, la poudre n'en est que meilleure. Mais alors qu'est-ce que je peux faire d'autre ? ». L'usage nous apprend qu'entre deux entretiens, comme on dit, ça travaille. L'entrée, notamment lors d'un premier entretien, demande une attention tout aussi soutenue. S'il s'agit bien de considérer l'entretien comme une technique ou une médiation parmi d'autres, il y a lieu cependant de prendre en compte qu'il ne portera ses fruits qu'à partir d'une rencontre.<sup>9</sup> Comme dans une partie d'échecs, l'ouverture est déterminante pour la suite. Cette rencontre inaugurale, l'expérience nous enseigne qu'elle irrigue toute la suite de la prise en charge. La rencontre vise à ouvrir le sujet accueilli à la dimension, y compris souvent inconsciente, de sa propre demande, de son propre désir, de son symptôme. Que la formulation en soit l'aide, le soutien, l'accompagnement etc.

---

<sup>9</sup> Voir Thierry Goguel d'Allondans et Liliane Goldsztaub, *La rencontre. Chemin qui se fait en marchant*, Arcanes, 2000.

Ainsi de ce jeune qui se présente en affirmant : « je suis toxicomane » et qui relève ses manches sur des bras constellés de piqûres, comme s'il n'y avait rien d'autre à dire. « Qui vous l'a dit ? » lui ai-je rétorqué ? La spontanéité de ma remarque m'a surpris moi-même. Dans ces premiers instants de la rencontre, il convient de ne pas trop se laisser saisir par la maîtrise de la situation, mais de faire confiance à la surprise. Evidemment s'en est suivi pour ce jeune homme un moment de perplexité et de désarroi. Mais c'est ainsi que l'ouverture s'est faite. A partir d'une logique que ma phrase énigmatique avait ouvert. « S'il ne croit pas que je suis toxicomane, mais alors qui suis-je ? », peut-on résumer. Enigme qu'il formula un peu plus tard. Ce « qui vous l'a dit ? » lui permit de renouer avec une scène, 15 ans plus tôt. Sa mère ayant trouvé du cannabis sous son matelas piqua une crise et lui lança à la figure que ça commençait comme ça et qu'ensuite c'était l'escalade. Elle ajouta qu'il allait finir toxicomane. Comme la question de tout adolescent tourne autour de ce « qui suis-je ? », sa mère lui avait fourni, clé en main, une réponse. 15 ans plus tard, ce premier entretien permit de rouvrir la question là où la drogue l'avait fermée. En effet à la question de l'identité, il n'est pas de réponse définitive, mais il est parfois tentant de l'épuiser dans un signifiant qui fasse clôture. Le sujet, me dit un jour Françoise Dolto est... potentialité d'être, en devenir permanent. Si un signifiant permet de le représenter, il ne s'y résume pas. Introduire ou réintroduire, y compris dans le travail social, car ce n'est pas l'apanage des « psys », cette dimension de l'énigme du sujet, fait ouverture à une série d'entretiens où la question de l'insertion du sujet dans la réalité sociale, de ses difficultés à vivre avec autrui et soi-même peuvent être envisagés à nouveau frais. Combien de prises en charge dérapent du fait de ce manque d'ouverture à la réalité subjective. Ainsi de ces éducateurs qui après avoir bagarré bec et ongles pour obtenir un logement à un SDF, furent estomaqués, lorsque, dès la seconde nuit, il repartit dormir sous les ponts. La question de se loger ne saurait se réduire à une case. Elle implique que s'entende un peu chez le sujet sa difficulté à trouver

son « logement », c'est à dire sa place parmi les autres. D'autre part l'instrumentalisation du sujet par les travailleurs sociaux, animés d'une volonté féroce de faire le bien, ne peut que produire des effets de résistance. Non je ne suis pas un objet que l'on case, semblait dire ce SDF. Si ces éléments qui bordent le champ de la rencontre ne sont pas mis au travail dès le départ, la pente est bien savonnée d'un passage à l'acte du travailleur social ou de l'utilisateur.

*L'espace.* Le ou les lieux où se déroulent les entretiens (les « aménagements architecturaux » dont parle Michel Foucault) ne sont pas à négliger. Rencontrer un jeune dans un bistrot confiant dans l'adage de Paul Féval que : « si tu ne viens pas à Lagardère, Lagardère ira à toi », offre une perspective toute autre que de le convoquer dans un bureau. Le choix du lieu est donc à considérer en fonction de l'objectif et de ce qui favorise la relation. Il faut parfois savoir se déplacer et inventer sans trop céder à des présupposés fétichistes quant au cadre : dans mon bureau ou rien ! Un jour une équipe d'éducateurs me confie qu'ils attendent les demandes des jeunes dans le bureau, mais qu'aucun jeune ne vient. « Et ils sont où les jeunes ? », leur demandai-je « A l'autre boit de l'établissement. » « Qu'est-ce qu'ils font ? » « Des conneries, ils cassent les carreaux etc » « Mais vous ne l'entendez pas la demande ? Faudrait peut-être vous bouger pour l'entendre ! ». Notons au passage qu'en la circonstance l'usage du concept mal digéré, tiré d'une psychologie de bazar, « d'attendre la demande », qui peut prendre tout son sens lorsqu'il est traduit dans des actes cohérents, fait des ravages. Le père de la psychanalyse nous enseigna une certaine liberté avec l'espace et le cadre dont on peut s'inspirer, y compris dans le travail social. Il s'agit d'un moyen, non d'une fin en soi. C'est ainsi qu'il proposa au musicien Gustav Mahler une promenade dans les jardins du Prater de Vienne, plutôt qu'un entretien dans son cabinet. Celui-ci souffrait d'une dépression mélancolique grave et Freud sentit tout de suite que l'accueillir dans un lieu aussi fermé ne ferait qu'ajouter à l'angoisse. Cette séance de psychanalyse - unique -

fut pour Mahler déterminante. Max Eitingon parlait à propos de ces variantes inventives : « d'analyse péripatéticienne » ! Je ne m'appesantirai pas sur la disposition des lieux, les modes de circulation etc. Ce sont certes des éléments déterminants de l'entretien, mais qui ont été suffisamment travaillés ailleurs, notamment dans la Psychothérapie institutionnelle.<sup>10</sup>

### *Les techniques.*

Entretien directif, semi directif, à reformulation selon Carl Rogers, pratique à plusieurs etc Les techniques d'entretien sont multiples. Comment déterminer la plus adéquate ? Il faut poser d'emblée que le choix n'est pas indifférent, car il modifie le dispositif. Encore une fois cela dépend de ce qu'on cherche. En tant qu'ancien éducateur éclairé par la psychanalyse, pour ma part je choisis toujours la voie d'impliquer le sujet. La technique dans cette perspective se plie à la dimension de la rencontre ; elle en épouse les contours. La clé de la clinique qu'elle soit socio-éducative ou thérapeutique réside dans la création à chaque fois différente d'un espace-temps qui favorise la rencontre, soit, au sens psychanalytique, le transfert. Une fois l'accroche acquise, il me semble qu'il est plus simple de mettre sur rail les objectifs à poursuivre ensemble. J'insiste en formation pour que chaque professionnel trouve son style dans un cadre suffisamment souple où il se sent à l'aise pour faire ce pourquoi il est missionné. Cela laisse la porte ouverte à des variantes tout à fait fluides.

### *L'éthique*

L'entretien répond à deux dimensions de l'éthique, que, dans le sillage de Lacan je définirai comme « éthique du bien dire ».<sup>11</sup> Cela implique en matière d'entretien d'abord d'élaborer en amont, un cadre suffisamment rigoureux et suffisamment souple, selon

---

<sup>10</sup> Par exemple : Jean Oury, *Psychiatrie et psychothérapie institutionnelle*, Champ Social, 2001 ; Martine Girard, *L'accueil en pratique institutionnelle*, Champ Social, 2006 ; François Tosquelles, *Le travail thérapeutique en psychiatrie*, ères, 2009 ; Marc Ledoux, *Qu'est-ce que je fous là ?* Literate, 2005

<sup>11</sup> Jacques Lacan, *Télévision*, Seuil, 1974.

les linéaments décrits ci-dessus. On peut alors parler d'une éthique d'intention : qu'est-ce que je cherche en rencontrant en entretien tel usager ? Mais il y a lieu de considérer aussi une éthique des conséquences, en aval des entretiens, dans l'après-coup. Tout d'abord sur le plan institutionnel : dans quelle logique entre cet entretien, en quoi répond-il comme outil pertinent à la mission etc ? Et cela trouve son prolongement dans des réunions d'équipe, réunions de synthèse et divers comptes-rendus etc Et ensuite sur le plan personnel : puisque le transfert est engagé, il s'agit pour le professionnel d'en tenir compte. Le transfert, prix à payer dirais-je, pour une rencontre humaine authentique, exige un véritable travail. Il introduit un temps de « confusion des sentiments »<sup>12</sup> où le professionnel ne sait plus ce qui est de lui et de l'usager. Le travailleur social, n'est ni un morceau de marbre, ni une machine ! Il est touché dans ses émotions, ses sensations, son histoire qui parfois fait écho. Le transfert en effet se présente comme tiers dans la rencontre. Il incombe au professionnel de le mettre au travail, de mettre au travail ce qui... le travaille. Maniement du transfert, souligne Freud. Et ce maniement, qui se profile comme le garde-fou de la manipulation, est mis au travail dans des espaces particuliers, telle la supervision qui permet non seulement une prise de distance, mais aussi d'élaborer un véritable savoir issu du transfert, utile pour le professionnel et les collègues de l'équipe.

Le travail sur soi, sur ses intentions personnelles dans un espace professionnel - et il ne va pas de soi de les débusquer - constitue le fer de lance de cette pratique d'entretien. André Sève dans un célèbre entretien avec Georges Brassens en a fait les frais.<sup>13</sup> Assez rapidement Brassens repère que son interlocuteur le rencontre chargé de préjugés et il le pousse à se déplacer.

« - Brassens : Quand je t'explique quelque chose qui ne coïncide pas avec ce que tu voulais que je te dise, tu détournes la conversation.

---

<sup>12</sup> Stéfán Zweig, *La confusion des sentiments*, Livre de Poche, 1992.

<sup>13</sup> André Sève, *Toute une vie pour la chanson*, Le Centurion, 1975.

- André Séve : moins maintenant après trois jours d'écoute...
- Brassens : « D'écoute », si on veut. Non tu attends, tu attends, et quand ça coïncide avec ce que tu attends, pof, ça fait tilt, tu me regardes de façon vivante, tu es ouvert. Mais quand ça ne coïncide pas, je vois ton visage sans vie, je te surveille, tu sais, j'en apprend beaucoup sur toi et ton comportement d'interviewer. Tu arrives ici avec un Brassens entièrement préfabriqué dans ta petite tête, et tu veux me faire entrer là-dedans. La seule chose qui t'intéresse, c'est de me faire dire ce que, d'après toi, Brassens doit dire, ce que Brassens doit être. Tu pourrais avoir le vrai Brassens, ou en tout cas un Brassens inattendu. Mais tu t'es préparé au Brassens que tu veux. On attend toujours les autres comme on les veut, on n'est pas près à la surprise »

Voici bien l'enjeu de tout entretien : s'ouvrir à la surprise de l'altérité ; alors que la pente glissante conduit à faire entrer la parole d'autrui dans les cases connues, à fabriquer du même. Dans ce travail d'entretien la condition, non seulement pour que la rencontre ait lieu, mais aussi pour qu'elle soit au service de la personne et de l'aide que l'établissement est missionné pour lui apporter, on peut se laisser guider par cette invitation que Brassens, sans le savoir, reprend à son compte et qui nous vient tout droit d'un philosophe présocratique, Héraclite d'Ephèse. Celui-ci nous transmet à travers vingt-cinq siècles l'importance de ce qu'il désigne comme « *elpis anelpiston* », l'attente de l'inattendu. Cela interroge profondément la position indispensable à occuper dans l'entretien. Il faut bien dans un premier temps savoir ne pas savoir et se laisser guider par la surprise de la rencontre. D'où le nécessaire « ramonage de cheminée » (c'est ainsi qu'une des premières patientes de Freud nomma la psychanalyse) pour mettre au clair ses représentations, ses préjugés, ses intentions inconscientes, ses désirs etc Le travail d'entretien exige - comme on le fait pour nos voitures : graissage/vidange réguliers - un véritable travail... d'entretien de soi.

*Fès-Montpellier, janvier 2011*

Joseph Rouzel, Psychanalyste, Directeur de l'Institut Européen  
Psychanalyse et Travail social de Montpellier (PSYCHASOC)

Derniers ouvrages :

- *Le travail social est un acte de résistance*, (Avec Fanny Rouzel), Dunod, 2009
- *Psychanalyse sans frontière* (Sous la dir. J. Rouzel), Champ Social, 2010
- *Psychanalyse ordinaire*, Psychasoc Editions, 2010
- *La supervision d'équipes en question* (Sous, la dir. J. Rouzel), Psychasoc Editions, 2010.