

Langage du corps et émotions

Réflexions d'éducateurs sociaux
sur la prise en compte de leur
langage du corps et de leurs
émotions, à partir d'images de
leur pratique professionnelle
quotidienne

Travail élaboré dans le cadre de la
formation HES, présenté par

Maëlle DUBATH

- option éducation sociale, volée PT 02 -

Dirigé par Joëlle LIBOIS

Genève, septembre 2006

LANGAGE DU CORPS ET EMOTIONS

Réflexions d'éducateurs sociaux sur la prise en compte de leur langage du corps et de leurs émotions, à partir d'images de leur pratique professionnelle quotidienne

Travail élaboré dans le cadre de la formation HES, présenté par :

Maëlle Dubath

- option éducation sociale, volée PT 02 -

Dirigé par : Joëlle Libois

Genève, septembre 2006

REMERCIEMENTS

Merci Joëlle de m'avoir accompagnée tout au long de ce mémoire. J'ai beaucoup apprécié ta disponibilité, tes conseils, ta confiance et tes encouragements.

Un merci particulier à Iléana, Thierry, Eric et Joseph, ainsi qu'à leur direction et collègues.

Merci à mes lectrices, Christine, Esther et Marie-Paule, pour vos remarques et commentaires pertinents.

Merci Céline d'avoir accepté que ton tableau figure sur ma page de titre.

Merci Denis et Laurent pour votre aide technique et votre souplesse.

Merci Rebecca, Céline et Céline, Zoé, Stéphanie, Nadège, Christine, amies précieuses de tous les instants.

Merci à ma famille et à toutes les personnes qui m'ont encouragée, aidée, soutenue et accompagnée durant ce travail de mémoire.

TABLE DES MATIERES

1. PROBLEMATIQUE	3
2. APPORTS THEORIQUES	6
2.1 Emotions, langage du corps, communication	7
2.2 Différentes théories sur les émotions	8
2.3 Langage du corps et émotions selon David Le Breton	10
2.4 Définitions	13
2.5 Travailler avec le corps et les émotions	18
3. METHODE : INTRODUCTION A LA CLINIQUE DE L'ACTIVITE	25
3.1 Origine et objectifs	26
3.2 Outils	28
4. DEMARCHE	31
4.1 Premières données : OASIS 2005/2006	32
4.2 Autoconfrontation collective	34
4.2.1 PREPARATION	34
4.2.2 DEROULEMENT	35
5. PAROLES ET IMAGES ISSUES DES AUTOCONFRONTATIONS	37
5.1 Les positions du corps	39
5.1.1 PRESENTATION	39
5.1.2 ANALYSE	54
5.2 Les émotions	60
5.2.1 PRESENTATION	60
5.2.2 ANALYSE	74
6. CONCLUSION	82
7. BIBLIOGRAPHIE	87
8. ANNEXES	90
8.1 Serment d'Hippocrate	91
8.2 Concepts de la clinique de l'activité	92

1. PROBLEMATIQUE

Dans nos métiers de travail social, notre principal objectif est d'entrer en relation avec les personnes, d'instaurer de la confiance. Cette rencontre se fait par la parole et par le corps.

Notre corps est en première ligne, car nous n'avons pas de machine entre nous et les gens avec lesquels nous travaillons : nous sommes face à eux. Notre principal outil, c'est nous-mêmes. Nos positions, notre attitude, nos gestes, nos regards ou nos sourires ont un rôle essentiel pour entrer en relation, puis pour construire des liens.

Nous travaillons donc avec tout notre être : notre tête, nos réflexions et nos dires, nos émotions, nos cinq sens et notre langage corporel.

Le langage corporel peut désigner plusieurs choses : comment nous nous tenons quand nous sommes en train de discuter avec un usager (postures) ; des regards, des sourires, toutes les expressions du visage ; des gestes, des mimiques, des attitudes ; des places et des positions (autour d'une table ou à un bureau par exemple), etc.

Ce que nous ressentons est étroitement lié avec notre langage corporel ; le corps est le théâtre des manifestations des émotions : on peut trembler, avoir les larmes aux yeux, rougir, etc.

Suite à différents constats, surprises et questionnements, j'ai décidé de m'intéresser plus particulièrement au langage corporel et aux émotions dans nos pratiques de travailleurs sociaux. En voici quelques-uns :

- Notre positionnement professionnel est souvent centré sur l'usager. Nous essayons de repérer ses émotions, d'observer ses attitudes, afin de l'accompagner pour l'expression ou la verbalisation de ce qu'il ressent.
Or, je me demande dans quelle mesure les professionnels sont attentifs à leurs propres émotions, attitudes ou postures : verbalisent-ils ce qu'ils ressentent ? Tiennent-ils compte de leurs positions (à table par exemple) ?
- Après quelques réflexions sur le langage du corps, j'ai réalisé qu'il n'y a pas de gestes précis à effectuer dans nos métiers de travailleurs sociaux, contrairement aux infirmiers qui, par exemple, prennent la tension. Au contraire, j'ai parfois été surprise par des remarques au sujet de gestes à ne pas faire (lors de mes stages, ou d'échanges avec d'autres professionnels).
Y a-t-il des gestes interdits ou contraires à la déontologie du métier ? Existe-t-il des attitudes, des gestes ou des positions repérables dans le métier de travailleur social ?
- Dans les interactions entre un professionnel et un usager, ce qui m'intéresse, c'est l'impact que peut avoir une émotion observée chez l'un, sur l'autre.
Autrement dit, si un professionnel rougit ou se tortille les mains par exemple, quel impact auront ces manifestations corporelles d'émotions dans l'interaction avec l'usager ? Quel(s) effet(s) produisent les postures, les positions et les attitudes que les professionnels adoptent, dans leur travail avec les usagers ?
- "Être professionnel", qu'est-ce que cette expression signifie ? De manière implicite, le milieu professionnel exerce une influence sur notre attitude. Or, il est d'usage de considérer la capacité à ne pas laisser transparaître ses émotions, à se maîtriser, à se protéger, à prendre de la distance, comme la posture adéquate du professionnel. Quelle place pour vivre nos émotions, les montrer, les dire ?

Toutes ces interrogations m'ont amenée à formuler ma question de recherche en ces termes :

Comment les professionnels du travail social prennent-ils en compte leur langage corporel et leurs émotions dans leur pratique quotidienne ?

Afin de répondre à cette question, j'ai procédé de deux manières :

Dans un premier temps, je me suis plongée dans la littérature, dans le but d'approfondir mes connaissances et de nourrir ma réflexion concernant les mouvements du corps et les émotions.

Dans un second temps, j'ai utilisé un outil de la clinique de l'activité, l'autoconfrontation croisée¹, pour récolter les réflexions de professionnels sur ces thèmes. Cette méthode est basée sur le support visuel (les professionnels sont filmés dans leur pratique), l'échange entre pairs et la co-analyse (professionnels et chercheur), dans le but de susciter le questionnement et d'encourager le développement de la pensée. En effet, il m'a paru pertinent de me servir d'images pour permettre aux professionnels de s'exprimer plus facilement sur les mouvements corporels et leurs émotions.

J'ai envie de considérer le corps sous l'angle de ses potentialités, et j'estime qu'utiliser nos mouvements corporels, montrer et dire nos ressentis, sont des atouts par rapport au travail que nous pouvons faire avec des usagers. En partant de cet a priori, j'ai émis l'hypothèse que les professionnels du travail social ne travaillent pas assez consciemment avec leur langage du corps, ou l'expression de leurs sentiments.

Je parle ici de professionnels du travail social : bien que cette recherche repose sur les dires de professionnels travaillant dans une structure pour adolescents, il me semble que cette question peut s'inscrire autant en éducation sociale, en service social qu'en animation socioculturelle.

Dans ce travail, je m'intéresse au langage corporel des professionnels, que ce soit lors d'interaction entre professionnel et usager, mais aussi entre professionnels d'une équipe. Je ne traiterai pas ici de l'expression corporelle des usagers.

Ce mémoire se présente en quatre parties :

- la première concerne les apports théoriques : je commence par lier les émotions au langage du corps et à la communication, puis je présente succinctement diverses théories sur les émotions, pour retenir celle de David Le Breton. J'expose ensuite des définitions du corps et des émotions, avant de traiter des potentialités du corps ;
- dans la deuxième partie, je décris brièvement la clinique de l'activité : son origine, ses objectifs, ainsi que deux de ses outils méthodologiques, à savoir le sosie et l'autoconfrontation croisée ;
- la troisième est consacrée à ma démarche : j'explique comment j'ai récolté mes données, à partir d'un cours sur l'analyse du travail en 2005 jusqu'à l'autoconfrontation collective organisée en mars 2006 ;
- et, dans la dernière partie, je présente les réflexions des professionnels et mon analyse pour chacun des deux thèmes retenus, – les positions du corps et les émotions –, en utilisant les images de leur pratique et leurs commentaires au fil de la démarche.

La conclusion sera l'occasion de revenir brièvement sur les apports théoriques et de mettre plus particulièrement en évidence les points principaux des deux thèmes issus des autoconfrontations ; enfin, je nommerai les limites et les forces de cette recherche, ainsi que les nouvelles questions.

¹ La clinique de l'activité et l'autoconfrontation croisée font l'objet du chapitre 3.

2. APPORTS THEORIQUES

2.1 Emotions, langage du corps, communication

En débutant cette recherche, je voulais travailler sur les émotions. Or, j'ai choisi d'étudier aussi le langage du corps, car ces deux thèmes sont étroitement liés. En effet, les émotions sont traduites par nos mouvements corporels et par les expressions de notre visage. De plus, en tant que travailleurs sociaux, notre travail passe par la relation, par la communication. La parole en est un vecteur important, au même titre que le langage du corps. Paul Dumouchel² lie ainsi ces trois aspects :

■ "Avoir un corps, c'est être en communication, et cela est partie intégrante de l'expérience des émotions."
(Dumouchel, 1999, p.15)

Paul Watzlawick³, dans son ouvrage *"Une logique de la communication"* (1972, p.46), explique que tout comportement a valeur de message, *"c'est-à-dire qu'il est une communication"*. Comme nous ne pouvons pas ne pas avoir de comportement, il en déduit que, dans une interaction, nous ne pouvons pas ne pas communiquer. Paul Watzlawick définit l'interaction comme une série de messages échangés entre des individus ; de plus, il considère les termes *comportement* et *communication* comme étant pratiquement synonymes.

■ "(...) tout comportement, et pas seulement le discours, est communication, et toute communication (...) affecte le comportement."
(Watzlawick, 1972, p.16)

Il explique ensuite la distinction entre la communication digitale et la communication analogique. La première a trait à la parole, à l'information mise en mots. La communication analogique quant à elle comprend toute la communication non-verbale, à savoir les mouvements corporels, les postures, les gestuelles, les mimiques, les inflexions de la voix, la succession, le rythme et l'intonation des mots, etc. La communication digitale sert à transmettre le contenu, alors que la communication analogique concerne la relation. Ces deux modes de communication coexistent et se complètent dans chaque interaction. En outre, Paul Watzlawick insiste sur l'interdépendance des individus : les comportements des uns influencent ceux des autres, et réciproquement.

Les thèmes du corps et des émotions ont été traités par de nombreux auteurs, selon différentes approches (philosophie, biologie, anthropologie, psychanalyse, etc.). Après avoir parcouru divers ouvrages, j'ai décidé de me baser principalement sur le livre de David Le Breton⁴, *"Les passions ordinaires. Anthropologie des émotions"* (1998 b). Voici comment il met en lien la communication, le corps et l'affectivité.

■ "L'évidence de la présence de l'autre dans l'interaction est non seulement celle de sa parole, mais d'abord celle de son corps, de ses attitudes, de ses postures."
(Le Breton, 1998 b, p.32)

² P. Dumouchel : professeur de philosophie à l'université de Ritsumeikan de Kyoto, Japon ; spécialiste de philosophie des sciences, en particulier de l'épistémologie de la biologie et des sciences sociales, ainsi que de philosophie politique.

³ P. Watzlawick : assistant au département des sciences psychiatriques et comportementales de la faculté de médecine de l'université de Stanford. Ecole de Palo Alto ; promoteur de la nouvelle communication, fondée sur les travaux de Bateson.

⁴ D. Le Breton : sociologue et anthropologue. Professeur à la faculté des sciences sociales de l'université de Strasbourg, spécialiste de l'étude du corps.

Les mouvements du corps participent de manière essentielle à la communication. Le sens de l'échange se transmet par la parole d'une part, et par les mouvements corporels d'autre part, qui ajoutent une dimension à l'interaction : ils peuvent souligner ou nuancer le propos, faciliter l'échange, exprimer des émotions.

David Le Breton donne l'exemple d'une retranscription d'un dialogue : même si le contenu semble intact, il manquera l'intonation et le rythme de la voix, les gestes et les déplacements, les expressions du visage et les émotions des personnes.

Ces mouvements du corps nourrissent la communication, la rendent vivante et plus compréhensible, à l'image d'un professeur qui illustre son cours par des gestes, des déplacements, des regards, plutôt qu'il lise scrupuleusement son texte, d'une même intonation.

L'auteur reprend l'axiome de la communication de Paul Watzlawick : on ne peut pas ne pas communiquer. Que nous soyons seul ou en groupe, que nous parlions ou que nous nous taisions, le corps donne des informations. Les mouvements du visage ou du corps commentent le déroulement de l'interaction et l'implication des personnes : l'impatience, la volonté d'en finir ou l'écoute attentive, par exemple.

"Les mouvements innombrables du corps lors de l'interaction (gestes, mimiques, postures, déplacements, etc.) s'enracinent dans l'affectivité des individus."
(Le Breton, 1998 b, p.31)

L'homme, impliqué dans ce qu'il fait, dans ses relations, est en permanence affecté par les événements. Même dans les décisions dites rationnelles, l'affect entre en jeu, car ces décisions sont sous-tendues par des valeurs ou des attentes par exemple.

Différents termes existent pour désigner les tonalités de l'affectivité : l'humeur, les émotions, les sentiments⁵. L'intensité et la durée de ces tonalités varient sans cesse, se modifiant au fil des interactions et des événements. L'affectivité s'exprime par des mouvements corporels, des expressions du visage, des gestes ou des postures.

"A aucun moment, le visage et le corps ne cessent de mouvoir, de faire signe, sinon dans la mort."
(Le Breton, 1998 b, p.172)

2.2 Différentes théories sur les émotions

Au début de cette recherche, je pensais trouver une définition du corps, et un classement des émotions, voire une codification du langage non-verbal. Je me suis vite rendue compte qu'il y a autant de définitions que de courants de pensée !

Le corps peut ainsi être défini et discuté de multiples façons, selon l'approche que l'on choisit. La différence est grande entre la biologie, la philosophie ou l'anthropologie, par exemple.

Les émotions, quant à elles, sont l'objet de réflexions et de recherches depuis de très nombreuses années, à l'image d'Aristote, Spinoza ou Descartes. Pourtant, il subsiste des questions sans réponse précise, des controverses portant sur divers aspects. Sans entrer dans les détails, voici un aperçu des principaux débats.

D'un point de vue physiologique, il est difficile de démontrer comment se passe le processus d'une émotion au niveau du système nerveux. Cette question a opposé James⁶ et Lange⁷ contre Cannon⁸.

⁵ Je reviendrai sur ces définitions dans le chapitre 2.4.

⁶ James William (1841-1910) : philosophe fonctionnaliste américain.

James et Lange soutiennent la théorie périphérique des émotions : la sensation physiologique au niveau du système nerveux périphérique prime sur l'émotion ; l'expérience émotionnelle est donc basée sur des modifications corporelles (le rythme cardiaque s'accélère, puis on éprouve l'émotion de peur). Cette théorie est illustrée par cet exemple : *"je ne cours pas parce que j'ai peur, mais j'ai peur parce que je cours."* Tandis que Cannon défend la théorie centrale des émotions : la sensation et l'émotion suivent deux voies différentes au niveau du système nerveux central et doivent être simultanées : *"je cours parce que j'ai peur."*

Par ailleurs, certains auteurs, comme Lazarus⁹, affirment le primat de la cognition, à savoir que les émotions surviennent suite à l'évaluation d'un événement comme bénéfique ou non pour le bien-être. D'autres, au contraire, assurent que le "senti" prime sur la connaissance, à l'instar d'Antonio Damasio¹⁰.

D'après lui, les émotions se déclenchent selon le processus suivant : les inducteurs des émotions, les stimuli, sont infinis. Cela peut être une situation, une personne, une odeur, etc., soit effectivement perçue, soit remémorée. Différents sites cérébraux traitent alors ces informations, puis produisent des réponses émotionnelles distinctes. Certaines seront visibles (par ex. une rougeur), d'autres internes (au niveau des viscères ou des muscles). Il considère que les émotions font partie des dispositifs de régulation de notre organisme, autrement dit de l'homéostasie.

D'autres encore (Davidson¹¹, Bruner¹², Varela¹³) s'opposent aux scissions entre corps et esprit, ou entre esprit et contexte. Marie Santiago Delefosse¹⁴ (2000) les cite dans son article *"Une psychologie concrète des émotions. L'apport des théories de Lev Sémiionovitch Vygotski¹⁵"* :

"Ces auteurs rappellent que "l'homme émotionnel" ne peut se réduire ni à l'automate, ensemble de sensations et de réponses réflexes de James, ni au computer, machine à penser et à évaluer de Lazarus. Ils soulignent que ces conceptualisations cognitivo-physiologiques relèvent d'une double méconnaissance, celle des aspects développementaux et celle des aspects sociaux."
(Santiago Delefosse, 2000, p.19)

Plusieurs auteurs par contre tiennent compte de ces aspects développementaux ou des facteurs sociaux, dans leur approche des émotions : Rimé¹⁶, Cosnier¹⁷, Dumouchel, Goleman¹⁸, etc., avec Vygotski comme précurseur. Ce dernier a proposé une démarche explicative d'ensemble, tenant compte des aspects physiologiques, psychologiques et sociaux.

⁷ Lange Carl Georg (1834-1900) : physiologiste danois, qui a développé une théorie des émotions avec James.

⁸ Cannon Walter Bradford (1871-1945) : physiologiste américain. Il a écrit, entre autres, "The James-Lange theory of emotions" (1927).

⁹ Lazarus Richard S. : psychologue américain. Il a écrit, entre autres, "Emotion and adaptation" (1991).

¹⁰ Damasio Antonio R. : neurologue américain. Il a écrit, entre autres, "L'erreur de Descartes" (1995).

¹¹ Davidson Richard : chercheur en neurosciences, spécialiste des émotions positives.

¹² Bruner Jérôme : psychologue américain, spécialisé en psychologie du développement.

¹³ Varela Francisco : neurobiologiste.

¹⁴ M. S. Delefosse : maître de conférences habilitée à diriger les recherches en psychologie à la chaire de psychologie du CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris).

¹⁵ Vygotski L. S. (1896-1934) : psychologue cognitiviste biélorusse. Il a écrit, entre autres, "Pensée et langage" (1985, Editions Sociales, Paris), et "Théorie des émotions (1998, Editions L'Harmattan, Paris).

¹⁶ Rimé Bernard : professeur de psychologie à l'université de Louvain, Belgique. Il a écrit, entre autres, "Le partage social des émotions" (PUF, 2005).

¹⁷ Cosnier Jacques : professeur émérite de l'université Lumière-Lyon 2 ; spécialiste en neuro-psychiatrie ; professeur de psycho-physiologie et de psychologie des communications. Il a écrit, entre autres, "la psychologie des émotions et des sentiments" (1994, Paris, Retz).

¹⁸ Goleman Daniel : psychologue américain. Il a écrit "L'intelligence émotionnelle. Comment transformer ses émotions en intelligence." (1997, Robert Laffont).

"Vygotski présente la réaction émotionnelle comme le résultat d'une étroite imbrication entre composantes psychiques (histoire et socialité), cérébrales et somatiques."

(Santiago Delefosse, 2000, p.26)

La question de l'universalité des émotions constitue aussi un débat essentiel et sans fin. Certains auteurs, comme Ekman¹⁹, soutiennent l'universalité de l'expression et de la reconnaissance des émotions. Les émotions, telles que la colère ou la joie, se traduiraient par des expressions du visage et des mouvements corporels spécifiques, que l'on retrouverait dans chaque culture.

2.3 Langage du corps et émotions selon David Le Breton

D'autres auteurs ne conçoivent pas les émotions comme étant universelles, et mettent en avant le rôle de la culture, à l'instar de David Le Breton. Voici son explication de la construction sociale et culturelle du langage du corps et des émotions.

"L'unité de la condition humaine sous l'égide notamment de la dimension symbolique, cette capacité propre à l'homme de créer du sens et de la valeur, d'enraciner le lien social, implique simultanément la différence à la fois collective et individuelle, c'est-à-dire la succession des cultures et en leur sein des manières singulières dont les individus se les approprient."

(Le Breton, 1998 b, p.7)

UNE CONSTRUCTION COLLECTIVE ET INDIVIDUELLE

L'homme met du sens sur les événements quotidiens, il modèle son rapport au monde en fonction de valeurs : ce système de sens et de valeurs est appelé l'univers, l'ordre ou la dimension symbolique.

Intégrer cet univers symbolique, se l'approprier, passe pour chaque individu par l'apprentissage.

Le corps, comme les émotions, sont façonnés par l'éducation et la socialisation. Les perceptions sensorielles, les mouvements du corps, les ressentis et l'expression des émotions semblent appartenir à chacun, être liés à l'intimité du sujet. Pourtant, ils sont socialement et culturellement influencés.

L'homme grandit dans un groupe social, son groupe d'appartenance, qui lui transmet une culture affective, des valeurs, des façons de s'exprimer émotionnellement et corporellement. Puis l'individu les adopte en y intégrant son caractère et son histoire propre.

"L'individu habite son corps selon les orientations sociales et culturelles qui le traversent, mais il les rejoue à sa manière, selon son tempérament et son histoire personnelle."

(Le Breton, 1998 b, p.33)

¹⁹ Ekman Paul: psychologue américain. A créé un alphabet des expressions du visage valables pour tous et partout.

LE GROUPE D'APPARTENANCE

Par groupe social existe un registre du corps commun (perceptions sensorielles, gestuelles, mimiques, postures, distance à l'autre, manière de le toucher ou de l'éviter, etc.) : cette symbolique du corps traduit le rapport au monde de ce groupe.

Nos sociétés par exemple sont caractérisées par la modération des sentiments, la sobriété de l'expression de nos affects, l'évitement des contacts physiques ou la préservation de notre intimité.

Les groupes d'appartenance norment et jugent les comportements. Les individus identifient et estiment leurs conduites et celles des autres, en fonction des valeurs et des attentes implicites de leur groupe social.

Les individus jouent entre eux un rôle de régulateur interne, tandis que la police, la justice ou même les psychologues ou travailleurs sociaux, sont considérés comme des régulateurs externes.

"L'interaction provoque le souci de l'individu de contrôler les représentations que l'autre se fait de lui et de donner de soi l'image la plus propice."

(Le Breton, 1998 b, p.78)

LES EMOTIONS

Tout comme la symbolique corporelle, les émotions dépendent du contexte culturel et social et des conventions du groupe d'appartenance, même s'il existe un fond biologique universel des émotions. Les émotions ne sont pas seulement des processus physiologiques, ce n'est ni le hasard ni le sujet qui décident des émotions ou de leur expression.

Les émotions sont à l'image du corps, qui a de nombreuses potentialités, mais qui seront développées ou non en fonction des groupes d'appartenance.

LA RELATION A L'AUTRE POUR SE CONSTRUIRE

"Le petit d'homme requiert d'être reconnu comme existant par les autres pour pouvoir se poser comme sujet ; il a besoin de l'attention et de l'affection de son entourage pour se développer, éprouver le goût de vivre, et acquérir les signes et les symboles qui lui permettent de se doter d'un moyen de comprendre le monde et de communiquer avec les autres."

(Le Breton, 1998 b, p.11)

L'enfant naît inachevé, tant physiquement, psychologiquement, socialement que culturellement.

David Le Breton prend l'exemple des "enfants sauvages" pour montrer que l'individu a besoin d'autrui pour construire son corps.

Ceux-ci ont été privés d'un environnement humain et d'éducation, c'est pourquoi ils n'ont pas pu être insérés dans un univers symbolique d'une communauté humaine. Ils ont alors appris les codes corporels des animaux, par exemple les loups, avec qui ils étaient en contact. L'enfant calque son rapport au monde sur celui qu'il observe au quotidien.

Les membres composant le groupe social dans lequel naît l'enfant, sont les garants de la transmission de cet univers symbolique.

L'enfant apprend à vivre grâce à la présence des autres, aux liens sociaux : il ne peut pas s'approprier les valeurs, les gestes, l'expression des sentiments tout seul. Il construit sa relation au monde et sa symbolique corporelle en fonction de son rapport aux autres, de son immersion dans un ordre symbolique.

"L'enfant regarde vivre sa parenté, les amis de sa famille, ses pairs dans le quartier ou l'école, il les voit mettre en jeu leurs émotions, en parler."
(Le Breton, 1998 b, p.143)

LES PROCESSUS DE SOCIALISATION

Selon David Le Breton, l'enfant est très malléable, et en grandissant, il perd des possibilités d'exprimer ses émotions car il s'inscrit dans son groupe d'appartenance. On n'acquiert pas les mots de l'émotion dans un dictionnaire : les relations sociales sont imprégnées des émotions, et c'est en voyant les autres les exprimer qu'on saisit leur signification. L'enfant apprend donc par l'éducation, mais aussi par imitation et identification à l'autre. Il assimile petit à petit les comportements de son entourage.

Ces processus d'apprentissage durent toute la vie, mais l'enfance et l'adolescence sont des périodes clés pour l'intégration de la dimension symbolique du groupe social.

"L'éducation a pour fin de donner à l'enfant les conditions propices d'une intériorisation de cet ordre symbolique. Elle modèle son langage, sa gestualité, l'expression de ses sentiments, ses perceptions sensorielles, etc., en fonction de la culture corporelle de son groupe. La symbolique lui fait corps et l'autorise à comprendre les modalités corporelles des autres et à communiquer lui-même sur les siennes."
(Le Breton, 1998 b, p.12)

Les médias et les jeux vidéo jouent aussi un rôle dans la socialisation des émotions. L'enfant apprend peu à peu à se différencier par sa sensibilité, et à distinguer l'émotion réelle de l'expression sociale qu'il convient d'afficher pour être aimé, par exemple.

Par ailleurs, Le Breton explique que des enfants maltraités auront de la difficulté à reconnaître les émotions et à les exprimer de façon appropriée. Si ses parents n'expriment pas leurs émotions ou se comportent de manière contradictoire, l'enfant n'est pas rassuré et développe des défenses.

ACQUISITION, MAINTIEN ET REMANIEMENT DE LA SYMBOLIQUE CORPORELLE

La socialité est précaire : l'homme a besoin des autres pour intérioriser l'ordre symbolique, mais aussi pour le maintenir, ou le remanier.

David Le Breton prend l'exemple de la fiction de Michel Tournier, *"Vendredi ou les limbes du pacifique"* : un homme isolé sur une île perd peu à peu ses repères (sens, valeurs, langage du corps, affectivité, perceptions, etc.) et les transforme en fonction du nouveau contexte : il ne sait plus sourire, mais développe par exemple son odorat.

"Des années sont nécessaires à l'enfant avant que son corps ne s'inscrive réellement à l'intérieur de la trame de sens qui cerne et structure son groupe social d'appartenance. Et encore ce processus ne s'achève jamais, il se poursuit la vie entière selon les remaniements sociaux et culturels, les péripéties de la vie personnelle, les différents rôles que l'acteur doit assumer dans le cours de son existence."
(Le Breton, 1998 b, p.142)

J'adhère à cette conception culturaliste du langage du corps et des émotions, et je retiens, d'une part, que l'individu construit son rapport au monde, sa symbolique corporelle, l'expression de ses émotions durant toute la vie, avec notamment des moments clés pendant l'enfance et l'adolescence. D'autre part, bien que cela paraisse

évident, il me semble important de souligner que cette construction se fait par l'intermédiaire des autres, que ce soit par l'éducation, imitation ou identification.

En conclusion de ces débats, je pense que ces théories sont complémentaires, chacune apportant sa contribution à la compréhension des émotions, des modifications physiologiques et des mouvements du corps. Même si le processus émotionnel peut être universel au niveau biologique -c'est-à-dire qu'il touche certaines parties du cerveau chez tout être humain-, je pense que l'expression corporelle des émotions et les mouvements du corps sont, malgré tout, en grande partie influencés par la culture, par le groupe d'appartenance social (âge, statut, sexe, etc.), par le contexte de la situation et par le caractère de l'individu.

"Ainsi l'individu vit telle ou telle émotion, en partie, en fonction de l'importance que son appartenance culturelle accorde à telle ou telle réalité et/ou telle valeur liée à cette réalité."
(Cosnier, 2004, p.25)

2.4 Définitions

Tout comme il existe des polémiques sur l'universalité des émotions ou leur processus physiologique, les auteurs leur donnent diverses définitions. Damasio distingue l'émotion du sentiment : la première est dirigée vers l'extérieur et publique, tandis que le sentiment est dirigé vers l'intérieur et privé.

"J'ai proposé de réserver le terme de sentiment à l'expérience mentale et privée d'une émotion, et d'utiliser au contraire le terme d'émotion pour désigner l'ensemble de réponses qui, pour bon nombre d'entre nous, sont publiquement observables."
(Damasio, 1999, p.60)

En général, les auteurs distinguent l'émotion du sentiment par le fait que l'émotion est brève, alors que le sentiment s'inscrit dans la durée.

En outre, Damasio définit trois types d'émotions :

- **Six émotions primaires ou universelles** : bonheur, tristesse, peur, colère, surprise, dégoût
- **Des émotions secondaires ou sociales** : embarras, jalousie, culpabilité, orgueil, etc.
- **Des émotions d'arrière-plan** : bien-être, malaise, calme, tension. Une personne peut être enthousiaste, enjouée, tendue, à cran, découragée, démoralisée, etc.

Le nombre six pour les émotions se retrouve chez plusieurs auteurs, parfois sous le terme d'émotions de base. Par contre, elles ne désignent pas toujours les mêmes émotions (honte ou culpabilité, à la place de surprise et dégoût).

Bernard Rimé, professeur de psychologie, définit ainsi un épisode émotionnel :

"Il commence par une situation déclenchante, un événement particulier qui vient interrompre le cours habituel des choses et entraîne une série de modifications individuelles : au niveau physiologique, de l'expression faciale, des tendances à l'action. Ces modifications provoquent le vécu émotionnel, ressenti comme de la joie, de la peur, de la colère, de la tristesse, de la culpabilité ou de la honte."²⁰

²⁰ Citation extraite d'un article sur internet, "Les émotions, aux sources du lien social". Gilles Marchand, chargé de mission, neuropsychologue et journaliste en sciences humaines et sociales, de l'Institut Demos, interrogé

Quant au langage du corps, Paul Watzlawick le définit en tant que communication analogique, comprenant toute manifestation non-verbale²¹.

Comme je me suis basée plus particulièrement sur les apports de David Le Breton, je présente plus en détails ses définitions, concernant la symbolique corporelle dans un premier temps, puis les émotions.

LA SYMBOLIQUE CORPORELLE

Tout au long de son ouvrage, il utilise de nombreux termes pour désigner ce qu'il comprend dans la symbolique corporelle :

- les mouvements –signifiants- du corps (corporels), les mises en jeu du corps, les modalités corporelles, les signes corporels,
- l'expression des sentiments, l'expression corporelle -des émotions ou des sentiments- ,
- les gestes (les gestuelles, la gestualité), les mimiques, les postures, les déplacements du corps, la distance à l'autre,
- les perceptions sensorielles, etc.

Selon lui, il n'est pas pertinent d'appeler ces mouvements du corps langage *non-verbal*, car définir un objet à partir d'un autre suppose une hiérarchie. Or, dans la communication, le corps est aussi important que la parole. De plus, *comportement ou langage non-verbal* définit tout ce qui n'est pas parole, ce qui reste très imprécis.

L'auteur parle ainsi de *l'ensemble des processus symboliques indépendants de la parole dans l'échange social*. (Le Breton, 1998 b, p.33)

"Cette définition est dénuée de sens en ce qu'elle décrit ce que son objet n'est pas, et qui est infini, plutôt que ce qu'il est. Le corps n'est pas le parent pauvre de la langue, mais son partenaire à part entière dans la permanente circulation du sens qui donne sa raison d'être au lien social. Aucune parole n'existe sans la corporéité qui l'enveloppe et lui donne chair."

(Le Breton, 1998 b, p.33)

Les gestes et les mouvements du corps sont considérés comme des rituels dans certaines situations, telles le début ou la fin d'une interaction (serrer la main). Ces rituels correspondent à un mode d'emploi du corps et de la parole dans l'échange avec autrui ; ils définissent aussi ce qui est permis ou non dans l'accès au corps selon les circonstances, par exemple se prendre dans les bras avec une personne proche ou au contraire mettre de la distance corporelle entre soi et autrui.

"Les mimiques, les gestes, les postures, la distance à l'autre, la manière de le toucher ou de l'éviter en lui parlant, les regards, sont les matières d'un langage écrit dans l'espace et le temps, ils renvoient à un ordre de significations. Ils prolongent de leurs indications précieuses celles procurées déjà par la voix."

(Le Breton, 1998 b, p.32)

La langue et la symbolique corporelle forment deux grands axes symboliques. Ils sont indissociables au cours de l'échange et forment deux systèmes de signes participant à la transmission du sens.

Bernard Rimé, en vue de sa participation aux Ateliers de l'Institut Demos du 14.03.2006, intitulés "Les émotions, vecteurs de la motivation au travail et en formation". (Institut Demos : Institut Européen de Formation et de Recherche en Sciences Humaines, www.institut-demos.fr).

²¹ Pour le détail de la définition de la communication analogique : cf. p. 7.

Le corps, comme la langue, devient un automatisme une fois appris et intégré. On ne pense à notre corps (gestes, attitudes) que dans des situations nouvelles, dans des contextes de "mise en danger" (être jugé, ne pas être compris) ou de souffrance.

"Le corps n'est donc pas une matière passive, soumise au contrôle de la volonté, obstacle à la communication, mais par ses mécanismes propres, il est d'emblée une intelligence du monde, une théorie vivante appliquée à son environnement social. Cette connaissance sensible inscrit le corps dans la continuité des intentions de l'individu confronté au monde qui l'entoure ; elle oriente en principe ses mouvements ou ses actions sans la nécessité d'une longue réflexion préalable."

(Le Breton, 1998 b, p.35)

David Le Breton désigne les particularités du langage et de la symbolique corporelle. Alors que le langage est précis, fidèle, les mouvements corporels sont ambigus, imprécis et polysémiques. Par contre, les mouvements du corps sont moins rigides que la langue, dans le sens où ils permettent quelquefois de se comprendre entre cultures proches, même si on ne parle pas la même langue.

Il soulève par ailleurs le problème de la description du geste par le langage. Mon idée de travailler avec les images comme support de récolte des données rejoint ce constat. Afin de retransmettre les données ainsi recueillies de façon la plus complète possible, leur présentation sera accompagnée de photos extraites des films.

"Le dilemme, paradoxal, consiste à faire du geste, par essence étranger au mot, un fait descriptible par le langage, c'est-à-dire transféré d'un registre à un autre où il perd sa spécificité de n'être justement pas une matière de langage. Les écueils d'une transposition de la gestualité dans le domaine de l'écrit tiennent justement à l'absence d'un code aussi rigoureux pour les mouvements du corps que celui de l'alphabet pour le langage."

(Le Breton, 1998 b, p.55)

En effet, les mouvements corporels n'ont pas de signification propre, on ne peut pas les isoler du système global de l'échange (avec la langue, les silences, le rythme, etc.).

"Aucun geste, posture ou mimique ne renvoie à une signification simple et immuable dont l'histoire naturelle détiendrait la raison d'être. Outre les variations sociales et culturelles, les différences même de style d'un individu à un autre prennent ici une importance décisive. La signification d'un geste, d'une posture se déduit du contexte précis d'une interaction."

(Le Breton, 1998 b, p.43)

Il pourrait être agréable de classer ces mouvements, mais ce ne serait pas exhaustif, car le geste est équivoque et peut donc relever de plusieurs catégories : il varie en fonction du sexe ou de l'âge de l'individu, ainsi que du contexte social et culturel. Il n'existe d'ailleurs pas de consensus sur les catégories de geste, chaque auteur en créant une autre.

"La description méticuleuse des gestes, le souci de les classer en rubriques distinctes, se heurte à leur fugacité, à leur complexité car ils mettent en jeu pour une action donnée non seulement un regard, une mimique, mais aussi des déplacements des mains, du buste, une tonalité de présence, avec des temporalités et des rythmes différents."

(Le Breton, 1998 b, p.55)

L'expression corporelle n'est pas transparente et il est difficile de la déchiffrer : elle est constitutive du style du sujet, elle renvoie à son histoire personnelle, ses intentions dans l'interaction, son ressenti, son rapport à l'inconscient. L'individu ne peut pas contrôler tous ses mouvements, qui ont parfois plusieurs sens.

De même, Autrui comprend les mouvements corporels en fonction de ce qu'il ressent et de son histoire, d'où les malentendus qui peuvent naître de projection imaginaire de l'un sur l'autre.

"Un monde imaginaire s'interpose entre les mimiques et les mouvements du corps, et donne son épaisseur à la vie sociale, comme elle remplit aussi la scène des significations propres au spectateur. Les gestes, les mimiques, les postures, les déplacements expriment des émotions, accomplissent des actes, soulignent un propos ou le nuancent, ils manifestent en permanence du sens pour soi et pour les autres."

(Le Breton, 1998 b, p.34)

L'auteur parle de chorégraphie pour illustrer la scène de l'interaction : les mouvements de l'un influencent ceux de l'autre, ils se répondent ; cela contribue à faire circuler le sens entre les partenaires. L'interaction est désignée comme une forme changeante d'homéostasie, dans le sens où les acteurs sont interdépendants.

"Les propos, les tours de parole, les déplacements, les gestes, les mimiques, les postures s'accomplissent en synchronie, le changement de position de l'un entraînant celle de l'autre, ne serait-ce que pour maintenir une disposition propice à l'échange ou simplement dans une sorte d'accompagnement inconscient."

(Le Breton, 1998 b, p.87)

Les mouvements signifiants du corps se définissent aussi comme des marqueurs sociaux : ils signalent une appartenance culturelle. Il existe une systématisme des mouvements du corps et du visage dans la communication, selon la langue, les conditions sociales et culturelles, mais aussi l'âge et le sexe. On peut repérer une personne étrangère à son groupe d'appartenance, dans sa façon d'exprimer ses émotions, par ses postures, dans l'amplitude de ses mouvements et la distance qu'elle met entre elle et les autres, même si elle parle leur langue. Selon David Le Breton, lorsque l'on apprend une nouvelle langue, il faudrait également apprendre des mouvements corporels.

"De même qu'il existe une langue maternelle, il existe un corps maternel, celui avec lequel le sujet est le plus accoutumé à vivre son rapport physique au monde."

(Le Breton, 1998 b, p.38)

LES EMOTIONS

David Le Breton définit plusieurs termes. L'**affectivité** correspond à un climat moral permanent, qui imprègne le rapport au monde de l'individu, tandis que l'**humeur** décrit un climat affectif provisoire. Le **sentiment** est une tonalité affective envers un objet - que ce soit une personne, une situation ou une chose -, installée dans la durée.

L'**émotion**, quant à elle, est la résonance personnelle d'un événement (passé, présent ou futur), provisoire et brève. Elle naît d'une évaluation -de la situation ou d'un événement- plus ou moins lucide, basée sur un système de sens et de valeurs, activée par les sens ; elle entraîne des modifications physiologiques et psychologiques ; enfin, elle s'inscrit dans le langage corporel (gestes, mimiques, postures, etc.), qui est donc imprégné socialement et culturellement, et interprété par l'individu avec sa sensibilité propre.

"L'émotion ressentie traduit la signification donnée par l'individu aux circonstances qui résonnent en lui. Elle est une activité de connaissance, **une construction sociale et culturelle**, qui devient **un fait personnel** à travers le style propre de l'individu."

(Le Breton, 1998 b, p.9)

"Une construction sociale et culturelle"

David Le Breton explique qu'il existe des émotions et des conduites appropriées à une situation au sein d'un même groupe social, en fonction de l'âge, du sexe, du statut social, du public, etc.

Pour contrer la position universaliste concernant les émotions, il signale le nombre d'explications qui leur est donné, que ce soit par différentes approches au sein de notre société, ou dans d'autres cultures plus éloignées : théories psychologique, sociologique, neuronale, évolutionniste, physiologie symbolique, etc.

Il fait remarquer également que les chercheurs d'inspiration biologiste ou naturaliste n'arrivent pas à se mettre d'accord sur une classification des émotions universelles. Les auteurs proposent 6, 8 ou 17 émotions de base, certains parlant de *peur*, d'autres d'*anxiété*, par exemple.

"Ressenti et expression des émotions relèvent donc d'une partition sociale, ils s'inscrivent au sein d'un système symbolique et démentent l'hypothèse d'un langage naturel ou instinctif du corps, d'une universalité de la signification des gestes, des mimiques ou des postures."

(Le Breton, 1998 b, p.112)

De plus, comme les émotions et leurs manifestations corporelles diffèrent d'une culture à l'autre, il relève la difficulté de traduire les mots concernant l'affectivité d'une langue à une autre.

"Chaque terme du lexique affectif d'une société ou d'un groupe social doit être mis en rapport avec le contexte local de ses mises en jeu concrètes. Il s'agit d'éviter la confusion entre les mots et les choses et de naturaliser les émotions en les transportant sans précaution d'une culture à une autre à travers un système de traduction aveugle aux conditions sociales d'existence qui enveloppe l'affectivité."

(Le Breton, 1998 b, p.7)

"Un fait personnel"

L'émotion est conditionnée par la façon dont l'individu interprète la situation, c'est-à-dire par la signification qu'il donne à un événement en fonction de son implication et des résonances que les circonstances engendrent en lui.

L'individu peut jouer avec l'expression de ses émotions : il peut ne pas avoir envie de répondre aux attentes de son groupe d'appartenance, de se dévoiler, ou de blesser quelqu'un, etc.

Le sujet peut nuancer, exacerber, dissimuler ses émotions, que ce soit par la volonté (penser aux défauts de quelqu'un pour s'en détacher), par l'imaginaire (se distraire d'un moment pénible en imaginant quelque chose d'agréable) ou par des techniques corporelles (respirer profondément pour se calmer).

Quelquefois, les attitudes sociales peuvent prendre le pas sur l'intériorité de l'émotion.

Par ailleurs, certains facteurs influencent les émotions :

- **les prises de conscience** : les émotions peuvent changer de signification au gré de l'expérience acquise ;
- **le temps** : peut accentuer ou diminuer les émotions ;

- **la mémoire** : peut faire resurgir des émotions liées au passé, par une odeur ou une musique ;
- **l'imaginaire** : se réjouir à l'avance de moments à passer avec son amoureux peut provoquer une émotion ;
- **le contexte** : influence l'expression des émotions, leur durée ou leur intensité (si l'on est seul, en groupe, si l'émotion est partagée ou non, etc.)

Pour la suite de ce travail, peu m'importe de savoir le nombre d'émotions ou de connaître une classification du langage du corps²². Je retiens, d'une part, que la langue et la symbolique corporelle sont indissociables au cours de l'interaction, afin de comprendre le sens de l'échange. D'autre part, je trouve important de ne pas donner de signification propre au langage du corps : même si j'imagine que, par exemple, se mettre en avant sur la table peut souvent signifier vouloir la parole, cela peut aussi conduire à des malentendus, selon les circonstances. En outre, tout comme Paul Watzlawick, David Le Breton insiste sur l'interdépendance des individus, les mouvements de l'un influençant ceux de l'autre.

2.5 Travailler avec le corps et les émotions

Au début de ma recherche, je suis partie de l'a priori qu'utiliser nos mouvements corporels, montrer et dire nos ressentis, sont des atouts par rapport au travail qu'on peut faire avec des usagers, en tant que travailleurs sociaux.

Au vu de l'importance du langage corporel et des émotions dans les interactions, décrite par de nombreux auteurs et exposée dans les chapitres précédents, j'ai cherché un ouvrage défendant la prise en compte du langage du corps et des émotions dans le travail social.

En l'occurrence, j'ai trouvé un article de Guy Even²³ (2004), *"Corps du médecin, corps du malade"*, concernant l'influence du corps du soignant sur sa propre activité. Guy Even est médecin et parle de la relation soignant-soigné, en se basant sur les idées de Michael Balint²⁴. Je pense que ses apports sont transposables dans notre pratique de travailleurs sociaux.

Guy Even distingue la définition du corps correspondant à la médecine (anatomie, physiologie, sémiologie), décrite comme un organisme impersonnel, "déshabité" par l'âme, de sa définition du corps utilisée dans son article. Il ajoute alors à cet organisme les éléments suivants (Even, 2004, p.70) : *"une conscience, une pensée, un inconscient, une histoire, des affects et des désirs..."*, et le renomme "le corps non-déshabité".

Even soulève plusieurs questions, que je reprends en sous-titres pour la suite de ce chapitre.

- "Quelles sont les conséquences de cette "disparition du corps du soignant", tout du moins de l'absence totale de cadre d'accueil de ses manifestations (fatigue, désirs...), sur la prise en charge du malade ? Cela n'a-t-il rien à voir avec cette non reconnaissance du malade en tant que sujet, si souvent reprochée à notre médecine moderne ?

²² J'utilise "langage du corps" plutôt que "symbolique corporelle" dans ce document, pour insister sur le fait que le corps est un vecteur d'expression, de transmission, de communication (termes contenus dans le mot "langage").

²³ Guy Even : médecin généraliste. Animateur du groupe Balint à l'AREFFS (Association de Recherche d'Etude et de Formation pour la Fonction Soignante), coordonnateur du département d'enseignement et de recherche en psychologie médicale.

²⁴ M. Balint (1896-1970) : psychanalyste hongrois, pionnier de la médecine psychosomatique. Il s'est intéressé à la relation médecin-patient, et est célèbre pour ses groupes thérapeutiques, intitulés "groupes Balint".

- Qu'est-ce qui a pu déterminer la mise en place d'un tel dispositif ? Pourrait-il en être autrement ?
- Sous quelles conditions le corps du sujet, qu'il soit malade ou soignant, pourrait-il re-trouver sa place dans la pensée médicale ?"

(Even, 2004, p.70)

EFFETS SUR LA PRATIQUE MEDICALE

Guy Even cite Roland Barthes²⁵, qui dit ce qu'il aime et ce qu'il n'aime pas. Il conclut en disant :

"J'aime, je n'aime pas, cela n'a aucune importance pour personne, cela apparemment n'a pas de sens, et pourtant tout cela veut dire : mon corps n'est pas le même que le vôtre."

(Even, 2004, p.71)

Puis il fait lui-même l'exercice de dire ce qu'il aime ou pas, en tant que médecin : par exemple, il aime l'adrénaline et toucher toutes les peaux ; il n'aime pas les saignements de nez, ni les malaises.

Or, comme il est médecin, ce qu'il aime ou n'aime pas a une importance et des conséquences sur sa pratique professionnelle. Il en donne un exemple :

"Mais je pourrais aussi parler de ce plaisir "à toucher les peaux, toutes les peaux". Celles notamment de ces personnes âgées que j'ai parfois l'impression de caresser. Aussi de ce sentiment que mon souci de médecin – que cela aille bien, aille mieux –, passe alors un peu par mes mains. Ce souci tendrement contagieux et qui s'inscrit dans les gestes du médecin n'a-t-il aucune importance? N'aide-t-il pas parfois quelques patients dans la dure épreuve de vieillir ?"

(Even, 2004, p.72)

La médecine ne tient pas compte de ce qu'aiment ou non les médecins, autrement dit ne prend pas en compte *"l'influence de la personne du médecin, de son corps, sur son activité"* (Even, 2004, p.72).

MOTIFS D'UNE EXCLUSION

Even donne tout d'abord un début d'explication tiré des thèses de Nayla Farouki²⁶ : nous sommes héritiers de deux cultures, celle du monde grec et celle du monothéisme ; la première s'intéresse au collectif et à l'universel, la seconde au singulier. Nous sommes dominés par la culture grecque (universalité de la science et du collectif social et politique), ce qui expliquerait la disparition du corps singulier en médecine.

Ensuite il soulève des motifs internes à la pratique de soin, qui motiveraient l'exclusion du corps du soignant. Le premier concerne la rigueur des démarches de soin. En effet, Even explique que le corps peut être un danger dans la pratique médicale. Si le médecin est dépressif, fatigué, ou s'il est affecté de manière excessive par la situation, cela peut engendrer des difficultés au niveau de la prise en charge du patient.

²⁵ R. Barthes (1915-1980) : théoricien de la sémiologie et écrivain.

²⁶ Nayla Farouki : philosophe, historienne des sciences ; elle vit entre la France et le Liban. Elle a écrit « *Les deux Occidents. Et si le choc des civilisations était d'abord une confrontation entre l'Occident et lui-même ?* » (2004).

Il donne l'exemple du SAMU qui oblige le médecin à téléphoner à un référent, un médecin d'expérience, mais surtout à quelqu'un qui est à distance de la situation. Le professionnel doit mettre de côté ses émotions et affects pour être efficace.

"De manière plus générale, c'est la subjectivité elle-même, on le sait, qui en médecine apparaît comme ce qui peut tromper et les signes subjectifs seront considérés comme de moindre dignité que ceux objectifs ou paracliniques."

(Even, 2004, p.75)

Le second motif d'exclusion du corps non-déshabité a trait à la question de l'identification. En effet, si on parle du corps en tant qu'organisme, en tant que "partie matérielle", le médecin sera moins touché par les souffrances ou la mort d'une personne. De plus, cela évite l'ambiguïté des relations homme-femme (médecin-malade).

La mise à distance de ce corps non-déshabité permet donc une double protection légitime du médecin et du malade.

LE CORPS COMME OUTIL ET POTENTIALITE

Or, pour Guy Even, même s'il existe des raisons à l'exclusion du corps du soignant, il y a également des intérêts à l'utiliser comme potentiel. Comme la médecine justifie l'exclusion du corps non-déshabité par le projet médical, à savoir "l'utilité du malade" selon Hippocrate²⁷, Even explique qu'il faut démontrer que la prise en compte du corps du soignant va également dans le sens de l'utilité du malade.

En effet, dans le serment, le médecin s'engage à faire son possible pour rétablir, préserver ou promouvoir la santé de ses patients. C'est pourquoi la médecine estime que la subjectivité, pouvant déconcentrer le soignant, est à exclure.

Cependant, Guy Even pense au contraire que celle-ci peut être utilisée dans l'intérêt du patient.

Pour ce faire, il s'appuie sur les idées de Michael Balint, médecin psychanalyste.

"(...) Nous avons découvert que, si des sentiments ou des émotions quel qu'ils soient se trouvent suscités chez le médecin pendant le traitement d'un malade, ils doivent également être évalués comme un symptôme important de la maladie du patient ; mais en aucun cas ils ne doivent s'exprimer par l'action."

(Even, 2004, p.77, citation de Michael Balint)

Balint reconnaît ici que le médecin a un corps avec des sentiments et des émotions, qui peuvent être éveillés lors de la prise en charge d'un patient. Il propose de considérer ce corps non comme un danger, mais comme une potentialité, à condition de ne pas agir de façon immédiate et irréfléchie ("ils ne doivent s'exprimer par l'action").

"Si l'attention du médecin à ses émotions et affects peut participer à l'efficacité du soin (...), son corps devient en effet un moyen, un outil utilisable pour mieux soigner."

(Even, 2004, p.77)

Balint est psychanalyste et pourrait aborder les sentiments du praticien comme un symptôme, comme quelque chose à travailler personnellement en thérapie ; mais il met cet aspect entre parenthèses, selon Even, pour *"(...) valoriser une potentialité, celle qu'a tout professionnel de soin, en tant que professionnel, d'utiliser son corps et sa personnalité pour mieux soigner."* (Even, 2004, p.78)

²⁷ En annexe : le serment d'Hippocrate réactualisé (8.1).

"Ainsi le soignant semble d'abord être considéré par Balint comme celui qui porte en lui une capacité, celle de "faire quelque chose" de ce qui s'exprime en son corps, quelque chose qui va dans le sens du soin et de "l'utilité du patient" et qu'il lui revient en tant que soignant, notamment par le travail de formation réalisé dans les groupes, de développer en repérant les limites (la fonction apostolique entre autres), et les possibilités."

(Even, 2004, p.78)

PETITE PRECISION SUR LES "GROUPES BALINT"²⁸

Dans les années 1930, Michael Balint, médecin psychanalyste britannique d'origine hongroise, s'intéresse à la relation médecin-malade. Pour améliorer la qualité de cette relation et développer une meilleure efficacité thérapeutique, il invente les groupes de discussion entre praticiens.

Balint explique qu'il est important de travailler sur la fonction apostolique, décrite ainsi :

"Les phénomènes qui constituent la "fonction apostolique" sont essentiellement les expressions de la conduite personnelle du médecin avec ses patients, autrement dit des expressions de sa personnalité."

(Balint, 1996, p.227)

Il existe plusieurs façons de répondre à une demande, et chaque médecin y répond en fonction de sa personnalité, sachant que la relation médecin-malade est le résultat d'une construction entre la demande du patient et la réponse du médecin.

Il propose de travailler en groupes, non pas pour faire des analyses personnelles, mais pour échanger à partir de situations professionnelles concrètes.

"Le contre-transfert du médecin, c'est-à-dire la manière dont il fait usage de sa personnalité, ses convictions scientifiques, ses patterns de réactions automatiques, etc., forment la plus grande partie du matériel utilisé."

(Balint, 1996, p.319)

Chacun réagit et interagit avec ses propres schèmes ou patterns, le but de ces groupes étant que les médecins prennent conscience des leurs pour s'en détacher.

"Afin de pouvoir "accrocher" mieux et avec un plus grand nombre de patients, le médecin doit pouvoir disposer d'une large gamme de réponses, c'est-à-dire qu'il doit prendre conscience de ses propres patterns automatiques et acquérir progressivement un certain degré de liberté à leur égard."

(Balint, 1996, p.321)

En France, la pensée de Michael Balint est diffusée dans les années 1960 par Michel Sapir²⁹, qui a lancé les groupes Balint "de formation à la fonction soignante". Il a intégré des psychologues, des infirmiers, des psychothérapeutes, etc., aux groupes de médecins. Actuellement la méthode Balint est diffusée dans certaines universités, à Paris, Nice, etc. En Allemagne, la pratique d'un groupe Balint fait partie intégrante de la formation des médecins généralistes et psychothérapeutes.

Ces groupes de discussion consacrés à la relation permettent à des praticiens d'apprendre à faire face aux émotions nées de leur pratique sans pour autant les refouler ou les nier. Dans les facultés, le médecin est formé au soin, mais on omet de dire aux

²⁸ Précision tirée de recherches sur internet et de l'ouvrage de Michael BALINT (1996), *Le médecin, son malade et la maladie*, Editions Payot & Rivages, Paris.

²⁹ M. Sapir (1915-2002) : médecin, psychiatre et psychanalyste. Il a créé l'AREFFS : Association de Recherche d'Etude et de Formation pour la Fonction Soignante.

étudiants que leurs émotions comptent aussi, et on ne les aide pas à faire face à celles-ci.

La méthode pédagogique inspirée de Balint permet d'apprendre aux praticiens à reconnaître et à identifier leurs sentiments, puis à faire face aux émotions suscitées. Ces groupes ont lieu une à deux fois par mois et rassemblent une dizaine de participants. Les séances sont animées par un ou deux praticiens formés à la méthode Balint et durent environ deux heures.

Les groupes Balint sont l'occasion pour les professionnels de présenter des situations concrètes où ils se sentent en difficulté, afin d'échanger réflexions et expériences.

La participation à un tel groupe est volontaire et peut durer plusieurs années. Elle ne règle pas tous les problèmes, mais elle permet aux professionnels de découvrir des aspects de leur personnalité et de faire face à leurs difficultés. Elle ne rend pas insensible, mais favorise des relations plus constructives entre soignants et soignés.

"Tous les médecins (mais aussi les infirmières, les sage-femmes, soignants de toutes professions et enseignants) qui ont participé à un groupe Balint disent y avoir gagné une assurance et une capacité d'écoute et de compréhension qui ont été très bénéfiques à leur exercice professionnel."³⁰

LE CONTRE-TRANSFERT DU MEDECIN

Balint parle de "contre-transfert du médecin" et demande aux psychanalystes qui animent les groupes de travailler là-dessus. Even explique ce concept de la manière suivante :

Si l'on prend le concept *transfert* dans un sens large, on peut définir le contre-transfert comme une réponse au premier transfert.

"Là, le contre-transfert ne se définit comme contre-transfert que parce qu'il se donne comme transfert second, en réponse, ou encore comme "transfert en réaction". (Even, 2004, p.79)

En se basant sur la définition du dictionnaire "Le Robert Méthodique" (1990), le transfert est *"le phénomène par lequel un état affectif éprouvé pour un objet est étendu à un objet différent"*.

Par exemple, si une personne, Madame A., est en colère contre son chien, elle peut transférer son émotion sur son conjoint, Monsieur B. Celui-ci en retour peut diriger de la colère contre Madame A., en fonction du contre-transfert. Le contre-transfert de Monsieur B. est alors un transfert en réaction à celui de Madame A.

Or, la particularité du contre-transfert du soignant réside dans le fait qu'il doit être pensé, évalué, du point de vue professionnel. Le médecin ne devrait pas avoir de transfert en réaction. Le contre-transfert du médecin *"est situé dans cette perspective, celle du soin, qui commande à tout soignant d'examiner les effets de son action."* (Even, 2004, p.79)

Ce contre-transfert est *"considéré comme une potentialité, comme quelque chose qui peut être "utile" et utilisé dans le suivi thérapeutique"*. (Even, 2004, p.79)

Il le nomme alors le contre-transfert en relation : *"soit le fait que le soignant ait un corps non déshabité et l'utilise dans une perspective de soin"*. (Even, 2004, p.80)

³⁰ Citation tirée de l'article "Comment les médecins se soignent-ils ?" du 11.10.2002. (www.geneve.ch/cefops/Assisocioéducatif/presentation.html).

"Tout le travail de formation ne va-t-il pas justement consister à dégager ce "contre-transfert en relation", "contre-transfert du médecin" avec ses potentialités, du "contre-transfert comme transfert en réaction" –impulsif et non évalué qui fait disparaître l'écoute et l'attention à l'autre sous les propres déterminations, les sentiments, les affects du soignant ?"
(Even, 2004, p.79)

RESUME DE LA PROPOSITION DE BALINT, SELON EVEN

"En résumé on pourrait dire que Balint propose à la médecine une méthode permettant d'utiliser la subjectivité, les affects et émotions, et singulièrement le corps non déshabité du praticien, pour mieux soigner."
(Even, 2004, p.80)

Cette démarche s'articule en trois moments :

1. Le médecin prend conscience que son corps sensible et sa subjectivité peuvent être des instruments lui permettant d'élargir sa perception du patient.
2. Du fait de sa fonction, il a la capacité d'articuler ces informations données par ses émotions au projet médical de soin.
3. Pour que cette démarche soit possible, pour que le médecin puisse utiliser ses propres affects et perceptions dans une perspective de soin, celui-ci doit savoir distinguer le contre-transfert en relation du transfert en réaction.

PLACE DU CORPS

Even élargit sa réflexion "(...) *aux effets que la reconnaissance ou la non-reconnaissance de la place occupée par le corps du médecin va avoir sur la manière dont celui-ci vit et se représente son métier.*" (Even, 2004, p.81)

Il donne un exemple d'un médecin qui a peur de se tromper, en demandant que fait la médecine de cette peur. Si elle ne considère pas la personne du soignant, elle le condamne à refouler, à effacer cette peur, ce qui revient à se blinder. Even dit qu'il peut en être autrement et qu'il est nécessaire de préparer les futurs soignants à ces confrontations (peur, erreur, etc.).

"Envisager déjà de dire à l'étudiant qu'il est légitime pour un médecin d'avoir des sentiments, normal quand on a de telles responsabilités d'avoir peur, normal en étant en relation avec des gens qui vont mal d'en être affecté, et obligatoire, au cours d'une vie de médecin de rencontrer l'erreur, la sienne.
Lui dire en un mot qu'être médecin c'est – tout en se préservant suffisamment et en utilisant tous les moyens disponibles pour éviter l'erreur – aussi accepter cela. L'accepter non pour se laisser dépasser par ces émotions et cette subjectivité, mais pour "les évaluer", les reconnaître comme consubstantiels à la pratique du métier. L'accepter surtout pour se donner les moyens d'en faire quelque chose."
(Even, 2004, p.82)

Enfin, Guy Even relève que la réconciliation du soignant avec son corps ouvre la possibilité pour le professionnel d'accepter le corps du malade.

"Parallèlement on peut penser que la reconnaissance en tant que soignant et pour soi-même de l'existence de ce corps, constitue un moyen privilégié pour en accepter les manifestations (affects si peu raisonnables, peurs incontrôlées, émotions disproportionnées...) du côté du patient. Cette réconciliation du soignant avec ce

corps (le sien) auquel sa pratique l'amène à se confronter, ne s'ouvre-t-elle pas en effet sur la possibilité pour le médecin d'approcher ce qui chez le patient procède des mêmes mécanismes ?"

(Even, 2004, p.85)

A la fin de l'ouvrage de Michael Balint, John Sutherland³¹ explique que les groupes Balint ont été étendu à d'autres professions, dont des travailleurs sociaux (Balint, 1996, pp.403-404): les apports de Guy Even sont donc transposables dans nos métiers de travail social.

Ces groupes font d'ailleurs penser aux supervisions mises en place dans la plupart des institutions d'éducation sociale. Il existe une différence importante entre les groupes Balint et les supervisions : les personnes fréquentant les groupes Balint ne se connaissent pas entre elles. Dans une équipe de travailleurs sociaux, le fait de travailler ensemble, donc de se connaître quelque peu, favorise-t-il l'expression des émotions ? Ou, au contraire, cette proximité de travail empêche-t-elle le partage des émotions ? Le fait d'avoir une supervision dans un temps et un lieu donnés permet-il d'exprimer librement ses ressentis ?

Il me semble par ailleurs que le choix du superviseur joue un grand rôle, quant à la place des émotions lors de ces moments. En effet, si le superviseur travaille avec la systémique, ou l'analyse transactionnelle par exemple, il n'abordera certainement pas les situations traitées ou les questions des professionnels de la même manière. En outre, certaines équipes décident de supervisions "à thème", ce qui peut permettre d'aborder la question des émotions au travail en tant que telle.

Les groupes Balint renvoient également à certaines formations continues proposées aux professionnels du travail social, basées sur la résonance personnelle ou l'expression des émotions par exemple.

Je retiens encore deux aspects mis en évidence par Guy Even :

- accepter ses émotions pour se donner les moyens d'en faire quelque chose : reconnaître les émotions chez soi pour pouvoir les accepter chez les autres, dans le cas présent chez les personnes avec qui nous travaillons ;
- préparer les étudiants à travailler avec leur corps, en leur donnant des outils pour gérer leurs émotions, en leur offrant par exemple des moments, informels ou non, pour échanger autour de leurs ressentis.

³¹ J. Sutherland (1919-1956) : écrivain.

3. METHODE : INTRODUCTION A LA CLINIQUE DE L'ACTIVITE

3.1 Origine et objectifs

DU DIAGNOSTIC PAR LE SPECIALISTE AU DEVELOPPEMENT DE L'ACTIVITE PAR LE TRAVAILLEUR

Dès le début du siècle passé, de nombreuses disciplines se sont attelées à l'analyse du travail, avec comme objectif le développement des milieux de travail et des sujets. La sociologie du travail ou des organisations, la psychologie du travail, l'ergonomie, la psychopathologie du travail, la psychodynamique du travail, etc., ont analysé le travail, sous l'angle de la santé, des conditions de travail ou de l'organisation du travail, l'objectif étant de "comprendre pour transformer".

Chacune de ces disciplines a évolué, s'est inspirée des autres pour donner naissance à de nouvelles approches. Je retiens ici les points essentiels qui ont conduit à la clinique de l'activité, telle qu'elle se présente actuellement.

En psychologie du travail, un important changement de perspective s'est opéré dans les années 1970. Jusque là, l'analyse du travail et l'expertise de l'intervenant (du chercheur) servaient à préparer des préconisations de changement dans la situation ou dans l'organisation du travail, c'est-à-dire que l'intervention du chercheur était destinée aux décideurs, aux chefs.

A la fin des années 60, un médecin et psychologue du travail italien, I. Oddone, fait le constat que dénoncer de mauvaises conditions de travail ne suffit pas. Il veut alors travailler directement avec les travailleurs, en s'appuyant sur cette hypothèse :

"C'est dans la reconnaissance de ressources insoupçonnées par eux-mêmes que ceux qui travaillent peuvent puiser de quoi protéger et même promouvoir leur santé."
(Clot, 2001, p.8)

En fait, c'est le statut de l'observation qui change : l'important réside dans le fait que les travailleurs deviennent les observateurs de leur propre activité ; on passe de l'observation et interprétation par les chercheurs à l'observation et interprétation par les travailleurs.

Observer sa propre pratique permet de développer sa conscience : les expériences vécues, observées puis rendues conscientes peuvent alors devenir un moyen de vivre d'autres expériences, de transformer son vécu en expérience réutilisable.

"En effet, on peut aujourd'hui considérer que les transformations ne sont portées durablement que par l'action des collectifs de travail eux-mêmes."
(Clot, Faïta 2000, p.8)

A ce moment-là, la psychologie du travail prend un tournant : au lieu de parler de diagnostic par un spécialiste sur la question des conditions de travail, elle passe à la création d'un cadre et de dispositifs permettant aux travailleurs concernés de penser collectivement leur activité, afin de la réorganiser.

LA CLINIQUE DE L'ACTIVITE

La "clinique de l'activité" est l'intitulé de l'équipe du Laboratoire de psychologie du travail et de l'action du CNAM (Conservatoire National des Arts et Métiers, Paris), dont font partie entre autres Yves Clot et Christophe Dejours³².

³² Yves Clot est professeur de psychologie au CNAM. Christophe Dejours est professeur de psychologie du travail au CNAM. Certains de leurs collègues sont mentionnés dans quelques-unes des citations que j'ai

La clinique de l'activité est issue de ce nouveau mode de développement de la psychologie du travail et contribue aux recherches en matière d'analyse du travail et d'intervention en milieu professionnel.

Elle se nourrit, entre autres, des apports de l'ergonomie : celle-ci se base sur l'observation de l'action réalisée, en cherchant à préserver l'écart entre travail prescrit et travail réel, écart qui permet la créativité garante de la santé au travail. La clinique de l'activité s'en distingue en considérant que l'activité réalisée n'est pas toute l'activité : il faut y ajouter l'activité empêchée, contrariée, etc³³.

Elle puise aussi dans les contributions de la psychopathologie du travail, qui considère le travail comme source possible d'affection de la santé mentale, et qui cherche à déceler des signes de pathologies liées à l'activité de travail. La clinique de l'activité s'en différencie en se demandant comment font les travailleurs pour rester en bonne santé.

La clinique de l'activité considère l'analyse du travail comme un instrument de formation des sujets, à condition que celle-ci soit un instrument de transformation de l'expérience.

- **instrument de formation** : accroître le rayon d'action et le pouvoir d'agir des sujets
- **instrument de transformation de l'expérience** : le vécu doit devenir un moyen de faire d'autres expériences

OBJECTIF DE LA CLINIQUE DE L'ACTIVITE

L'objectif de la clinique de l'activité est le développement de la pensée du travailleur, à partir de l'observation de sa propre activité. Celle-ci lui permet de transformer son expérience en moyen d'en faire de nouvelles.

"Notre objet est d'ailleurs moins l'activité en tant que telle que le développement de cette activité et ses empêchements. L'expérience professionnelle ne doit pas seulement être reconnue mais transformée. Mieux, elle ne peut être reconnue que grâce à sa transformation. On ne la voit que lorsqu'elle change de statut : quand elle devient le moyen pour vivre d'autres expériences."

(Clot, 2001, p.12)

Les situations de travail peuvent donc être transformées par les travailleurs eux-mêmes. C'est pourquoi la tâche de la clinique de l'activité est de les seconder dans cette démarche.

"Le but n'est pas l'interprétation de la situation par l'intervenant mais le développement de l'interprétation de la situation chez nos interlocuteurs."

(Clot 2001, p.11)

La clinique de l'activité veut donc aider les collectifs à étendre leur rayon d'action, à déployer leur pouvoir d'agir, dans leur milieu de travail. Pour favoriser ce développement, elle a cherché à mettre au point des dispositifs servant au travailleur pour observer sa propre activité, telles que l'instruction au sosie ou l'autoconfrontation croisée³⁴.

retenues. Il s'agit de Daniel Faïta, maître de conférences en sciences du langage à l'université de Provence, Livia Scheller, chargée de recherches au CNAM et Gabriel Fernandez, médecin du travail à la SNCF.

³³ Les principaux concepts de la clinique de l'activité sont expliqués en annexe (8.2).

³⁴ J'utiliserai parfois l'abréviation ACC pour AutoConfrontation Croisée dans la suite de ce document.

3.2 Outils

Ces dispositifs servent à découvrir le réel de l'activité, les manières de faire du professionnel, ce qui aurait pu être fait. Ils se déroulent en deux temps : premièrement, soit le professionnel décrit son activité (l'instruction au sosie), soit il est filmé en train de travailler (l'autoconfrontation croisée) ; deuxièmement, son récit ou les images lui sont restituées, ce qui permet au professionnel de réfléchir sur sa propre activité. Il peut alors prolonger, modifier ou reconstruire sa réflexion, transformer ainsi son expérience en moyen d'en faire de nouvelles.

De plus, ces outils méthodologiques s'appuient sur la complémentarité de deux regards, celui du professionnel et celui du chercheur, engageant une véritable co-analyse.

L'INSTRUCTION AU SOSIE

Cette méthode a été mise au point par I. Oddone dans les années 1970. Voici la consigne que le chercheur donne au travailleur :

"Suppose que je sois ton sosie et que demain je me trouve en situation de devoir te remplacer dans ton travail. Quelles sont les instructions que tu voudrais me transmettre afin que personne ne s'avise de la substitution ?"

Ensuite, il faut délimiter une séquence de travail déterminée pour faciliter la transmission de "détails". L'intérêt se situe dans le "comment" plutôt que dans le "pourquoi", dans le développement des façons de faire.

Le chercheur parle en "je", comme s'il prenait déjà la place du travailleur, afin que celui-ci prenne de la distance avec ce qu'il décrit, et que le sosie incarne la manière de travailler, le style du professionnel.

Puis, la retranscription de cet entretien est redonnée au travailleur, qui commentera ses paroles lors d'un second entretien. Il s'agit de décrire son travail, puis de le commenter pour en élaborer l'expérience.

"En règle générale, la position du sosie doit être celle d'un révélateur (au sens "chimique" du terme) de gestes, initiatives, apports, trouvailles, styles, que le rapport à l'activité sollicite implicitement chez tout sujet pris entre les injonctions propres au travail prescrit et les exigences qu'il ressent lorsqu'il doit appliquer ces prescriptions à la réalité."

(Scheller, 2001, p.163)

Cette méthode permet de saisir l'invisible, de comprendre comment le travailleur gère l'écart entre le prescrit et le réel. Elle permet au travailleur de réfléchir ses actions afin de les transformer en moyens de faire de nouvelles expériences de travail.

L'AUTOCONFRONTATION CROISEE

L'entretien en autoconfrontation croisée se base sur l'image comme support principal des observations. Cette méthode peut se diviser en trois parties :

Lors d'une première phase, deux travailleurs sont filmés pendant leur pratique dans des situations de travail similaires : *"ce que les professionnels font"*.

La deuxième phase consiste en autoconfrontations : tout d'abord a lieu l'autoconfrontation simple³⁵, à savoir quand le professionnel visionne et commente individuellement des extraits de sa pratique, lors d'un entretien filmé avec le chercheur. Puis s'organise l'autoconfrontation croisée : les deux professionnels se réunissent avec le chercheur, lors d'un entretien à nouveau filmé. Le premier commente les extraits du second, et réciproquement. Le professionnel qui commente détient la télécommande, ce qui lui permet de stopper l'image dès qu'il veut intervenir. Les dialogues se font alors entre le professionnel et son collègue, et entre le chercheur et les professionnels : *"ce que les professionnels disent de ce qu'ils font"*.

La troisième phase consiste au retour des données aux professionnels : les extraits de l'activité réelle, ainsi que les images de l'autoconfrontation simple et de l'autoconfrontation croisée (parfois les enregistrements vidéo font l'objet de retranscriptions, partielles ou complètes, qui sont également restituées aux professionnels.) : *"ce que les professionnels font de ce qu'ils disent"*.

Lors de l'autoconfrontation simple, le travailleur s'adresse au chercheur, il verbalise ses conduites. L'intérêt se situe au moment où le professionnel ne se rappelle plus les raisons pour lesquelles il a agi de telle manière : comme il doit se mettre à distance de son action, on entre dans un processus de développement personnel.

Par l'autoconfrontation, le professionnel peut se détacher du genre³⁶ ("dans cette situation, moi je ne fais pas tout à fait comme les autres.")

"Nous pensons que c'est donc l'écart plus ou moins grand du sujet par rapport au genre professionnel qui fait l'objet de ses commentaires, autrement dit qu'il fait entrer le style de ses actions dans une zone de développement potentiel."
(Clot, Faïta, Fernandez, Scheller, 2001, p.22)

Puis, quand le professionnel passe du "je fais telle chose" à "c'est bizarre, j'aurais pu faire...", on passe aux autres façons de faire, à ce qu'on aurait pu faire.

"(...) notre but est de retrouver, à partir des images de ce qui a été fait et de ce que les professionnels disent de ce qu'ils ont fait, ce qui aurait pu être fait."
(Clot, Faïta, Fernandez, Scheller, 2001, p.22)

Si l'autoconfrontation se fait par un seul professionnel, la limite se situe dans le fait qu'après avoir décelé des endroits où il ne comprend pas, il cherche des arguments pour se justifier vis-à-vis du chercheur et la découverte s'arrête là.

Or, avec un autre regard, celui d'un autre professionnel - d'un pair -, le dialogue peut être relancé dans un but créatif. En effet, le professionnel ne s'analyse plus pour le chercheur mais pour un pair, ce qui donne accès à d'autres informations.

"Le changement de destinataire de l'analyse modifie l'analyse. L'activité de commentaire ou de verbalisation différée des données recueillies, selon qu'elle est accomplie pour le chercheur ou pour les pairs, donne un accès différent au réel de l'activité du sujet."
(Clot, Faïta, 2000, p.28)

³⁵ J'utiliserai parfois l'abréviation ACS ou ACSimple pour AutoConfrontation Simple dans la suite de ce document.

³⁶ Le genre professionnel, le genre social du métier désigne la partie sous-entendue de l'activité, commune aux professionnels d'un même milieu et, la plupart du temps, implicite. Le style est la façon personnelle dont un travailleur dispose du genre (cf. 8.2).

Des dialogues entre pairs lors de l'autoconfrontation croisée peuvent susciter des remises en question, des conflits, voire des malaises, mais aussi des évaluations ou des régulations des conduites des sujets, sans jugement.

De plus, à l'instar de David Le Breton insistant sur la place essentielle d'Autrui dans la construction et l'expression des émotions, Yves Clot et Daniel Faïta (2000, p.28) disent que le travailleur *"éprouve, déchiffre et parfois développe ses émotions par l'entremise des émotions d'autrui."*

Cette méthode de l'autoconfrontation croisée permet une réelle co-analyse, par les professionnels et le chercheur.

À partir des images de leur pratique, les professionnels peuvent expliciter ce qu'ils ont éprouvé pendant la séquence de travail filmée, et ce qu'ils ressentent durant l'entretien en autoconfrontation croisée. Le chercheur amène pour sa part ses observations et ses ressentis, également sur les séquences de travail et l'ACC.

Le but de cette co-analyse est toujours le développement personnel de chaque travailleur, mais aussi du collectif, de la situation et du chercheur. L'analyse se base autant sur l'activité présente, que celle suspendue, contrariée, empêchée, etc...

Par ailleurs, cette co-analyse est renforcée par le fait que le pair n'a pas les mêmes questions ou doutes que le chercheur, ce qui enrichit les dialogues.

Que ce soit en autoconfrontation simple ou croisée, ces moments de développement, du style ou du genre, sont une prise de conscience : *"percevoir les choses autrement, c'est en même temps acquérir d'autres possibilités d'action par rapport à elles."*³⁷

"Cette méthodologie privilégie l'augmentation du pouvoir de ces collectifs de transformer les buts, les moyens et les connaissances de leur activité professionnelle."

(Clot, Faïta, Fernandez, Scheller, 2001, p.23)

³⁷ Clot, Faïta, Fernandez, Scheller (2001) p.23 : les auteurs citent Vygotski (1997), *Pensée et langage*, La Dispute, Paris.

4. DEMARCHE

4.1 Premières données : OASIS 2005/2006

Au moment où mon thème se dessinait avait lieu le second module OASIS³⁸ en analyse du travail. Ce cours permet aux étudiants d'approfondir la clinique de l'activité, en expérimentant ses outils (sosie et/ou ACC) dans des lieux de pratique. Durant ce module, quatre professionnels d'une même institution ont participé à une autoconfrontation croisée, par duo : Joseph et Iléana d'une part, Thierry et Eric d'autre part. Des étudiants les ont donc filmés, puis ont organisé les autoconfrontations (ACS et ACC).

Ces professionnels travaillent dans une institution qui comprend plusieurs structures avec des prises en charge spécifiques ; l'équipe travaille donc dans des lieux géographiques différents.

Le foyer³⁹, dans lequel ont été filmés Thierry et Eric, accueille huit adolescents entre 14 et 18 ans, qui "présentent des difficultés d'adaptation à leur environnement, dues à un comportement social perturbé, et/ou à des troubles psychiques légers"⁴⁰.

L'appartement, dans lequel ont été filmés Iléana et Joseph, est un lieu de vie "se situant entre une structure protégée (internat) et une vie autonome (studio)"⁴¹. Les adolescent(e)s qui y vivent savent gérer leur vie quotidienne, mais ont encore besoin d'un soutien éducatif ponctuel.

Lors de la journée "portes ouvertes"⁴² de ce module, à laquelle j'ai pu assister, ces professionnels ont abordé le thème de l'expression des émotions. En effet, l'un d'eux a relevé qu'ils parlent peu de ce qu'ils ressentent, que leurs ressentis se traduisent parfois en gestes. Le thème du toucher a aussi été abordé, par rapport à une séquence où une éducatrice fait un massage de la nuque à un adolescent, dans le salon du foyer.

Suite à ce module, ces quatre professionnels étaient intéressés à poursuivre cette expérience tous ensemble. Comme ils avaient abordé les thèmes qui m'intéressaient pour mon mémoire, j'ai proposé d'animer la rencontre, avec Joëlle Libois, professeure HETS intervenant dans le module OASIS en analyse de l'activité, et accompagnante de ma recherche.

Par rapport à la méthode de la clinique de l'activité, ces données issues du module OASIS et de la journée "portes ouvertes" m'ont permis d'approfondir directement un aspect d'une pratique professionnelle, à savoir les émotions et le langage du corps, plutôt que de traiter une activité de travail générale.

En effet, les étudiants avaient filmé les professionnels dans leur pratique, puis mis en avant certains thèmes issus de leurs commentaires sur leur propre activité ; j'ai pu ainsi cibler une particularité de leur pratique, issu des commentaires des professionnels, particularité qui correspondait qui plus est à mes intérêts de recherche.

J'ai alors pris contact avec Thierry, Joseph, Eric et Iléana, et nous avons décidé d'organiser une autoconfrontation collective⁴³.

En l'occurrence, je voulais utiliser l'autoconfrontation croisée comme outil pour ma récolte de données, à cause de l'intérêt des films. Grâce aux images, nous avons accès à des informations concernant notre langage corporel qui n'apparaissent pas forcément lors

³⁸ 12 semaines de cours inter-sites, hiver 2005/2006.

³⁹ Le foyer sera désigné par la lettre F., et l'appartement par la lettre A., dans la restitution des données.

⁴⁰ Citation extraite du site internet de l'institution.

⁴¹ Citation extraite du site internet de l'institution.

⁴² Journée "portes ouvertes" du 27 janvier 2006 : journée pendant laquelle les étudiants présentent leur travail; les professionnels ayant participé au processus y sont invités.

⁴³ L'autoconfrontation croisée désignant l'exercice avec 2 professionnels, mon accompagnante de mémoire et moi avons décidé de nommer cette rencontre à 4 professionnels, une autoconfrontation collective (abrégée "ACColl." dans la suite de ce document).

d'un entretien classique. De plus, comme les professionnels voient comment leur corps transmet leurs émotions, cela facilite la discussion autour de ces thèmes, considérés parfois comme trop intimes pour les aborder.

Lors du premier module OASIS en analyse du travail (hiver 2004/2005), auquel j'ai participé, j'avais pu expérimenter l'instruction au sosie et l'autoconfrontation croisée, et réaliser ainsi les avantages de l'image. La méthode du sosie nous⁴⁴ avait conduits à faire les constatations suivantes :

"M.⁴⁵ mentionne quelques fois ses sens, l'ouïe ou la vue à table, ou le toucher lors de la sieste ; par contre elle ne dit pas comment elle est présente dans une salle lors de jeux libres par exemple ou à la sieste, elle ne nous décrit pas ses gestes, ses attitudes ou son langage non-verbal. Comme nous étions allées l'observer avant l'instruction au sosie, nous avons remarqué qu'elle s'agenouillait pour s'adresser aux enfants, ou qu'elle leur prenait les mains, et nous avons donc été étonnées qu'elle n'en parle pas dans l'entretien du sosie. "⁴⁶

Suite à l'autoconfrontation croisée, nous avons relevé une différence dans les commentaires de M. :

"Nous avons remarqué l'importance du corps et de la présence de M. lors de notre première observation, ce qu'elle n'a pas exprimé lors de l'instruction au sosie, mais que nous avons discuté lors du commentaire sur le sosie. C'est en se voyant qu'elle a réalisé à quel point elle utilise ses sens et son corps pour être en relation, et donc faire son travail. "⁴⁷

Dans le travail demandé pour l'évaluation, j'avais alors mis en évidence l'importance du support visuel pour le langage du corps :

"Le tournage et l'ACC ont permis de développer davantage le thème du corps et de la présence : je trouve difficile de parler du ressenti, des gestes et attitudes du professionnel lors de l'instruction au sosie. Les images sont pour moi indispensables d'une réflexion liée au corps et au non-verbal (...). "⁴⁸

Pour la récolte des données de ce travail, non seulement j'ai eu la chance d'innover en organisant une autoconfrontation collective, mais j'ai eu le privilège de travailler avec des professionnels motivés et intéressés par la démarche et l'outil.

Afin de préparer cette rencontre, j'ai eu accès au matériel récolté durant le module OASIS par les étudiants : des DVD, des cassettes de caméra, des cd audio.

Matériel visionné ou écouté :

- **activité réelle** : certains essais de tournage, certains tournages complets, les séquences choisies par les étudiants pour les ACC ;
- **ACSimple** : les cd audio de chacun des quatre professionnels ;
- **ACC** : les films des ACC des deux duos.

⁴⁴ J'utilise le pronom "nous", car nous avons travaillé en duo, puis à quatre étudiants.

⁴⁵ M. désigne la professionnelle interrogée.

⁴⁶ Extrait du document "analyse des commentaires de M. sur le sosie", travail demandé lors du module OASIS, novembre 2004, par Sylvie Gabioud et Maëlle Dubath.

⁴⁷ Extrait p.4 du document "analyse de l'ACC entre M. et A.", travail demandé lors du module OASIS, janvier 2005, par Sylvie Gabioud et Maëlle Dubath.

⁴⁸ Extrait p.5 du document "analyse de l'ACC entre M. et A.", travail demandé lors du module OASIS, janvier 2005, par Sylvie Gabioud et Maëlle Dubath.

Toutes ces données sont donc utilisées dans mon analyse, avec celles que j'ai récoltées lors de l'autoconfrontation collective.

4.2 Autoconfrontation collective

4.2.1 Préparation

Pour faire une autoconfrontation croisée, on prend des extraits de l'activité réelle des deux professionnels, et leurs commentaires se font sur ces séquences. Pour l'autoconfrontation collective, il fallait donc que je choisisse un ou des extraits d'activité réelle de chacun des quatre professionnels, qui seraient soumis à leurs commentaires lors de cette rencontre. Voici comment j'ai opéré ce choix.

VISIONNEMENT ET ECOUTE

J'ai regardé et écouté tout ce qui concernait le premier professionnel, puis tout ce qui concernait le deuxième, enfin leur ACC.

Pour les troisième et quatrième professionnels, j'ai procédé de la même façon.

Pendant que je visionnais, j'ai pris des notes sur les films ou les enregistrements :

- **Activité réelle** : j'ai décrit brièvement le contexte ou la situation. J'ai été attentive aux dires et/ou aux actions des professionnels concernant mon thème : l'émotionnel et le langage corporel –mouvements, gestes, regards, expressions du visage, positions, attitudes- .
- **ACSimple** : j'ai décrit quelle séquence le professionnel regardait et j'ai résumé ses commentaires, ou retranscrit mot à mot certains passages lorsque le professionnel (ou l'étudiant) abordait des points de mon thème.
- **ACC** : j'ai procédé de la même manière que pour les ACSimple en précisant qui commentait quelles séquences ; j'ai donc résumé ou retranscrit les séquences montrées et les commentaires des professionnels (et des étudiants parfois), en surlignant les passages concernant mon thème.

CHOIX DES THEMES

En prenant des notes sur ces données, principalement celles des ACSimple et ACC, j'ai remarqué que des thèmes se recoupaient entre professionnels. En effet, dans leurs commentaires, ils émettaient des étonnements ou des remarques similaires. Je me suis donc basée sur leurs paroles, pour les mettre ensuite en lien avec mes propres interrogations et intérêts. Trois thèmes se sont alors dessinés :

- impact de la position
- parler de ce que l'on ressent
- le toucher, massage

A ce stade, je suis restée volontairement évasive sur ces thèmes, afin de ne rien oublier, et dans le but de préciser ultérieurement. C'est pourquoi, par exemple, l'impact de la position peut se comprendre sur l'usager ou sur la situation ; parler de ce que l'on ressent peut concerner les collègues entre eux, ou avec les usagers.

A partir de leurs commentaires en ACS et ACC, j'ai retrouvé les séquences d'activité réelle correspondantes. J'en ai ajouté quelques-unes qu'ils n'avaient pas commentées, mais qui m'avaient interpellée par rapport à mon thème.

En relisant mes notes au sujet des diverses images et commentaires (ACC, ACS, activité réelle), je me suis rendue compte que mes thèmes ne suffisaient pas ; d'autres émergeaient, que ce soit directement des paroles ou actions des professionnels, ou de mes interrogations et étonnements.

J'ai alors précisé mes thèmes, en nommant 6 catégories :

- a. **Position** : position du corps (ex. "je bouge beaucoup", "penché en avant")
- b. **Attitude** : humeur, comportement (ex. "je veux mettre une tonalité à la soirée", "je reste calme")
- c. **Ressenti** : émotion –verbalisée ou non- (ex. "je suis touché")
- d. **Toucher** : contact physique –absence- (ex. massage, "bagarre")
- e. **Adéquation** : adéquation -ou non- entre ce que le professionnel dit, ce que le corps exprime-ce qui se voit et ce qu'il ressent (ex. "je vois que tu es touchée")
- f. **Positions semblables** : deux professionnels se tiennent de la même manière

CHOIX DES SEQUENCES POUR L'ACCOLLECTIVE

Afin de choisir les séquences que j'utiliserais lors de l'ACCollective, j'ai tenu compte de plusieurs points : je voulais que chaque thème apparaisse au moins une fois et que chaque professionnel ait le même nombre de scènes d'activité réelle.

J'ai donc gardé une scène d'activité réelle pour chacun, et une scène où les duos apparaissent ensemble (par rapport au thème "f. positions semblables"). Pour l'un des duos, j'ai sélectionné les passages d'ACC qui correspondent à leur activité réelle, car leurs commentaires étaient très riches et pouvaient nourrir le dialogue lors de l'ACCollective.

Au final, j'avais 8 séquences entre 2 et 10 minutes chacune (53 minutes au total). J'avais également décidé de passer la dernière séquence sans le son, afin de susciter d'autres commentaires, situés davantage sur les positions du corps et le langage non-verbal. Pour chacune des 8 séquences, j'ai noté mes questions et étonnements sur les images et sur leurs commentaires, en lien avec les thèmes.

4.2.2 Déroulement

Nous nous sommes rencontrés un vendredi après-midi dans une salle de l'Institut d'Etudes Sociales : les quatre professionnels, Denis Huc⁴⁹ à la technique, Joëlle Libois et moi en tant que chercheuses.

J'ai d'abord expliqué aux professionnels comment j'avais préparé cette autoconfrontation collective, à savoir que j'avais eu accès au matériel d'OASIS. Puis je leur ai annoncé le déroulement (8 séquences, une "sans son", durée), en insistant sur le fait que chacun pouvait intervenir quand il le souhaitait (j'ai donc gardé la télécommande, et stoppé les séquences dès que quelqu'un prenait la parole).

A ce moment-là, je n'ai pas parlé des thèmes que j'avais retenus. En effet, comme je me pose la question de savoir comment les professionnels prennent en compte le langage corporel et les émotions dans leur pratique quotidienne, j'ai émis l'éventualité qu'ils n'en parlent pas du tout.

⁴⁹ Denis Huc : chargé d'enseignement à la HETS, au SAVI (service de communication audiovisuelle).

Je leur ai juste dit que je n'avais pas repris le thème des étudiants d'OASIS (dynamique d'équipe), mais que je m'étais intéressée à la façon de fonctionner de chacun avec les usagers, aux mouvements, aux expressions verbales ou non-verbales, aux positions, etc.

Au final, nous avons pu passer 7 séquences sur les 8 prévues. L'autoconfrontation collective a duré quatre heures et demi (4 cassettes de caméra, 70 pages de retranscription !). L'ambiance était décontractée, bien que chacun soit très concentré.

La première séquence a entraîné une heure de commentaires ! Les rires ont succédé aux silences, l'émotion à la réflexion. La parole a bien circulé, les commentaires ont été à nouveau très riches. La séquence "sans son" a piqué la curiosité, et après un instant de recherche de contenu, les remarques ont principalement concerné les regards et les mouvements de tête, en lien avec l'animation de réunion et l'écoute active.

Bien que nous ne nous connaissions pas, j'ai eu l'impression que chacun était à l'aise et en confiance. Les professionnels m'ont confirmé par la suite que la démarche a suscité de l'intérêt et fait sens pour chacun d'eux.

5. PAROLES ET IMAGES ISSUES DES AUTOCONFRONTATIONS

Comme je le soulève ci-dessus, j'ai laissé la possibilité aux professionnels de ne pas aborder les thèmes du corps et des émotions, en ne donnant aucune direction à l'autoconfrontation collective, si ce n'est le choix des extraits.

En l'occurrence, non seulement ils ont parlé du langage corporel, mais ils ont de plus longuement échangé sur le thème des émotions.

Par rapport aux six thèmes que j'avais retenus pour la préparation de l'autoconfrontation collective –position / attitude / ressenti / toucher / adéquation / positions semblables-, j'en ai gardé deux pour cette analyse : les positions du corps et les émotions. En effet, j'avais envie de mettre l'accent sur les aspects qui ont suscité le plus de commentaires de la part des professionnels, et de les approfondir, plutôt que de présenter trop brièvement des données pour chacun des six thèmes.

A chacun des thèmes correspondra, d'une part, une présentation des commentaires des professionnels lors des diverses autoconfrontations (ACS, ACC, ACColl.), ainsi que des photos extraites des films et/ou leur description ; d'autre part, une analyse en regard à ma question de recherche, qui est de connaître comment ces professionnels tiennent compte de leur langage corporel et de leurs émotions dans leur pratique quotidienne.

J'ai choisi d'étoffer cette analyse des apports de mes lectures en lien avec le corps et les émotions, et non pas des concepts de la clinique de l'activité. C'est pourquoi j'ai expliqué ces derniers dans une partie "annexe", car ils ne sont pas indispensables pour la suite de mon travail, mais complètent l'introduction à la clinique de l'activité.

La difficulté maintenant réside dans la transmission de ces données, car comme l'a mentionné David Le Breton, le corps a son langage, et l'écriture, ou la parole, ne suffisent pas pour en décrire la complexité. Bien que j'accompagne les propos des professionnels d'images⁵⁰ issues des films, il manque le rythme et le ton de la voix, les silences, etc. Malgré cette part non descriptible (interactions, atmosphère, intonations, etc.), l'essentiel demeure dans le processus engagé grâce à cet outil, qui se traduit dans les propos des professionnels présentés ci-après.

En l'occurrence, je joins à ce travail un DVD avec des séquences de l'autoconfrontation collective concernant le thème des émotions : soit les professionnels en parlent, soit ce sont des moments d'émotion vécus à cette occasion. D'une part, ce support permet de s'imprégner de l'ambiance de cette rencontre, et d'illustrer ce qu'est cet outil de la clinique de l'activité ; d'autre part, les photos des visages des professionnels insérées dans ce travail ne suffisent pas à traduire l'émotion vécue. Il me semble judicieux d'illustrer les propos de David Le Breton en faisant partager au lecteur des émotions presque en "live", grâce au support de la vidéo.

Ces séquences audiovisuelles sont parfois coupées de façon abrupte : pour des raisons d'anonymat, j'ai enlevé les passages dans lesquels étaient mentionnés soit le prénom des jeunes, soit le nom de l'institution, ainsi que lorsque l'on entendait les voix des usagers. Je précise par ailleurs que j'ai obtenu l'accord des professionnels et de leur direction pour la présentation de leurs commentaires et des images, ainsi que du DVD.

⁵⁰ Comme les images figurant dans ce travail sont tirées des films, elles ne sont pas de grande qualité ; certaines sont plus claires, afin de mieux distinguer les traits des visages.

5.1 Les positions du corps

5.1.1 Présentation



Eric est filmé pendant une réunion entre éducateurs et adolescents, lors de laquelle chacun peut amener des points à discuter. Ce soir-là, ils ont par exemple abordé la question des casquettes à table, et d'internet sans fil.

Cette première image nous permet de remarquer les places qu'occupent les professionnels autour de la table, ainsi que leur posture, à savoir en avant ou en retrait. Les trois personnes dont on voit le visage sont des éducateurs, les personnes dont on voit le dos sont des jeunes.

Lors de son ACS, Eric explique qu'il essaie en général de faire en sorte que la réunion ne fasse pas tribunal, il tente de mixer éducateurs et jeunes. Il n'est pas satisfait ici des places des éducateurs, cela lui donne une impression de *"plus lourd"*. Il ajoute aussi qu'il est plus facile de prendre le relais entre éducateurs s'ils sont dispersés.

De plus, il pense que les places peuvent parfois donner une coloration particulière à une réunion ou un repas. Il est persuadé que si les collègues ne sont pas assis tous l'un à côté de l'autre, ça change quelque chose.

Ça change l'interaction, la dynamique. Là ça fait des blocs d'alliance.

Eric commente également sa posture corporelle, suite à une question de l'étudiante qui menait l'autoconfrontation simple : l'étudiante demande à Eric s'il sait pourquoi il est plutôt en avant sur la table, puis en arrière.

Eric : non...

Silence quelques secondes.

Je crois que cela dénote mon malaise à ce moment-là. (*il bégaye*). (...) J'ai bien ressenti après, je sais pas pourquoi... (...) Quand je suis en avant, je lui parle, je lui réponds, et quand je suis en arrière, je suis plus en phase réflexive, ou je sais pas quoi dire... (...) Mais c'est intéressant... C'est difficile de s'auto-critiquer sur ces moments-là parce que j'ai l'impression que j'ai pas grand-chose à dire. Ce sera différent quand on fera l'autoconfrontation croisée. (...) C'est assez difficile pour moi d'intervenir sur certains moments. Mais je pense que le fait d'être en avant ou en arrière, ouais c'est lié à ça. A certitude, incertitude, ou être sûr ou pas sûr. Je pense que c'est ça, ouais.

Plus tard, il relève qu'il est intéressant de se pencher sur sa position à table, en retrait ou en avant, mais il a de la peine à expliquer à quoi elle est liée, il évoque plusieurs possibilités.



C'est marrant la position quand je me retire de la conversation. C'est intéressant. Je suis vachement en arrière, les bras croisés. (...) Intéressant pour moi, ça va me faire réfléchir pourquoi je me tiens comme ça. (...)

Le langage corporel, le non-verbal, c'est toujours assez intéressant. (...) On fait en sorte d'être attentifs ici à la dynamique de groupe quand on fait des réunions, de savoir comment ça se passe, qu'est-ce qu'on remarque. Mais c'est intéressant de pouvoir se voir comme ça, quelle dynamique nous on impose aussi. (...)

C'est pas très dynamique comme ça [sa position]... quoique, quoique... je sais pas il faut que j'y réfléchisse. (...) ça peut faire en même temps soit quelqu'un qui se retire de la conversation, soit quelqu'un qui réfléchit, qui est prêt à revenir ; ça peut aussi

être intimidant. Ça peut avoir beaucoup de significations, mais là je pense que c'est parce que j'étais plus l'interlocuteur privilégié et que donc je pouvais laisser la place à mes collègues.

Eric réfléchit non seulement à ce que ses postures signifient pour lui (malaise, certitude, interlocuteur privilégié, etc.), mais aussi en termes de dynamique de groupe. Il relève que les éducateurs sont souvent attentifs à la dynamique de groupe des jeunes, mais pas forcément à la leur. Il aborde ainsi le thème du pouvoir des éducateurs, dans le sens de l'influence qu'ils peuvent avoir sur le groupe de jeunes ou sur l'ambiance de la soirée. Leurs postures et les places à table ont un effet sur le groupe, mais aussi leur attitude. Eric l'évoque ainsi :

Moi je sais que je peux venir une soirée et que si j'ai décidé de leur pourrir la soirée, c'est bon !

Il explique que l'on peut colorer une soirée : s'il décide de faire l'âne, son attitude aura une certaine influence. Il ajoute que les éducateurs utilisent parfois ce pouvoir, tout en sachant que ça n'a pas toujours l'effet escompté, selon si les jeunes entrent ou non dans la dynamique.

Par rapport à cette soirée lors de laquelle il a été filmé, les jeunes lui ont dit qu'ils ne l'ont pas trouvé comme d'habitude. Il explique qu'il était gêné par la caméra.

Du coup le fait que je ne sois pas naturel peut avoir une incidence sur leur comportement à eux, c'est pourquoi je dis qu'en tant qu'éduc on a un certain pouvoir à ce niveau, de pouvoir mettre une touche perso, et de les emmener où on veut, avec des résultats aléatoires.

Cette séquence de réunion dans laquelle Eric est filmé a été le premier extrait de l'autoconfrontation collective. Et les premiers commentaires sur cette séquence sont semblables aux remarques d'Eric lors de son ACS.

Joseph: Moi ce que je trouve marrant, c'est les positions des uns et des autres autour de la table.

Eric: Moi j'avais remarqué ça la première fois, aussi. Qu'on soit tous assis d'un même côté, les éducateurs.

Joseph: Il y a ça, mais pas seulement. C'est le positionnement à la table : entre ceux qui sont en retrait, par exemple Alexandre⁵¹ qui est plutôt en retrait, toi qui es...*(en s'adressant à Eric)* on dirait que c'est toi qui mènes les débats, là...

Joseph remarque la position d'Eric, qui se tient en avant, comme s'il animait les débats lors de la réunion. Or, ce n'est pas le cas.

Joseph: Au départ moi je sais pas s'il anime, s'il anime pas, parce que je fais pas les jeudis avec toi *(en s'adressant à Eric)*. Donc, mais, disons que de ce que je vois là, corporellement, il y en a un qui se met en retrait, y en a un autre qui s'affirme sur la table *(mimant la position, avant-bras croisés et appuyés sur la table)*...

Eric: Mais je ne suis pas animateur dans cette configuration-là, puisque c'est...

⁵¹ Prénom d'un éducateur.

Cette remarque sur la position corporelle peut paraître anodine, mais elle s'est révélée par la suite être le déclencheur d'une discussion importante sur le rôle, l'attitude et le fonctionnement de chacun au sein de l'équipe.

Suite à ces remarques de Joseph, Thierry enchaîne :

(...) Mais en même temps, c'est vrai que pendant les réunions du jeudi soir... T'as un rôle plus important, tu prends plus de place qu'Alexandre, qui est plus en retrait. C'est aussi une position habituelle.

La chercheuse⁵² a relancé en demandant si Eric prenait beaucoup de place régulièrement, ou seulement lors de cette réunion du jeudi soir. Thierry et Iléana disent que c'est tout le temps.

Thierry: Pas que pendant les réunions, ouais. Mais c'est un peu, c'est pas ton rôle, c'est un rôle (*en s'adressant à Eric*) que tu prends et qui t'est donné de... un peu cadre, ou plus imposant et où il y a des jeux là-autour avec les jeunes, comme on discutait après par rapport au lave-vaisselle ou compagnie... Mais où tu fais plus facilement respecter l'ordre, autour de la table avec les jeunes, lors de la réunion du jeudi soir, qu'Alexandre par exemple qui est là à l'écran.

Eric: Sans... rarement en animant la discussion en plus, c'est rarement moi qui anime... c'est rigolo.

Thierry: Ouais mais c'est toi qui leur diras 'arrête de te balancer, tais-toi' ou comme ça (*en montrant avec ses avant-bras comme s'ils étaient posés sur une table, poings fermés*)... J'entends qui... qui tiens le cadre plus fort !

Eric: Exactement.

Eric a introduit une nuance quant à son rôle, en parlant du contexte. Il explique que selon le lieu où il travaille⁵³, avec quel groupe de jeunes et quel collègue, il sera moins sensible au cadre ou aux règles.

Thierry ajoute que ce rôle peut aussi être lié à son implication, par rapport au peu d'heures passées dans le second lieu (A.).

Eric acquiesce, mais il met l'accent sur le fait que c'est une autre atmosphère, et que même s'il y passait plus de temps, ou s'il avait une référence, il resterait dans une autre dynamique. Joseph trouve effectivement qu'Eric peut être apaisant lors d'une soirée.

En l'occurrence, Eric n'a pas réagi lorsqu'un jeune a fait un doigt d'honneur pendant la réunion. Iléana trouve qu'il a été "*hyper bien*", même s'il aurait fallu reprendre le jeune, car il est resté calme.

⁵² La chercheuse désigne indifféremment Joëlle ou moi-même.

⁵³ Selon le lieu : au foyer ou à l'appartement.



Eric: Je laisse pas passer ce type de gestes, en fait, et puis là je sais pas pourquoi, je...

Joëlle: Mais là Iléana, elle trouve que c'est intéressant qu'il laisse passer, c'est ça ?

Thierry: Que c'est bien ?

Iléana: Ouais, mais c'est... mais dans l'attitude, je trouve que c'est bien, après je pense que t'aurais pu... enfin on relève normalement, pis ça effectivement ça te ressemble pas, mais je trouve que dans... enfin moi j'aime bien là comme t'es, comme tu gères, le calme, et...

Thierry: Donc t'aimes moins quand il est d'habitude sans la caméra ? Quand il est plus carré, plus direct ?

Iléana: Ben j'aime bien ces moments-là aussi (*en montrant la TV avec son doigt*), et c'est vrai que je... (*silence*) j'aimerais bien qu'il y ait... enfin je trouve que c'est aussi apaisant dans un groupe, ce genre d'attitude...

Eric: Je prends acte.

Silence de tous

Thierry: Donc t'aimerais qu'il soit plus aussi le collègue apaisant que Joseph connaît à A., qu'il le soit aussi plus à F. ?

Iléana: Moi j'aime bien le voir comme ça (*en montrant la TV avec son doigt*), parce que j'ai l'impression que t'es bien aussi comme ça (*en s'adressant à Eric et en montrant la TV avec son doigt*)... enfin que ça te...

Eric: Oui oui...

Thierry: Donc il faut qu'on te décharge du côté cadrant...

Dans la suite de la séquence, en partant du constat qu'Eric est très présent, les professionnels ont remarqué qu'il répond parfois très rapidement 'non'. Il fera remarquer à plusieurs reprises, lors de l'ACColl., que cela ne lui convient pas forcément.

Y a un tas de choses, mais c'est vrai que des fois, c'est peut-être un peu trop abrupte ma façon de répondre...

Mais des fois j'aimerais bien que mes collègues répondent à ma place aussi...

Non mais c'est vrai que c'est pas satisfaisant des fois de dire toujours non, de se voir comme ça et pis d'être celui qui dit non, celui qui... pis en même temps je me dis peut-être que des fois, ils cherchent aussi ça ! Parce que, autour de la table, je ne suis pas le seul, et souvent ils s'adressent à moi des fois, donc...

Thierry reconnaît que ce rôle de "cadre" peut être difficile.

Thierry: Parce que c'est vrai que, c'est important qu'ils puissent avoir quelqu'un qui leur dit non, pis c'est peut-être des fois bien d'être dans ce rôle-là, mais ça peut être chiant aussi d'être tout le temps dans ce registre, fatigant...

Eric: Ouais

Thierry: Moi j'ai vécu ça un temps le lundi soir où j'étais... un moment je m'étais retrouvé avec le civiliste et puis Sophie qui commençait un remplacement et je portais le poids du cadre, de l'institution, mais c'était l'enfer... !

La discussion s'est ensuite engagée sur la distinction entre prendre volontairement un rôle, ou le donner à quelqu'un sans qu'il le veuille vraiment.

Thierry: Mais c'est un rôle que t'as (*en s'adressant à Eric*) peut-être pris, et aussi qu'on te laisse !

Eric: Je suis pas sûr que je prenne autant...

Iléana: Non mais qu'on te laisse ça c'est sûr !

Thierry: Disons, le côté carré... enfin moi je pense qu'on te le laisse aussi. Parce qu'on sait pas dans quelle mesure tu le veux pas, ou tu préférerais qu'on intervienne plus vite nous, parce que tu le dis maintenant, mais je le savais pas forcément bien avant... parce que c'est aussi confortable pour nous...

Eric: Il devrait y avoir une part des deux...

Thierry: ...on va laisser Eric dire 'non', pis nous après on ira dire 'ben tu vois Eric a dit non' enfin on le dira pas comme ça, mais...

Eric: Peut-être...

Par ailleurs, Joseph a parlé du côté positif de prendre beaucoup de place, d'être en avant.

Joseph: Mais moi j'y vois aussi des avantages. C'est-à-dire que moi...

Eric: Un désavantage ?

Joseph: Non, des... avantages... parce que des fois je me retrouve bien dans la même position que toi, parce que... il y a quand même l'attention qui est sur toi... c'est-à-dire que tu es vite en lien avec les autres, quand t'es comme ça. Et là, c'est tout à fait visible! Et j'aime bien aussi cette partie-là, parce que tout d'un coup tu as 3-4 gaillards qui te mangent des yeux, qui te disent 'mais alors qu'est-ce que tu en penses?' Et pis tout d'un coup, tu rentres en relation avec eux, et hop, pis ça démarre, et puis t'es dedans. Tandis que s'ils doivent aller chercher quelqu'un d'autre qui est plus en retrait, c'est un petit peu plus difficile, il faut déjà un engagement, tandis que là ça favorise le fait qu'on vienne te prendre... Alors moi j'aime bien ça aussi, parce que c'est aussi une façon de faciliter le dialogue du gaillard.

Eric acquiesce, en insistant sur le fait de pouvoir compter sur ses collègues.

Eric: Ah ouais, c'est sûr, après au niveau de l'épaisseur relationnelle que tu peux tisser avec les uns les autres, oui, ça se retrouve dans les échanges, soit en groupe, soit individuellement. Et quelquefois c'est bien, quand on est plusieurs adultes à table, d'être... que ça circule, pas que ce soit toujours le même qui soit...

Joseph: Tout à fait d'accord. J'avais l'impression que tout à l'heure on parlait que, 'c'est négatif, c'est négatif...' c'est pas tout le temps négatif !

Eric: Non, c'est pas négatif ! C'est pas tout le temps confortable, je dirais, pas négatif... c'est pas une histoire que c'est bien, c'est plus ou moins, mais... pis des fois, ben t'es à court d'arguments, alors des fois je peux leur dire 'écoute voilà je sais pas', mais si quelqu'un prend le relais, c'est quand même hyper confortable, tu peux te recharger les batteries, et tout...

Suite à cet échange, les professionnels ont abordé le choix des places à table, en reprenant les mêmes remarques que celles d'Eric lors de son ACS.

Iléana: Mais nous, on essaie quand même stratégiquement de nous dispatcher un peu. Pas qu'il y ait que les éducateurs d'un côté, les jeunes de l'autre.

Eric: Je me suis assis là, moi, à côté des trois gaillards, pis après ben, Caroline⁵⁴...

Thierry: Tu t'es assis en face des trois, parce que tu sais que c'est là qu'il va se passer quelque chose, et qu'il faut qu'il y ait quelqu'un en face, quoi ! On fait comme ça quand on se met à table... en tout cas moi je fais la même chose...

Eric: En tout cas moi je fais toujours attention... après bon, cette configuration, bon là, s'est fait comme ça, mais j'aime pas...

Iléana: Mais c'est rare, qu'on soit dans cette configuration-là mis à part ça...

Eric: Je fais toujours en sorte qu'on soit, qu'il y ait... qu'on soit entre les jeunes. Parce que sinon ça fait... ouais, pour la dynamique, c'est hyper chiant ! D'être tous au même endroit...

Iléana: Mais t'es d'accord que c'est rare, on est rarement dans une configuration comme ça.

Eric: Oui, alors peut-être que c'est l'effet caméra, c'est particulier, c'est une soirée quand même particulière, mais c'est pas agréable d'être comme ça...

Thierry: Quand on est 3-4, on... y en a toujours au moins un qui est de l'autre côté, je crois, mais on est régulièrement 1 ou 2... non ?

Ces premières images ont permis d'aborder l'influence des éducateurs dans la dynamique de groupe et les rôles au sein d'une équipe, à partir des postures corporelles et des places des éducateurs.

⁵⁴ Prénom d'une stagiaire éducatrice.

Les images suivantes mettent en avant l'attitude des éducateurs.



Thierry est filmé alors qu'il se trouve entre deux jeunes : l'un révèle que le second a embrassé un garçon. S'ensuivent alors des cris et des insultes de la part du second jeune.

Cette image nous permet de remarquer l'attitude de l'éducateur. Lors de son ACS, l'étudiante dit à Thierry qu'elle le trouve calme.

Ouais... J'espère induire le calme en restant calme.

Elle lui demande si c'est réfléchi :

Ecoute c'est pas réfléchi sur le moment, c'est peut-être réflexe ; je pense pas que ce soit réfléchi, mais de nouveau j'aurais pu... bah... j'ai pas réfléchi... *(silence)*

Il revient sur cette question à la fin de son ACS, lorsque l'étudiante lui demande s'il a encore des remarques à faire. Il explique qu'ils sont constamment en train de faire plusieurs choses à la fois, et que certaines se font de manière réflexe.

Le coup quand je suis calme, ouais j'y ai pas réfléchi, mais j'ai dû le sentir et ne pas réagir, rester calme, et faire en sorte qu'il y ait le moins de vagues autour de ça. Donc ça c'est un truc... tu réfléchis pas, c'est devenu un, j'sais pas, un réflexe, ça se fait d'instinct.

Thierry pense que l'expérience permet ces comportements réflexes.

Et je vois combien j'ai quand même un bon petit bagage qui me permet, ben d'y être un peu plus à l'instinct, comme ça quoi, détendu, et plus attentif.

Lors de l'autoconfrontation croisée avec Eric, Thierry reprend ces commentaires : il lui explique qu'il essaie de rester calme, en mimant la position qu'il avait alors adoptée face au jeune.

On peut remarquer un avantage de la méthode de l'autoconfrontation croisée : si le chercheur regarde seulement l'image, il pense que Thierry est calme. Or, on a besoin du commentaire du professionnel sur l'image pour comprendre ce qui se vit réellement, à savoir qu'il n'est pas forcément calme, mais qu'il essaie de ne pas réagir.



Thierry: J'essaie de ne pas faire de vagues, même si y a un gros truc qui est tombé dans l'eau, et puis je reste bien au-milieu, et je me tourne un peu vers Adam⁵⁵. Un moment je visualisais, j'étais vraiment... *(se tourne sur sa chaise en direction d'Eric pour reproduire la posture)*. J'essaie de...

Eric: ... de capter son attention...

Thierry: ... de ne pas laisser Adam partir, mais il ne part pas vraiment(...)

Ces images et commentaires de Thierry abordent également l'impact des positions des éducateurs, et en particulier de leurs attitudes, sur les situations et sur la dynamique des jeunes. De plus, il ajoute l'aspect des conduites réflexes ou instinctives, très fréquentes au quotidien de nos pratiques.

⁵⁵ Prénom fictif d'un jeune.

Ces différents thèmes que sont les postures, les attitudes ou le pouvoir des éducateurs, ont aussi été traités par Iléana lors de son ACS, et par Joseph (ACS et ACColl.). Voici leurs remarques et réflexions.

Lors d'un repas à l'appartement avec Joseph, Iléana ne parle presque pas. Elle explique que c'est un rôle, ou plutôt une attitude qu'elle adopte souvent à A., car elle laisse Joseph mener les discussions.

Elle explique que, d'une part, elle est plus à l'aise dans les relations duelles que de groupe, et que d'autre part, Joseph est l'éducateur "fixe"⁵⁶ de A.

Iléana dit de Joseph qu'il est vu par les jeunes *"comme celui qui fait que la soirée se passe comme elle se passe"*.

Je veux dire, il amène beaucoup de sa touche personnelle et il est très à l'aise dans tout ce qui est entretien de groupe, mener un débat et tout ça.

Elle reprend l'explication de son attitude, en parlant de son fonctionnement, qui a trait à son caractère, son histoire propre et ses valeurs ("qui je suis") :

Donc non j'ai... ça me surprend pas d'être dans cette position-là, parce que... de l'extérieur je sais que je suis comme ça. Mais non, un rôle particulier, non je vois pas, si ce n'est que je suis la deuxième éducatrice présente dans la soirée et qu'à ce titre-là, je suis là avec qui je suis et comment je fonctionne, et la relation que j'ai avec les jeunes.

L'étudiante qui menait l'ACS lui a demandé si elle pouvait expliquer ce qu'elle était en train de faire réellement, en étant là en retrait. Iléana dit qu'elle écoute non seulement les histoires de Joseph (qu'elle connaît déjà !), mais qu'elle est aussi attentive aux réactions des jeunes. Elle regarde comment ils interviennent, quand ils rigolent et les questions qu'ils posent. Elle essaie de s'imprégner de ça et se dit observatrice.

⁵⁶ Joseph est présent tous les jeudis soirs à l'appartement : il est le fil rouge, la personne de référence, alors que le 2^{ème} éducateur présent fait partie d'un tournus.

L'image suivante illustre la position d'observatrice d'Iléana, bien que ce ne soit pas durant le repas susmentionné, mais lors d'une réunion.



Plus tard lors de l'ACS, Iléana reprend ses commentaires sur son attitude, en disant à l'étudiante :

Je vois ce que tu veux dire. Je sais que je suis vachement présente, mais en fait on peut avoir l'impression que j'ai déconnecté... Je pensais pas être... Je ne me voyais pas être dans cette posture-là, enfin la posture c'est égal mais, je vois que je peux donner une impression d'être pas là en fait.

Dans la suite de l'ACS, l'étudiante stoppe l'extrait et dit : *"au niveau de ta position physique..."* Iléana l'interrompt :

Ouais, ouais, c'est ce que j'allais dire. Je bouge vachement. Mais... (*silence*) je bouge beaucoup tout le temps, en fait. Mais je remarque, là, que ça peut être presque dérangeant, d'être à côté de moi, parce que je change mais vraiment tout le temps de... mais parce que je suis pas bien assise en fait, je suis quelqu'un qui n'est fondamentalement pas bien assise, les jambes en bas. Donc je suis toujours dans des positions un peu... euh... ouais les jambes beaucoup plus haut, sur des chaises ou comme ça. D'emblée j'ai tendance à me mettre comme ça et là je suis mais mal, mal assise, j'arrive pas trouver de... j'arrive pas trouver une position où je me sens confortable, et je vois à l'image que ça peut être dérangeant, moi ça me dérange de me voir tout le temps changer, na na na na. Ouais...

Sur cette image, extraite d'une réunion, Iléana a replié ses jambes, et elle est en train de changer de position, elle déplace sa jambe gauche.



L'étudiant présent lors de l'ACS lui fait aussi remarquer ses mouvements et postures, qu'il a observés durant les deux tournages (l'essai et l'activité réelle) :

- Lui: Moi j'ai été pas mal interpellé par tes positions en fait. Au-delà du fait que tu bouges beaucoup, y avait des postures (...), mais tu es très ramassée, souvent, tu es très...
- Iléana: Je suis tout le temps comme ça en fait. Mais alors pourquoi, je sais que c'est pas parce que c'est à A. ou pas parce qu'il y a des caméras, ou comme ça, mais je suis très, enfin je suis pas à l'aise du tout dans une position comme ça, assise. Je sais pas pourquoi.
- Lui: Par rapport à ça, c'est vrai que, ben à table pendant la réunion, quand tu dois parler tu te rapproches, ou bien alors tu te mets en retrait... je sais pas si tu as quelque chose à dire ou si ça t'interpelle pas du tout...
- Iléana: Si ça m'interpelle, parce que je... parce que je me vois pas forcément comme ça, quand je parle je me vois pas me rapprocher, ou changer de position. Mais probablement que ça a une signification, enfin je veux dire, est-ce qu'il me faut un peu de courage pour... pour parler comme ça devant du monde... Probablement que ça a des significations que je dois pas, enfin où je me suis jamais arrêtée en fait là-dessus. Parce que, c'est pas quelque chose que j'ai l'occasion... j'ai pas l'occasion de me voir, en fait, et c'est pas, on m'a jamais fait un retour comme ça.

Lors de la même réunion que celle de l'image précédente, Iléana s'est déplacée et s'est mise en avant sur la table pour prendre la parole.



Iléana relève le fait qu'on ne se voit pas travailler, et qu'elle n'a pas eu de remarque concernant son langage corporel, ce qui explique qu'elle n'a pas réfléchi aux significations de ses postures. Par contre elle dit ensuite qu'en réunion d'équipe, ses collègues lui font parfois remarquer qu'elle s'affaisse.

Du coup, je me redresse, parce que c'est pas... c'est pas une position qui est... C'est une position confortable pour moi, mais à regarder, je pense que c'est pas sympa, enfin c'est pas... et c'est probablement pas très adéquat des fois.

Suite à ces échanges, Iléana dit que ça la dérange de se voir comme ça.

Mais effectivement, je pense que ça, c'est un truc que je vais essayer de faire un peu différemment. (...)

(...) Après, là où je suis moins à l'aise en me voyant, c'est le fait de beaucoup bouger... Je me voyais pas tellement comme ça. Ben ça amène à réfléchir, c'est ça qui est intéressant.



Joseph a mis en avant l'influence des éducateurs sur l'ambiance d'une soirée, par rapport à l'attitude adoptée. C'est d'ailleurs le premier aspect qu'il relève lors de son ACS. Sur cette image, il est à table avec les jeunes lors d'un souper et il rigole beaucoup.

Ca a à voir avec l'ambiance, parce que je me rends compte que je ris beaucoup pendant tout ce passage.

Il a en tête de faire en sorte qu'une atmosphère se crée.

Je veux y participer, et je veux même être moteur pour mettre une certaine tonalité, un certain esprit dans la soirée.

Joseph explique que c'est pour ça qu'il lance le ton : il aime mettre une empreinte sur la soirée, et il veut être responsable et acteur de comment cela va se passer. Il ne s'étonne pas de sourire et de rire, même bruyamment.

Un de mes buts, c'est être responsable et acteur de l'ambiance qui se crée.

Lors de l'autoconfrontation collective, Joseph reprend cette idée de responsable de la tonalité de la soirée.

Les professionnels ont vu différents extraits, dont deux réunions, une à F. et l'autre à A. Celle du foyer est davantage mouvementée, les jeunes sont nettement plus attentifs à l'appartement.

Joseph dit qu'il ne supporterait pas ces réunions du foyer, car il a besoin d'une certaine tranquillité.

Joseph: (...) Je serais à F. avec vous le jeudi soir, mais je pète un plomb ! ça j'en suis sûr...

Silence de tous (7 secondes)

Eric: C'est intéressant... Pour les... Ceux du jeudi... hein ?
Thierry: Oui... Bien sûr... Faut qu'on en rediscute (*rires de tous*)...
Eric: En comité presque plus élargi...
Joseph: Moi je pense qu'on met du cadre, nous aussi dans ce genre de trucs... Ou on favorise qu'il y ait de l'excitation, ou on favorise qu'il y ait le calme, ou on favorise que chacun puisse s'exprimer, ou... Tous ces trucs-là, c'est celui qui mène, qui...

Thierry fait remarquer que les jeunes sont aussi doués pour mettre leur ambiance. Joseph met en avant le fait d'être plusieurs éducateurs.

... Donc je crois qu'il faut qu'on profite, ça doit être un jeu de notre part de... d'utiliser la réunion comme un autre outil de plus, que ceux qu'on a habituellement dans notre quotidien. Parce qu'on est 3, ou 2.

Joseph développe sa position, quant au pouvoir des éducateurs.

... Le grand truc, je pense... Moi je dirais, mais ça vous le connaissez déjà mon leitmotiv, non seulement elle [la réunion] n'est pas préparée, mais y a pas une personne qui est désignée pour être responsable de. Même si ça tourne, c'est égal, on s'en fout !
Mais qu'il y ait une personne qui ait le souci de, pour moi c'est suffisant, ça donne déjà un cadre, parce qu'après on sait qu'il y a les deux autres collègues qui vont intervenir aussi, pis que nous on est là pour la forme... C'est vrai que c'est un peu péjoratif peut-être quand on le dit comme ça, mais une forme donne un esprit, donne une ambiance, donne... Pis après le contenu, ben il vient pour aider, pour alimenter, pour mettre de la chaleur, pour jeter une tension, pour mettre du froid, pour... Toutes ces combines, quoi...

Il insiste sur le fait que cela ne concerne pas qu'une réunion, mais toute une soirée.

Joseph: Je crois qu'il faut qu'il y en ait un qui décide, qui dise 'ben voilà 'toow' (*en tapant du poing sur son genou*), ce soir c'est moi qui suis responsable de la soirée'... (*silence*)
Iléana: De la réunion, tu dis ? (*en s'adressant à Joseph*)
Joseph: Non, pour moi c'est LA soirée, je crois que c'est ça qui donne tout le goût à la soirée ! C'est qu'il y en ait un qui, même dès le repas, il dit 'je suis en train de préparer ma réunion'... Pendant le repas je la prépare déjà... (*silence*)... C'est pour ça qu'on l'appelle... Ben comme on a décidé de faire, c'est LA soirée du jeudi, c'est pas, le repas, le tamis, le nanana... c'est LA soirée du jeudi, donc c'est que tout est lié, et que dès le repas, si tu veux qu'il y ait du bordel dans ta réunion, moi je sais comment faire, pour que ma réunion elle devienne bordélique, déjà au repas ! Mais si je veux préparer la réunion, ben au repas je fais gaffe à certaines choses... Donc tu prépares déjà la réunion, dans quel état d'esprit tu vas l'amener, comment tu vas rentrer dedans, et toutes ces combines... Donc je pense qu'il faut qu'il y ait une personne, au minimum, qui se dise 'voilà, ce soir, écoutez, vous comptez sur moi sur la forme, je m'en occupe, mais par contre, alors vous faites gaffe à...', pis voilà... (*silence*)... Je pense...

5.1.2 Analyse

Avant de débiter cette analyse, je tiens à préciser que cette réflexion est un arrêt sur image, comme les photos illustrant ce travail sont des moments précis extraits des films. En effet, que ce soient les images, les réflexions et les commentaires des professionnels ou les miens, ceux-ci sont liés à un contexte, à un moment et à des circonstances spécifiques. Je n'aurai certainement pas tout à fait le même regard dans quelques mois, tout comme les professionnels réagiraient peut-être sur d'autres aspects.

Je ne voudrais pas non plus généraliser les propos de ces professionnels à tous les travailleurs sociaux, ne serait-ce qu'au point de vue du nombre restreint d'avis recueillis. Mon souhait est de permettre à chacun de se questionner à propos de ce langage du corps, et des émotions par la suite.

Dans cette analyse, je présente l'importance attribuée au corps, ainsi que la symbolique des postures ; je reprends également les constats des professionnels liés au rôle de chacun au sein de l'équipe, et de leur influence sur le groupe de jeunes ou la soirée ; enfin, je propose le concept d'action de Hans Joas⁵⁷, en lien avec l'utilisation du corps et les conduites préméditées.

Par ce travail, je voulais montrer l'importance du corps dans notre pratique de travailleurs sociaux. Sur ce point-là, les nombreux commentaires, remarques, interrogations et réflexions des professionnels, lors de chaque autoconfrontation, confirment la place prépondérante de nos mouvements corporels.

Cependant, je nuancerais tout de même cette constatation, à cause de l'outil utilisé pour récolter les données. En effet, l'image permet justement de mettre en lumière le corporel, les gestes et les attitudes. Je ne pense pas qu'un entretien classique, ou une instruction au sosie, permette de soulever ces aspects, au vu de l'expérience faite lors du module OASIS 2004/2005⁵⁸.

C'est pourquoi je pense que l'attention considérable octroyée au langage du corps lors des autoconfrontations ne correspond pas forcément à la prise en compte de ces aspects au quotidien d'une pratique professionnelle. D'ailleurs, nombreuses sont les fois où les remarques des professionnels font suite à une question des étudiants.

En outre, Iléana relève à juste titre qu'ils n'ont pas souvent l'occasion de se voir travailler.

(...) parce que je me vois pas forcément comme ça, **quand je parle je me vois pas me rapprocher**, ou changer de position. (...)

Probablement que ça a des significations que je dois pas, enfin où je me suis jamais arrêtée en fait là-dessus. Parce que, c'est pas quelque chose que j'ai l'occasion... **j'ai pas l'occasion de me voir**, en fait, et c'est pas, on m'a jamais fait un retour comme ça. (...) Après, là où je suis moins à l'aise en me voyant, c'est le fait de beaucoup bouger... Je me voyais pas tellement comme ça. **Ben ça amène à réfléchir, c'est ça qui est intéressant.**⁵⁹

Par contre, bien que les professionnels disent n'avoir pas forcément réfléchi auparavant à leurs postures, leurs commentaires montrent un réel intérêt pour ces questions de langage corporel.

⁵⁷ Hans Joas est professeur de sociologie et d'études nord-américaines à l'Université de Berlin ; il enseigne également à l'Université de Chicago. Il a écrit *"La créativité de l'agir"*, aux Editions du Cerf, Paris, 1999. Le texte de 2001, contenu dans "Théories de l'action et éducation", sur lequel je me suis basée, s'y réfère.

⁵⁸ Cf. chapitre 4.1.

⁵⁹ Citation extraite de l'ACS d'Iléana.

Par ailleurs, j'ai été surprise qu'aucun ne parle de la souffrance du corps, si ce n'est Iléana qui dit ne pas être à l'aise en position assise. Lors du module OASIS, les professionnels avaient signalé à de nombreuses reprises la fatigue, les maux de dos (liés aux positions), les maux de tête (liés parfois au bruit), etc. En l'occurrence, ils travaillaient dans la petite enfance, contexte qui n'entraîne pas les mêmes mouvements ou postures. Mais j'avais imaginé que ces éducateurs évoqueraient par exemple le bruit, lors des repas partagés avec une dizaine d'adolescents !

De leurs commentaires, je retiens plusieurs points : d'une part par rapport aux postures, je m'attendais à ce que la position en avant corresponde à une prise de parole, tandis que celle en retrait laisse la place aux autres. Les éducateurs mentionnent ainsi que se mettre en arrière permet à un collègue de se mettre en avant. Mais ils donnent aussi d'autres significations, comme s'avancer pour se donner du courage. J'ai également retenu la remarque de Joseph, disant que se tenir en avant facilite le dialogue et la relation avec le jeune. Cette appréciation me semble évidente, et en même temps essentielle. Ces postures qui peuvent paraître banales jouent un rôle non négligeable dans les interactions.

Iléana parle de la position d'observatrice en se tenant en retrait : bien qu'elle sache être présente lors de ces moments, elle reconnaît qu'elle peut sembler absente. Elle met le doigt sur la distinction entre notre perception et celle des autres. Même si je décide de prendre telle posture avec un objectif particulier, il reste la part essentielle d'interprétation d'autrui.

J'ai été interpellée par le commentaire d'Eric, disant que son retrait est peut-être lié à son malaise, à de l'incertitude. Alors que je visionnais pour la première fois ces images, j'avais au contraire été impressionnée par sa prestance ; j'ai trouvé qu'il dégagait un sentiment d'assurance, tant par son attitude que par son physique imposants.

D'autre part, les échanges autour de la notion de rôle ont été enrichissants : Eric et Joseph soulèvent combien celui-ci peut être différent, non seulement en fonction du lieu où ils travaillent (au foyer ou dans l'appartement), mais aussi en fonction du groupe, ou encore de l'activité. Eric évoque par exemple la distinction entre le repas ou la réunion en ce qui concerne le port de casquettes.

De plus, certains rôles ne sont pas pris forcément volontairement, pouvant être vécus de manière plus ou moins agréable. Eric dit qu'il n'est pas toujours confortable d'être le garant des règles, alors que Thierry parle carrément d'enfer !

Il me semble intéressant, dans une équipe, de prendre conscience du rôle de chacun, afin de composer avec. Iléana propose par exemple à Eric de se mettre en retrait lors d'une soirée, de déléguer systématiquement les réponses à ses collègues. Varier les rôles, les échanger entre collègues, permet de surprendre les usagers, ici le groupe d'adolescents, et de modifier la dynamique. A ce propos, Thierry donne l'exemple d'Halloween, soirée lors de laquelle les éducateurs étaient déguisés et la maison décorée, ce qui avait déstabilisé les jeunes. Les rôles de garants du cadre et des règles institutionnelles avaient laissé la place pour un certain temps à des attitudes burlesques.

Toutefois, garder une certaine authenticité tout en composant avec les personnalités et les comportements de chacun me paraît important. Nous pouvons adopter diverses attitudes, et rester au plus près de ce que nous ressentons. Jouer un rôle totalement contraire à notre personnalité ou à notre ressenti reviendrait à mentir, voire à se moquer.

A partir des constatations liées aux places, postures ou attitudes, les professionnels relèvent à de nombreuses reprises le pouvoir ou l'influence des éducateurs, que ce soit sur la dynamique de groupe ou sur l'ambiance de la soirée, facteurs d'ailleurs interdépendants. Joseph parle d'empreinte sur la tonalité d'une soirée par l'attitude adoptée, Iléana remarque que sa façon de bouger constamment peut avoir un effet

dérangeant sur les autres. Lors de l'autoconfrontation collective, Thierry commente le fait qu'Eric et lui sont déjà attablés pour une réunion, alors que les jeunes et la stagiaire sont encore en mouvement : *"parce que moi je crois que si on se pose, ça les aide à venir se poser aussi."*

J'ai pu expérimenter l'influence des attitudes lors de remplacements dans un foyer pour enfants, âgés entre 5 et 12 ans, placés à cause de problèmes familiaux.

Benoît⁶⁰ est décrit comme un enfant très vif, ayant de la peine à s'occuper calmement, courant partout et s'excitant rapidement. Cet enfant me touche beaucoup, car il est avide d'apprentissages de toutes sortes, n'ayant pas pu en bénéficier de manière satisfaisante ces dernières années.

Un matin qu'il s'était réveillé avant les autres, je lui ai permis de m'accompagner à la cuisine, plutôt que de patienter dans sa chambre jusqu'à l'heure du lever, selon la règle. J'ai alors insisté pour qu'il reste calme, afin de ne pas déranger le sommeil des autres enfants.

Dans un premier temps, je lui ai demandé de lire tranquillement sur le canapé, pendant que je m'affairais à la cuisine, entre la préparation du petit-déjeuner et le débarrassage du lave-vaisselle. Benoît se levait constamment, venait vers moi me montrer son livre, tournait autour de moi en me posant plein de questions. Je lui ai alors proposé de m'aider et il s'est montré ravi, empressé et efficace !

Ce n'est qu'un petit exemple sur une courte durée, mais j'ai réalisé que de demander à cet enfant de rester calme, alors que je m'activais à ses côtés n'était certainement pas très judicieux ! Par contre, comme il a pu employer son énergie pour m'aider, ses gestes sont restés posés, et il a fait les allers-retours en marchant.

Tenir compte de l'influence de son langage corporel peut être également lié à la vision que l'on a des choses, au regard que l'on porte sur les personnes ou les situations. Tout comme nous pouvons faire naître de nouveaux comportements chez des enfants, par exemple, en changeant le regard que l'on porte sur eux, je pense que nous pouvons influencer leurs conduites en modifiant les nôtres.

Toutefois, il est évident que chacun a une influence sur le comportement de l'autre, c'est pourquoi ce "pouvoir" n'est pas spécifique aux professionnels : les usagers mettent également leur empreinte sur l'ambiance et la dynamique de groupe.

Observer nos attitudes ou nos positions peut nous donner des indications sur nos intentions, par exemple se mettre en avant pour se donner du courage ; ces observations peuvent être utiles en soi à notre fonctionnement, dans le sens où je pense que plus on se connaît, plus on peut développer de compétences.

Cependant, je trouve plus pertinent encore de mettre ces conduites en lien avec l'effet qu'elles produisent dans la dynamique de groupe. Les professionnels ont donné divers exemples d'attitudes : être calme, cadrant, rigoler ou encore mettre de la tension. Considérer nos comportements comme des outils à notre disposition pour notre pratique quotidienne me semble enrichissant.

Je rejoins en ce sens Joseph lorsqu'il insiste sur le fait de préparer une soirée, de décider à l'avance qui sera garant de l'esprit de celle-ci : *"ça doit être un jeu de notre part de... d'utiliser la réunion comme un autre outil de plus, que ceux qu'on a habituellement dans notre quotidien."*⁶¹

⁶⁰ Prénom fictif d'un enfant de 10 ans.

⁶¹ Extrait de l'ACColl.

Je parle ici seulement de l'influence des éducateurs du point de vue du langage corporel. Il est évident que les mots, les conseils, les avis prononcés par des éducateurs ont un pouvoir énorme. Mais ceci pourrait faire l'objet d'un autre mémoire !

Par ailleurs, je supposais que les professionnels du travail social n'utilisent pas assez consciemment leur langage du corps. Pour formuler cette hypothèse de départ, je m'étais basée non seulement sur un de mes a priori -travailler avec ce langage corporel constitue un atout dans la qualité du travail-, mais aussi sur une distinction opérée par Mireille-Lucile Latour⁶², dans son livre *"Le corps. Rôle et parole"* :

"(...) Il peut exister une différence entre : la **connaissance** des manifestations, des révélations du corps, de son influence sur les personnes dans l'interaction, et **l'utilisation** de ce "matériau" à l'intérieur d'une pratique sociale."

(Latour, 1991, p.114)

A ce moment-là, je ne m'étais pas arrêtée sur ce que j'entendais par "utiliser". C'est en m'attelant à l'analyse que j'ai réalisé que mon regard s'est déplacé.

En effet, au début de ce travail, je pensais repérer des positions, des gestes ou des attitudes des professionnels, ainsi que l'effet qu'ils induisent sur les usagers, afin de pouvoir les utiliser par la suite stratégiquement dans la pratique quotidienne, au même titre que d'autres outils. C'est pourquoi je parlais d'utiliser le langage corporel "consciemment" : c'était dans l'idée d'anticiper nos conduites (places, postures, attitudes).

Lorsque Thierry⁶³ a relevé que son attitude calme, posée, n'était pas réfléchie, mais instinctive, j'ai pris conscience que les conduites qui ne sont pas forcément décidées intellectuellement à l'avance, mais qui passent par le ressenti, peuvent être tout autant efficaces. De plus, il a mis en lien son comportement réflexe à son "bagage" professionnel, alors que je pensais que l'expérience nous amenait justement à agir de manière calculée.

Les propos des professionnels m'ont amené un éclairage différent : utiliser le langage corporel peut signifier tout autant partir des comportements qu'on a eu pour en faire quelque chose dans un second temps, que décider à l'avance des conduites à tenir.

Le corps, dans sa globalité (postures, mouvements, positions, places, attitudes, etc.), permet d'aborder de nombreux thèmes importants, tels que les rôles, la dynamique de groupe, le fait de préparer ou non une soirée, etc. Au lieu de réfléchir par exemple à la façon de s'asseoir pour induire telle dynamique, il s'agit de réfléchir, à partir de notre langage corporel, aux éléments que celui-ci met en lumière.

L'exemple le plus flagrant est celui du rôle d'Eric : en partant du constat qu'il se tenait en avant sur la table, les professionnels ont relevé sa place importante en tant que garant du cadre, puis ils ont échangé sur le fait que ce rôle ne lui convient pas toujours et ils ont fini par réfléchir sur la suite à donner à ce constat.

Ce dont j'ai pris conscience par cette analyse, à savoir d'une part que nos conduites ne sont pas forcément préméditées et, d'autre part, qu'on peut laisser la place aux compétences intuitives de notre corps, Hans Joas l'explique par sa conception non-téléologique⁶⁴ de l'action.

Joas repère plusieurs présupposés implicites dans le modèle téléologique de l'action : le premier consiste à croire que le sujet maîtrise le cours des actions. Il décide d'un but à

⁶² Assistante sociale au Centre d'Information et d'Orientation de Bron, formatrice au Centre de Formation de conseillers d'orientation psychologues, à l'Institut de Psychologie, Université Lumière Lyon 2. Elle est aussi animatrice en gymnastique volontaire et d'expression. Elle s'est servie de ces deux pôles d'expériences pour illustrer son ouvrage.

⁶³ Cf. pp. 46 et 47.

⁶⁴ Téléologie : doctrine qui considère le monde comme un système de rapports linéaires entre moyens et fins.

atteindre, et module l'enchaînement de ses actes en fonction des moyens dont il a besoin pour accéder à ses fins.

Or, l'intention se transforme au fil de l'action : en agissant, le sujet découvre des moyens qu'il ne soupçonnait pas, ce qui lui permet d'envisager d'autres buts à atteindre, et ainsi de suite. Les situations réorientent notre action, redéfinissent nos buts.

Le sujet est confronté aux résistances du réel, il fait des choix, parfois de manière inconsciente.

Dans nos métiers de l'humain, le sujet agissant n'est pas le seul impliqué dans l'action : il agit et réagit en fonction d'Autrui, de la situation, du contexte, chaque action ayant lieu dans une situation donnée. Le déroulement des actions est donc imprévisible, chaque situation étant unique et singulière. Le sujet ne maîtrise donc pas tout ce qui se joue dans l'action.

Joas pense que nous ne décidons pas des buts de notre action, et des moyens pour y parvenir, à l'avance, par notre intellect. Il tient compte de dispositions préalables, ancrées dans notre corps : les compétences de ce dernier, ses habitudes et sa façon d'être en relation avec son environnement, constituent une toile de fond sur laquelle se greffent nos buts.

"L'instauration des fins ne se produit pas – selon cette approche non-téléologique – dans un acte intellectuel précédant l'action proprement dite, elle est le résultat d'une réflexion sur les tendances et les orientations pré réflexives qui sont toujours déjà à l'œuvre dans notre agir. Cet acte de réflexion thématise des tendances qui opèrent normalement à notre insu. Or quel est le siège de telles tendances ? Rien d'autre que notre corps. Ses compétences, ses habitudes et sa manière de se rapporter à son environnement constituent l'arrière-plan sur lequel prennent place toutes nos fins conscientes, notre intentionnalité."

(Joas, 1999, p.168, cité dans Prada & Ramirez, 2006, p.123 -travail de diplôme-)

Il rejoint en ce sens la clinique de l'activité, qui explique que l'intelligence du travailleur⁶⁵, sa sensibilité, son imagination, se déploient dans ce qu'il met en œuvre pour gérer l'écart entre le travail prescrit et le travail réel. Cette intelligence pratique est décrite comme une intelligence du corps, car nos perceptions sont liées à nos habitudes, à nos connaissances gravées dans nos sens et notre corps. Elle s'exerce dans l'imprévu, dans ce qui n'est pas maîtrisable.

A partir de l'expérience liée aux situations de travail ordinaires, le corps, les sens, réagissent aux imprévus. Le travailleur va se baser sur son intuition pilotée par ses perceptions pour agir ou réagir.

Puis, selon Joas, en réfléchissant à ces prédispositions instinctives, nous construisons le but de notre action.

"L'intentionnalité elle-même consiste alors dans une régulation auto-réflexive de notre comportement habituel."

(Joas, 1999, p.168, in Prada & Ramirez, 2006, p.123)

La situation de Thierry – quand il reste calme alors qu'un jeune accuse un autre d'avoir embrassé un garçon -, est un exemple de l'imprévisibilité des situations : Thierry ne s'attendait pas à de tels propos !

On peut alors remarquer qu'il n'a pas agi en fonction d'un but prédéfini, mais qu'il a réagi à la situation en tenant compte de ses perceptions et de son ressenti. Puis, en réfléchissant à tout ce qui s'est passé -le contexte de la situation et sa réaction instinctive-, il en a déduit la finalité, à savoir de *"faire en sorte qu'il y ait le moins de vagues autour de ça."*

⁶⁵ Cf. annexe 8.2 : les concepts de la clinique de l'activité.

Le coup quand je suis calme, ouais j'y ai pas réfléchi, mais j'ai dû le sentir et ne pas réagir, rester calme, et faire en sorte qu'il y ait le moins de vagues autour de ça. Donc ça c'est un truc... tu réfléchis pas, c'est devenu un, j'sais pas, un réflexe, ça se fait d'instinct.⁶⁶

Le second présupposé implicite relatif au modèle téléologique des théories de l'action consiste à dire que le sujet maîtrise son corps : le sujet est capable d'exercer un contrôle sur son corps, et de s'en servir pour atteindre ses buts.

Au début de ce travail, je pensais pouvoir repérer des positions du corps, des gestes, afin de les réutiliser dans un but précis par la suite : je me situais alors dans une théorie de la fin et des moyens.

Hans Joas ne conçoit pas un rapport purement instrumental du sujet agissant sur son corps. Il inclut, dans le concept d'action, la passivité, la sensibilité, la réceptivité et la sérénité.

"Si la théorie de l'action interprète l'agir lui-même comme une valeur en soi, alors elle néglige ou disqualifie d'emblée l'attitude de ceux qui choisissent plutôt de cultiver une sensibilité esthétique délivrée des contraintes de l'action ou de se soumettre docilement aux caprices du destin, aux hasards de l'existence.

Or la théorie de l'action ne peut se défendre d'un tel reproche que si son concept d'action est défini de manière à inclure aussi la passivité, la sensibilité, la réceptivité, la sérénité. Ce doit être un concept qui ne décrit pas l'activité ininterrompue de l'homme comme une production d'actes particuliers, mais comme une certaine structure de la relation entre l'organisme humain et son environnement.

La théorie de l'action, si elle veut éviter toute implication activiste, est donc condamnée à intégrer la dimension de la corporéité."

(Joas, 2001, p.35)

Une part de notre action est impulsive et intuitive. Joas appelle au renoncement et au laisser-faire. Il parle d'intentionnalité passive, ou de non-intentionnalité :

"On peut attribuer une "intentionnalité passive" aux modes d'action dans lesquels le corps est volontairement laissé à lui-même, affranchi de tout contrôle."

(Joas, 2001, p.36)

Hans Joas suggère de *"laisser libre cours aux intentions préreflexives de notre corps"* (Joas, 2001, p.36). Il soulève l'importance de trouver un équilibre entre l'instrumentalisation du corps et un certain laisser-aller.

Inclure la passivité, la sensibilité, la réceptivité et la sérénité dans l'action, c'est tenir compte non seulement du corps, de ses capacités pré-réflexives, mais aussi des dimensions affectives et émotionnelles, qui sont particulièrement présentes dans les métiers de l'humain.

⁶⁶ Extrait de l'ACS de Thierry.

5.2 Les émotions

5.2.1 Présentation

Afin de présenter ce thème, je me baserai sur deux séquences de travail réel, chacune suivie des commentaires en ACS, en ACC, puis en ACCollective. La première concerne Joseph et la seconde Iléana.

Le DVD permet de compléter les photos et les commentaires des professionnels ; je mentionne en note de bas de page les séquences correspondant au thème présenté, la dernière séquence (n°9) étant un "bonus" non mentionné dans cet écrit.

Joseph entre dans la chambre d'un jeune qui doit déménager le lendemain. Il fait le tour de la chambre en regardant partout, évaluant le travail qu'il reste à faire au niveau des rangements et du nettoyage.



Lors de son ACS, Joseph explique que presque rien n'a encore été fait en vue du déménagement. Il n'insiste pas trop, car c'est un départ difficile pour Claude⁶⁷ : Joseph tient compte du fait que cela fait longtemps que ce jeune habite dans cet appartement et qu'il l'a beaucoup investi. Il explique qu'il ne met pas de pression afin que Claude puisse aller à son rythme. Il parle aussi de son propre sentiment :

Et aussi parce que moi-même ça me touche ce départ, donc je ne veux pas non plus approfondir là-dessus, on vit des choses qui sont assez touchantes, donc...(…)
(Joseph a baissé la voix)

⁶⁷ Prénom fictif du jeune.

Lors de leur ACC, en regardant cet extrait, Joseph bouge beaucoup sur sa chaise. Iléana commente cette séquence en parlant de l'état de la chambre. Elle imagine l'état d'esprit dans lequel peut se trouver Joseph, soucieux à la vue du travail qu'il reste à faire.

Joseph dit qu'il est plutôt attentif à ce que cela se passe bien avec Claude, il ne veut pas de conflit lors de ce déménagement, il souhaite que celui-ci se passe au rythme du jeune.

A la fin de la séquence, un étudiant demande à Iléana si elle a quelque chose à dire par rapport à la dimension affective.

Sur les images-là ? Que dire... non... C'est difficile, parce qu'en même temps, (*se tourne vers Joseph*) là ça se voit pas que t'es touché qu'il parte (*les deux se sont penchés en avant l'un vers l'autre*), parce que... parce que ça se voit pas, enfin ça transparait pas, (*Joseph a croisé ses bras*) mais te connaissant, l'implication que tu y mets, que tu y mets encore, que tu as mis, enfin tout ça fait que je sais qu'il est touché et qu'on est probablement tous touchés, à des niveaux différents mais je.... Donc là, comme ça, ce que je me dis, c'est que Joseph va accompagner Claude dans son déménagement, et que tout ça c'est des marques d'attention et de... d'affection aussi quelque part. (*silence*)

Iléana explique que même si Joseph ne montre pas qu'il est touché, elle le sait parce qu'ils se connaissent bien. Elle relève le fait qu'ils parlent peu en réunion d'équipe de ce que leur font les départs.

Mais est-ce que je dis ça parce que, parce que je te connais, enfin parce qu'on se connaît bien, donc... je pense qu'on en parle quand même un petit peu en réunion... même si on parle pas beaucoup finalement de qu'est-ce que ça nous fait les départs (*Joseph hoche la tête en affirmation*)... je crois que c'est tout le passé qu'on vit avec eux, et qu'on montre comme ça au fil du temps, qui fait qu'on sait que... qu'il y a de l'attachement.

Lors de l'autoconfrontation collective, les professionnels ont d'abord visionné et commenté cet extrait d'activité réelle, à savoir Joseph dans la chambre du jeune qui déménage. Puis ils ont réagi sur l'ACC d'Iléana et Joseph concernant cette séquence.

Voici leurs commentaires sur l'activité réelle, dans l'ordre chronologique de leur apparition. Je trouve important de montrer le développement de leurs réflexions au fil du visionnement et des remarques des uns et des autres.

Thierry commente tout d'abord l'attitude de Joseph :

On peut dire des trucs là ? D'abord, c'est Joseph dans toute sa splendeur... Non mais, déjà t'es calme, mais là en plus t'as l'air encore plus calme que d'habitude, et je me dis 'tu te démontes pas', enfin je sais pas si c'est exactement ce qui se passait là, mais je me dis, y avait peut-être matière à se démonter un peu, parce que Claude il part dans deux jours, on sait même pas où, et il devait y avoir encore un sacré bordel dans sa chambre, et toi tu te démontes pas, tu dis 'y en a peut-être encore pour deux heures...'

Joseph dit que lui-même est mal et que le jeune est mal⁶⁸, c'est pour ça qu'il veut prendre le temps :

Mais ouais, ce qu'il y a, c'est que, là, y a l'angoisse du départ, son angoisse du départ... y a ma tristesse de le voir partir, y a deux jours que je sais que je vais

⁶⁸ Correspond à la séquence n°1 du DVD.

devoir lui consacrer beaucoup d'heures pour partir... donc moi je suis pas du tout pressé, je suis... je suis prêt à adopter son rythme, et puis... et puis, je m'inquiète pas trop.

Thierry explique que c'est un déménagement difficile, car Claude est au foyer depuis longtemps et il ne sait pas trop où il va. Contrairement à d'autres départs, il le trouve triste et délicat.

Joseph confirme ce sentiment en parlant de son implication vis-à-vis de ce jeune.

Ouais, et puis là, visiblement, ça faisait un moment qu'on parlait déménagement avec lui, qu'il fallait qu'il prépare les choses, et il a beaucoup de peine à partir. Ça fait presque 3 ans, dont un an et demi, c'est moi qui ai eu la référence, pendant que Patricia n'était pas là, donc y a l'implication quand même d'une forte relation là-dedans, et puis... Ouais, c'est tristounet de le voir partir, donc je veux pas le bousculer, j'ai beaucoup de temps à lui consacrer, donc... Tranquillou...

Eric relève quant à lui qu'il ne sent pas la tristesse sur ces images, ni de la part de Joseph, ni de Claude. Joseph dit qu'il ne la montre peut-être pas beaucoup. Il parle du rythme des échanges, lent, et de sa présence rassurante, en lien avec cette tristesse.

Joseph: Dans le rythme peut-être justement. Dans le rythme, je suis tranquille dans sa chambre, je parle pas trop fort, je suis dans le rythme plutôt lent, et puis...
Joëlle: Mais t'es très cadrant aussi, tu lui dis 'tu me rappelles' encore une deuxième fois sur le natel... tu veux cadrer un maximum...
Joseph: Ouais, faut qu'il me sente présent. Faut qu'il sente que je l'accompagne dans ce moment qui n'est pas évident, ni pour lui, ni pour moi...
Thierry: Présent ou disponible.
Joseph: Ouais.

La chercheuse trouve pourtant qu'on sent non seulement la tristesse dans ce passage, mais aussi une grande maîtrise de la part de Joseph. Celui-ci est alors très ému⁶⁹.

Joëlle: Mais là y a... parce que là je trouve qu'on sent la tristesse quand même, dans ce passage-là...
Joseph: Ouais (*hoche la tête en approuvant*).
Joëlle: ...Il a une grosse maîtrise...
Joseph: Oui. Parce que même maintenant, ça... (*rit un peu, approche ses mains de son visage, "s'évente", bouge sur sa chaise*)
Thierry: Oh, Joseph...
Joëlle: ça remonte, hein...
Joseph: Oui, oui...

SILENCE de tous

A la question de la chercheuse de savoir si on peut montrer sa tristesse dans cette pratique professionnelle, Joseph dit qu'il sentait le jeune trop fragile. Il pense qu'ils auraient pu perdre pied, tous les deux. La chercheuse dit que cela aurait pu justement être un moment fort.

Eric nuance cette supposition :

⁶⁹ Correspond à la séquence n°2 du DVD.

Ouais, ouais, c'est peut-être aussi bien, mais ça peut être aussi un peu... je sais pas, comme si on péjorait un peu son départ, pis que ce serait plus dur d'aller s'installer ailleurs. Peut-être pleurer plus tard, après, une fois que c'est fait, non je sais pas, mais... je trouve que c'est bien d'avoir cette attitude sur ce moment... de rester...

A un niveau plus général, les professionnels disent qu'il est possible, mais pas forcément facile, de pleurer avec des jeunes⁷⁰. Ils ont donné un exemple où ils avaient tous les larmes aux yeux, mais c'étaient des larmes de joie.

Eric: Moi je sais que ça m'est arrivé... ben pas... J'ai encore jamais fait, pleurer comme une madeleine comme on dit, mais avoir les larmes aux yeux, ouais.... Même en duo, si y a des choses qui nous touchent... Mais c'est vrai que c'est pas... je pense que ça doit pas être évident pour tout le monde de... de se laisser aller... à verser des larmes.
Joseph: Là je le sentais pas. Mais c'est vrai que ça peut provoquer des choses fortes... à deux... (*silence*)

Nous pouvons remarquer que lors de l'ACCollective concernant l'extrait d'activité réelle de Joseph, les professionnels ont d'abord parlé de la tristesse de Joseph, puis ont abordé la question d'en parler aux jeunes.

Voici maintenant leurs commentaires de l'ACCollective lorsqu'ils ont regardé les images de l'ACC d'Iléana et Joseph : suite à une incompréhension entre Iléana et Joseph, ils discutent cette fois principalement du fait qu'ils parlent peu, entre eux, des émotions.

Au début de la séquence d'ACC, Joseph et Iléana visionnent l'extrait de Joseph dans la chambre du jeune qui déménage. Puis Iléana commente en disant qu'il restait beaucoup à faire dans cette chambre.

Eric réagit alors⁷¹ :

C'est marrant, parce que là, vous parlez pas... Vous parlez pas du... Fond mais de la forme, de l'état de sa chambre, alors qu'il y a deux secondes quand on a regardé l'extrait... On avait tous les larmes aux yeux, et puis là, 'pschiiitt', silence. C'est juste comme si t'allais le déménager pis que ça allait être un moment chiant, parce que c'est...

Joseph dit qu'il voit à la position de son corps qu'il est dans l'émotion, en regardant l'extrait, alors qu'Iléana ne voit pas qu'il est triste.

Joseph: Parce que... le... ce que je voyais... Dans mon physique, je le vois que je suis gêné... pas gêné, que je suis...
Thierry: Quand on te voyait à l'image [pendant l'activité réelle] toi avant ?
Joseph: Non, ici, en jaune [pendant l'ACC], quand tu me vois en jaune (*s'adressant à Thierry*), pis qu'on est en train de regarder tous les deux... Toi (*Iléana*) t'es avec les yeux comme ça (*écarquillés*) et puis moi je bouge un petit peu, un petit peu n'importe comment sur ma chaise, parce que je suis encore dans l'émotion de ce moment-là.
Iléana: Mais moi je crois que j'ai pas vu à ce moment-là que t'étais pas bien...

⁷⁰ Correspond à la séquence n°3 du DVD.

⁷¹ Correspond à la séquence n°4 du DVD.



Au fil de l'ACCollective, Iléana réalise qu'elle n'a pas du tout remarqué la tristesse de Joseph à ce moment-là, et cela la touche.

Mais effectivement, je vois pas la tristesse de Joseph, là, à ce moment-là, je zappe...

Non. Mais ce qui me désole, c'est que je vois pas ta tristesse (*en s'adressant à Joseph*) à ce moment-là. Mais je sais bien... Enfin, que t'es triste, et puis on en a parlé, donc pour moi c'est... C'est presque une évidence, mais je... Je passe à côté (*en montrant la TV avec sa main*) ... Je sais pas...

ça me bouleverse complètement que je t'aie pas vu... (*en se tournant vers Joseph*) (...) Je suis désolée, Joseph...

La chercheuse demande s'ils peuvent parler de leurs émotions entre eux, car sur ces images, cela semble difficile. Elle ajoute qu'il n'y a pourtant pas l'enjeu des jeunes, comme ils sont juste les deux. Iléana explique que c'est parce qu'elle n'a pas vu sur le moment la tristesse de Joseph. Eric dit qu'ils en parlent peu de manière générale⁷².

Mais moi je pense qu'on est assez pudiques quand même, au niveau des émotions...

La chercheuse lui demande alors de préciser ce qu'il entend par "pudiques" :

Maëlle: Mais Eric là tu disais 'vous êtes pudiques', tu dis... dans le foyer, en tant qu'équipe... ?

Eric: Nous, en tant qu'êtres humains adultes, entre nous, on est pudique sur nos émotions. On peut en parler peut-être, comme vous avez pu en parler vous

⁷² Correspond à la séquence n°5 du DVD.

à deux (*en s'adressant à Joseph et Iléana*), ou quand des fois, quand on fait des débriefings, après une réunion ou quelque chose comme ça. En petit comité on peut, mais c'est pas des choses... C'est pas des choses avec lesquelles on est à l'aise... Enfin ça c'est ma perception, hein. Alors on connaît, on se connaît quand même pas mal depuis longtemps, on sait plus ou moins qui on est... Alors on peut s'imaginer ce que ressent l'un ou l'autre, mais c'est pas des choses... C'est pas des sujets que l'on aborde facilement... Enfin c'est ma perception, mais... Je trouve qu'on est pudique...

Joseph: Je crois qu'il faut des gros... des événements assez importants, comme on en a vécu ces derniers temps...

Eric: Oui, alors quand y a des événements, mais...

Joseph: ... tout à coup, y a un sujet, qui, qui nous touche les uns, les autres, et puis on peut... on peut en discuter...

Joseph et Eric parlent du besoin de se protéger, soi ou les jeunes.

Joëlle: Pourtant vous travaillez beaucoup avec les émotions... on voit dans le film, avec les jeunes, vous êtes beaucoup sur les émotions ! Le corps, les émotions... c'est beaucoup...

Joseph: Mmmh... (*approuve avec la tête*)

Eric: Mais ouais... Ce qui est à nous, on le garde... Je sais pas, pour ainsi dire... Peut-être pour se préserver peut-être aussi, je sais pas... Mais c'est vrai que c'est un sujet... euh...

Joseph: Se préserver, ne pas en rajouter une couche à des jeunes qui sont déjà en souffrance par rapport à des émotions qu'ils ont vécues de façon débridée parfois... Donc, je pense qu'il y a peut-être un petit peu de tout ça qui est mêlé dans nos têtes, et qui fait que, on peut y aller avec parcimonie, dans... dans l'expression... (*silence*) peut-être...

La chercheuse relance sur l'expression des émotions entre éducateurs. Ils trouvent que c'est pareil entre eux, ils n'en parlent pas beaucoup. Iléana soulève le rôle de l'institution.

Iléana: Mais parce que, je pense qu'on favorise pas non plus... Enfin rien n'est mis en place pour que ça se fasse... On fait pas des supervisions d'équipe, par exemple...

Joseph: Non, des régulations d'équipe... des supervisions on en fait...

Iléana: Oui, mais des supervisions de situations, mais pas de l'équipe... Et puis je pense que c'est... Ouais c'est pas favorisé dans l'institution...

Plus tard dans l'ACCollective, les professionnels discutent du rôle de l'institution par rapport à l'expression des émotions. Ils entendent "institution" comme étant ceux qui la dirigent, ou qui l'ont dirigée, ces dernières années.

Joseph: Non mais, t'as entièrement raison... Mais je... Je crois que l'institution a peur de l'épanchement...

Iléana: Oui, oui, non mais ça je sais... Bien sûr...

Joseph: ... On le sait depuis des années... Parce que combien de fois on a demandé certaines choses, au niveau régulation, et on nous a dit 'mais on veut pas de nombrilisme dans cette institution...'

(...)

Iléana: Ouais, ouais, là y a quand même quelque chose de très fort là autour, où on nous rappelle quand même, assez régulièrement, que, on est réuni, pour le travail... et c'est vrai, je veux dire, c'est vrai... !

(...)

Joëlle: Et on est là pour travailler, ça veut dire quoi ? On travaille pas avec ça...?

Iléana: Si, si, mais le rappel, c'est quand même qu'on est réuni dans une institution au travers de... du... du job qu'on y fait, et donc... euh... Donc, c'est pour rappeler je crois tout l'aspect professionnel qui nous réunit.

Joëlle: Mais là tu redis 'être professionnel', c'est pas parler des émotions, c'est pas...

Iléana: C'est un peu ce qui...

Thierry: Moi je le sens pas... Alors d'accord pour les émotions, mais... Mais de rester professionnel, professionnel, pour le boulot... euh... On fait des sorties d'équipe extraordinaires, on fait des formations partout, et on prolonge le temps sur place... On passe du bon temps ensemble pour vivre... Pour épaissir nos histoires, notre lien, notre connaissance de chacun... Donc là on dépasse...

Thierry met en avant le besoin de protection, par rapport à la peur de l'inconnu, de ce qui déstabilise, de ce qu'il ne maîtrise pas.

Thierry: Mais y a peut-être aussi un peu une histoire de protection, parce que... on rigole beaucoup ! Là aussi je me dis, par protection, parce qu'on suit des situations des fois tellement catastrophiques, ou des trucs abominables, que, plutôt que de se laisser à des émotions... Pis de s'ouvrir pour pas... Enfin on sait pas ce qui... C'est plus facile de se blinder pis d'en rire...

Ouais, je dis, d'en rigoler un coup, pour se détendre, plutôt que de se laisser aller à ses émotions, pas forcément savoir... Je me dis, on sait pas forcément dans quoi on va les uns les autres, ce que ça engendre après chez les uns, chez les autres, quand on laisse partir des émotions, si on se met à pleurer, et tout... ça peut nous déstabiliser peut-être... ou... C'est plus l'inconnu, moi j'ai l'impression...

Iléana: Mmmh (*hoche la tête en approuvant*)

Thierry: ...et euh... Pis on se dit peut-être qu'on a déjà... faussement, mais qu'on a peut-être déjà bien assez à faire comme ça, ou qu'on a... un peu peur, ouais, de se lâcher trop...

Après dix secondes de silence, Joseph reprend :

Joseph: Oui... Ouais, c'est... ça peut paraître assez paradoxal, surtout que ça fait longtemps qu'on bosse les uns avec les autres... (*silence*)... Et qu'il y a beaucoup de choses qui se passent tacitement... (*silence*)... Mais... (*silence*)

Joëlle: Vous vous connaissez bien, vous connaissez même vos émotifs, mais vous n'en parlez pas, en fait...

Joseph: Non...

Eric trouve qu'une force de leur équipe tient justement dans cette pudeur, cette réserve qu'ils ont⁷³.

Eric: Ouais je pense que c'est aussi quand même une des... une des forces peut-être, de... de notre équipe, c'est ça, hein... en fait, enfin, pour moi...

Iléana: C'est quoi ?

⁷³ Correspond à la séquence n° 7 du DVD.

Eric: C'est ce qui crée un peu la cohésion qu'on a, d'équipe... Cette forme de pudeur qu'on a les uns envers les autres, et c'est ça qui fait aussi qu'on travaille bien ensemble, c'est ça qui fait cette cohésion, c'est ça qui fait que ça fonctionne, enfin ça c'est un avis... Purement personnel et subjectif, mais... Je pense que c'est une des raisons qui fait qu'on fonctionne bien... Parce que pleurer collectivement, j'en verrais pas l'intérêt...

Joseph: Je crois que...

Iléana: Non, non...

Eric: Non, mais, je caricature un peu, mais j'aime cette façon qu'on a d'être en même temps présents, ouverts, confiants les uns les autres, et en même temps, avec de la retenue, avec de la réserve, et... Moi je trouve ça appréciable...

Joseph enchaîne sur le fait qu'il n'y a pas toujours besoin de verbaliser ses émotions, qu'on peut les transmettre autrement.

Joseph: Ce qu'on ne dit pas avec les mots, on le passe en actes dans le besoin du collègue, moi c'est comme ça que je vois le truc. Imaginons, à un certain moment, y en a un de nous qui a plus besoin d'être en retrait professionnellement, je crois qu'il n'y a personne dans l'équipe qui va dire 'qu'est-ce qu'il nous fait chier celui-là avec ces histoires...' ou bien 'ça tombe mal', ou comme ça... y en a toujours un ou l'autre, ou plusieurs, qui disent 'je prends, tu te barres, t'as besoin de ça, tu y vas...', et je crois que c'est là où on montre...

Iléana: Où on dit...

Joseph: L'affection, où on montre le, le...

Eric: L'attention...

Joseph: Le degré de proximité ou d'attention qu'on peut prêter à l'autre, il passe par des actes, plus que par des paroles.(...)

Joëlle: ça veut dire qu'il n'y a pas besoin de mettre toujours des mots sur tout... C'est ça que vous êtes en train de dire ?

Joseph: Yes ! En tout cas moi je défends ça, à fond... C'est bien quand on en met parce que... On ressent le besoin à ce moment-là d'en mettre, mais on est pas toujours obligé d'en mettre... Comme on est pas toujours obligé de dire la vérité, comme...

Iléana trouve quand même qu'ils ne parlent pas assez des émotions entre eux⁷⁴.

Iléana: Moi des fois je trouve qu'on en parle pas assez...

Thierry: De nos émotions ?

Iléana: Ouais. Ben justement, tu vois, le départ de Claude, on n'en a jamais parlé... Enfin on en a très peu parlé en réunion, alors que on avait tous comme ça un attachement pour lui, alors toi (*en s'adressant à Joseph*) plus, parce que tu... Voilà, on a dit... Mais c'est un gars attachant, et en réunion, on...

Eric: Mais en même temps...

Iléana: On n'a jamais dit comme c'était... Ben voilà y a des sorties qui sont difficiles, et puis d'en parler un peu, et puis de se retrouver là autour, ça... ça, ça me manque des fois un peu...

Eric apprécie au contraire de n'être pas obligé de parler des émotions.

⁷⁴ Correspond à la séquence n° 6 du DVD.

Parce que je... D'instinct, je sais que, quand y a quelque chose qui nous préoccupe, qu'on est trop impliqué émotionnellement ou quoi que ce soit, y aura toujours quelqu'un ou l'autre qui va lancer le sujet, on va en parler. Des fois des choses comme ça qui nous touchent, mais on se sent pas, comme dit Joseph, le besoin de devoir en parler, parce que... On peut le vivre autrement qu'en mettant des mots dessus... Et moi c'est ça que j'apprécie beaucoup.

(...)

Eric: Peut-être que la personne... Y a des personnes qui ont besoin d'exprimer, et d'autres pas...
Thierry: Ouais, ouais.
Eric: On vit chacun nos émotions de manière différente, et... Mais moi je trouve que c'est ça qui fait la beauté de cette équipe, c'est qu'il y en a qui ont besoin, comme on avait vu dernièrement avec toi (*en s'adressant à Thierry*)...
Thierry: Ouais.
Eric: Toi t'as besoin d'exprimer, de mettre des mots sur... D'autres ils le vivent différemment. Et c'est ça moi que j'aimerais pas toucher, qu'on soit forcé, comme je disais tout à l'heure en rigolant, de se faire des séances de pleurs collectives, moi je vous dis au revoir, si c'est ça, quoi ! 'Ciao, je reviens demain, je vais boire une bière !' Ce que j'aime, c'est ça, c'est cette finesse, c'est cette sensibilité qu'on a chacun de vivre ça différemment, et moi je pense pas qu'on se prive de vivre ça différemment. Je pense qu'on a un niveau... Personnel, chacun différent...

Thierry rejoint Iléana, en disant qu'il est parfois important de mettre des mots sur ce qu'ils vivent.

Thierry: Ouais, moi je reviens un petit peu entre les deux quand même, parce que...
Eric: T'es chiant...
Thierry: Parce qu'on peut pas mettre des mots tout le temps, mais des fois, ça fait du bien quand même...
Eric: Oui...
Thierry: Et des fois, dans certains cas, on passe un peu vite sur certains trucs...
Iléana: Des fois, on passe un peu... Alors je dis pas qu'il faut s'épancher, commencer à pleurer et tout ça, pas du tout, hein... (*silence*)... Mais on parle quand même très peu...
Thierry: On pourrait faire un petit peu plus...
Iléana: On n'est pas très... je trouve que des fois on est un peu maladroit, parce que... On sait pas comment aborder le truc, et pis en même temps, ben on a quand même envie des fois que les autres se rendent compte, si c'est difficile, si c'est... Pis on va pas... Dans ces zones-là, ou très peu. Ou alors des fois, moi je me dis, on pourrait peut-être essayer de faire plus, mais sans savoir vraiment si ce serait concluant, hein, après...

La deuxième séquence de travail réel concerne Iléana : elle est filmée à table, lors d'une réunion avec les jeunes. Un des points abordés est le départ de Claude, comme c'est la dernière réunion qu'il fait avec eux avant son déménagement.

Joseph demande si quelqu'un veut dire quelque chose à Claude. Celui-ci remercie tout le monde et dit qu'il les adore. Un jeune lui propose de revenir lui dire bonjour un soir, Joseph remet le cadre en disant que ce ne sera pas possible le jeudi. Iléana est touchée par ce départ.



Deux aspects ont été abordés lors des trois autoconfrontations, ACS, ACC et ACCollective, plus ou moins longuement : d'un côté, la tristesse d'Iléana, et de l'autre, le retour du cadre de la part de Joseph.

Lors de son ACS, le premier commentaire d'Iléana concerne sa tristesse.

Pour moi c'est un moment, c'est... c'est hyper... enfin, pas hyper triste, mais euh... (*silence*). Je savais que c'était la dernière soirée, pis que, voilà, on allait pas repasser de soirée ensemble, et c'est un moment assez triste pour moi, parce que, ben, ça fait 2 ans et demi qu'il est là et que, on y est quand même très attaché, donc, parce que voilà, la durée fait qu'on s'attache, et d'autant plus que lui il était assez attachant quand même comme gars (*elle baisse la voix*). Et ouais, c'est... c'est... (*silence*) c'est un moment qui est chouette, parce que je trouve que c'est bien de pouvoir le vivre comme ça et en même temps, ben je vois que c'est triste, enfin que...

Lors de leur ACC, Joseph parle du fait qu'elle semble touchée, par rapport aux positions de son corps. Joseph dit que c'est joli son regard qui balaie entre Claude et lui-même.

Joseph: Parce qu'à la fois t'as l'air touchée, là, de parler de ce départ...

Iléana: Ah tiens ça se voit, ah ouais d'accord.

Joseph: Dans la position de ton corps, où t'es d'abord ouverte comme ça, pis tout d'un coup, tu te rassembles et pis tu te touches le visage, comme pour retenir, comme ça, quelque chose qui pourrait sortir... c'est... ouais c'est marrant ce... c'est joli ce... comme si tu guettais ce que j'allais lui dire, et lui les réponses qu'il allait donner, pis toi, tu te dis, 'j'interviens, j'interviens pas', ... et en même temps touchée par ce départ...

Lors de leur ACColl., Iléana intervient pour montrer la différence entre sa tristesse et le fait que Joseph remette rapidement la règle.

Non, mais en fait, je... Moi là je suis complètement dans... Enfin, je suis pas bien du tout, par rapport à ce départ, et je regarde Joseph, et je me dis 'mais comment est-ce qu'il peut ramener autant de règles, maintenant ?'

Lors de la réunion, les jeunes disent aurevoir à Claude, et l'un d'eux lui propose de revenir passer une soirée avec eux. Joseph intervient pour rappeler que ce ne sera pas possible le jeudi soir.

Lors de son ACS, Iléana réagit sur ce deuxième aspect, le retour au cadre.

En fait là je suis impressionnée comme Joseph est tout de suite dans la règle. Moi je suis complètement à l'ouest à ce moment-là. De toute façon j'aurais pas du tout pensé dire 'en tout cas pas le jeudi soir', et en fait je suis impressionnée de voir Joseph, qui a l'air, mais alors vraiment, beaucoup plus détaché que moi, a priori parce que je pense pas du tout que ce soit le cas, mais euh..., mais euh... Comme il arrive à être très professionnel finalement dans ce moment-là, et je me souviens de m'être dit 'ah ouais il se souvient qu'il faut rappeler la règle', enfin de rappeler les trucs qu'il faut rappeler, c'est très bien, mais je me souviens que ça m'a...

Etre détaché ou remettre la règle, est-ce être très professionnel ? Cette question d'*être professionnel* a déjà été soulevée⁷⁵ en lien avec le rôle de l'institution : je la reprendrai dans l'analyse.

Juste après l'explication de Joseph concernant le jeudi soir, ils abordent le point suivant en réunion, la caisse communautaire. C'est un point qu'Iléana devait animer et elle met quelques secondes avant de réagir.

Ah je suis pas du tout connectée, ah ! Je savais que c'était moi qui devais en parler, mais alors j'étais mais déconnectée, mais vraiment, je vois à quel point je l'étais, je ne me suis pas du tout sentie à ce point-là en... je sais pas comment on dit, pas dans la réunion. Enfin j'étais toujours à Claude en fait, et...

L'étudiante qui anime l'ACS d'Iléana lui demande si elle trouve que ça va trop vite, pendant cette réunion.

Pour moi, ouais, le passage 'c'est la fin de Claude, on passe à la caisse communautaire', pour moi ça va trop vite. En même temps je comprends que, on peut pas rester 15 ans sur Claude, mais oui, moi j'en suis toujours un peu... Bon ben il part, il part, ben il part ! J'en suis encore là, et ça me fait bizarre, de hop 'bon ben on va parler de la caisse communautaire', qui est vraiment un truc ultra pratique, pas du tout dans l'émotion, enfin... Alors moi j'ai de la peine à me, à faire ce passage-là aussi rapide. Mais apparemment je suis un petit peu la seule ! (*elle rit*)

Lors de leur ACC, suite à la remarque de Joseph sur sa tristesse, elle enchaîne sur cette question des règles.

⁷⁵ Lors de l'ACColl., quand les professionnels ont réagi sur l'ACC d'Iléana et Joseph concernant l'extrait de Joseph dans la chambre du jeune (cf. pp.65-66).

Et en même temps (...) je suis surprise comment toi t'es.... T'es dans le... Enfin comme tu reviens dans les règles et... je me dis 'tiens il...' et c'est bien parce que c'est vrai que moi... Ouais c'est un départ qui me touche assez et je suis... et ça m'interpelle comment toi tout de suite tu reviens...

Pas tout de suite, mais y a un moment donné, ben faut rappeler la règle, qu'il peut pas venir le jeudi soir, et comme ça, et ça me... Je me dis 'tiens il est plus en avance que moi dans le... Il a déjà passé ce moment touché, et pis hop il rembraie', alors que moi je mets plus de temps à rembrayer.

Un peu après dans l'ACC, ils éclatent de rire, car ils ont pris le point suivant -caisse communautaire-, à la réunion et Iléana a mis un moment à raccrocher. Elle dit qu'elle est encore dans le départ de Claude : Joseph dit qu'il a donc fait une transition trop rapide. Elle dit 'non' :

Comme tu dis, je pense que c'est bien, parce que, ben moi j'étais encore un peu dans l'émotionnel, ou comme ça, et il faut en sortir parce que ça n'amène rien, ça n'amène pas grand-chose en tout cas d'y rester comme ça... La soirée doit se faire quand même... donc mais oui là j'ai mis un petit moment à rembrayer.

Lors de leur ACColl., Iléana aborde tout de suite cette question des règles.

Iléana: Non, mais en fait, je... Moi là je suis complètement dans... Enfin, je suis pas bien du tout, par rapport à ce départ, et je regarde Joseph, et je me dis 'mais comment est-ce qu'il peut ramener autant de règles, maintenant ?'

Eric: Ben, c'était peut-être ta manière à ce moment-là de ne pas, ouais... Comme on a dit tout à l'heure, de ne pas sombrer dans le... la tristesse profonde, ben c'est des choses naturelles, mais, malgré le départ de Claude, les règles doivent toujours exister, il faut maintenir... Ben on est là pour ça aussi, il faut maintenir un bout le cadre, ça n'empêche pas... mais...

Joseph: C'est vrai que moi je pensais au groupe, là aussi...

Eric: Ouais parce que, voilà, il est pas tout seul...

Joseph: Un bout de Claude, et puis je pense que j'ai dit 2-3 mots par rapport à lui, mais, les autres il ne faut pas non plus qu'ils voient... C'est-à-dire qu'il faut qu'ils sachent que, même quand on part, il y a quand même un processus dans lequel on s'embarque, moi je fais attention à ce que ça ne se passe pas n'importe comment non plus, donc c'est un message aux autres que j'envoie à ce moment-là...

Quel message est envoyé aux jeunes à ce moment-là ? Qu'on ne s'étend pas sur l'émotionnel ?

Nous avons pu voir que l'extrait d'activité réelle d'Iléana en réunion lors du départ de Claude a amené les professionnels à traiter de deux mêmes aspects –la tristesse d'Iléana et la remise du cadre de Joseph-, lors de chacune des autoconfrontations.

Ces thèmes ont également permis de parler d'autres sujets :

- Lors de son ACS, après avoir exprimé sa tristesse sur ce départ, Iléana a enchaîné sur la prise de distance.

ça me touche moins, maintenant qu'avant, parce qu'avant... **Moi je suis quelqu'un aussi qui prend vachement les trucs perso et, je peux être très vite triste, enfin très vite, des fois pas très professionnelle, enfin...** Ouais à être là avec qui je suis, mais on l'est tous, mais voilà moi parce que je prends les choses peut-être plus à cœur, j'arrive à mettre moins de distance probablement.

Au début c'était très très dur, pis je crois que c'est avec le temps qu'on... Je sais pas, pas se blinder, parce que j'aime pas ce mot, mais qu'on se... **qu'on arrive à avoir une juste distance avec ses émotions, enfin ce qu'on vit et de se réguler, pis je pense que c'est important d'être bien là-dedans, parce que sinon je sais pas comment on peut durer comme ça sur des années,** je pense que ça prend trop d'énergie.

Enfin pour ma part, je me voyais pas continuer comme j'étais au début, sur plusieurs années, ça m'aurait pas fait du bien.

Mais en même temps, ben... Je suis triste, et puis ben j'accepte qu'il y ait ce moment de, c'est comme ça, où on repense à plein de trucs qu'on a vécu, enfin voilà. Mais ça me va, je suis à l'aise là-dedans, en tout cas j'ai l'impression d'être à l'aise.

- Lors de leur ACC, Joseph explique qu'il se sent responsable du cadre de cette soirée du jeudi, c'est pourquoi il remet les règles.

Non, non, non j'étais aussi dans le fait d'être touché, mais en même temps... Est-ce que c'est parce que je suis là tous les jeudis soirs et que je dois passer de 'je suis en colère par ce que je suis en train de vivre' **et en même temps je dois garder le cap par rapport au cadre,** et je dois jouer toujours avec 'je suis en colère, faut que je l'exprime', **mais je dois garder le cap, donc il faut aussi que je mette un petit peu de règles de nouveau...** Et ça me règle moi aussi....

Ça me règle moi aussi, c'est-à-dire que ça me fait pas partir dans que de l'émotion ou que dans la règle, et de jouer avec ces deux choses-là, moi ça me permet de tenir sur les deux heures de réunion ou sur une heure et demie.

Mais je crois qu'il est important de montrer les deux choses : à la fois quand t'es touché, ben faut que tu le montres, mais le fait que je sois là tous les jeudis, **moi ça me rappelle toujours qu'il y a le groupe, faut pas que j'oublie le groupe, faut que j'envoie des messages au groupe, au jeune, à moi, et puis que...** Faut jouer avec ça.

Joseph soulève à nouveau cette question du message au groupe, de remettre des règles, en parallèle au moment d'émotion par rapport au départ d'un jeune. Je la reprendrai dans l'analyse.

- Lors de leur ACColl., suite à nos questions, les professionnels ont parlé de l'expression de leurs sentiments aux jeunes⁷⁶.

Je retranscris ici l'intégrale de cette discussion, telle qu'elle s'est déroulée durant l'autoconfrontation collective, car je trouve ce passage touchant, rempli d'émotions, et en même temps de réflexions et de remises en question sur leur fonctionnement.

Cet état de questionnement se traduit par de nombreux silences (*points de suspension*) ; de plus, on peut remarquer que Joseph n'intervient pas du tout en début de discussion, puis il nous fait partager ses interrogations.

Maëlle: Et moi je me demandais... de dire, aux jeunes, **de dire en fait votre émotion aux jeunes...** parce qu'on en a parlé... on a dit entre vous, mais là sur le moment, il (*Claude*) dit 'je vous adore'... (*silence*) et... ?

Thierry: C'est Béatrice qui dit 'nous aussi, on t'adore', je crois... ou c'est toi (*en s'adressant à Iléana*) ?

Iléana: Non, non, c'est Béatrice...

Thierry: Une toute petite voix qui dit un petit quelque chose...

⁷⁶ Correspond à la séquence n° 8 du DVD (elle commence lors de leur silence, afin de protéger le vrai prénom de Béatrice, une adolescente).

Dix secondes de silence total

Iléana: Ouais, non... Ouais, ça aurait pu, on aurait pu... *(en se tournant vers Joseph. Silence)*

Joëlle: Mais ça vous gêne pas que vous ne disiez rien ?

Iléana: Non... *(silence)*

Joseph: Que nous, on ne dise rien sur... ?

Joëlle: **Qu'il n'y ait pas de réponse au 'je vous adore'...**

Thierry: **Ben... ça aurait pu être sympa, je trouve...** *(Joseph rigole)* mais, effectivement, sur place, si vous aviez la gorge nouée, pis si le fait de dire ça...

Iléana: Non, pis alors...

Thierry: ça vous fait vous effondrer, effectivement peut-être que ça irait pas, mais...

Iléana: Non, mais alors non, je trouvais que c'était hyper fort ce qu'il...

Thierry: Ben ouais, lui, il lance un truc hyper fort, pis...

Iléana: Je m'attendais tellement pas, je m'attendais pas à un truc comme ça !

Thierry: Ah ouais, c'est surprenant, qu'un jeune balance un truc comme ça, en groupe, avec tout le monde là, en début de réunion, ah c'est sûr ! Tu te le prends en pleine figure aussi...

Iléana: Moi j'ai pas eu de répondant à ce moment-là...

Eric : Comme quoi on peut aussi nous être déstabilisés par eux...

Iléana: Mmmh... *(hoche la tête en approuvant)*

Eric : Pis dire qu'eux, ils le sont quelquefois aussi par nos agissements... ouais...

Joëlle: Mais ça veut dire que sur ce registre-là, vous ne leur donnez pas une image de... Pour les jeunes, hein... de... d'argumenter ou de développer sur le côté relationnel à travers le mot, comme 'je vous adore, je vous aime' ou je sais pas quoi... c'est-à-dire que là, l'équipe d'éducateurs... c'est silence...

Joseph: Mmmh, oui, oui, là c'est ce qu'on a montré en tout cas. **Pis oui je suis pas sûr que... on aille beaucoup dans ce...**

Eric: ...dans ce champ-là...

Joseph: **Mmmh... dans ce champ...**

Joëlle: C'est pas votre champ ?

Iléana: Non...

Joseph: Moi je le vois pas souvent, en tout cas... Pis moi-même, je suis pas sûr que je favorise énormément ce genre d'expression-là...

Joëlle: Mais ces jeunes il faut qu'ils sachent dire 'je t'aime'... ?

Joseph: Oui oui oui...

Joëlle: ou... Non ?

Joseph: Si, si, tout à fait... *(silence)*... Ben c'est pour ça que je peux pas être complètement catégorique... **Y a des fois... Je crois que ça... que ça nous arrive de rentrer un bout là-dedans, mais je ne suis pas sûr qu'on creuse... qu'on creuse vraiment... euh et qu'on insiste là-dessus...** Tu vois le mot qui me viendrait juste derrière, c'est insister lourdement... Mais là encore, c'est juste peut-être moi qui pense qu'on insisterait lourdement, peut-être que quelqu'un d'autre dirait 'je lui demande d'aller plus loin', c'est tout...

Joëlle: Histoire de mots...

Joseph: Ouais ! *(il rit)*...

Thierry: Et pis de l'autre côté, y a quand même ce silence... 'pffff...' ouvert, pudique, je sais pas comment dire, mais... Y a pas... On repart pas sur autre chose tout de suite, quoi... Il y a la place pour poser ça...

Joëlle: Ouais pis on se moque pas !

Thierry: Voilà, c'est respectueux, c'est accueilli... Alors qu'on aurait pu... C'est possible aussi de redémarrer dans du fonctionnel, ou dans du... de travers quoi !

Un grand silence a ponctué cette discussion, et nous avons fait une pause pour changer de cassette de caméra.

5.2.2 Analyse

Lorsque j'ai visionné et écouté les différentes séquences d'activité réelle et les autoconfrontations simples et croisées, j'ai été très touchée par ces professionnels : par leur manière de travailler, leur façon de s'adresser aux jeunes, les regards et les rires, entre collègues ou avec les adolescents.

J'ai été marquée par la confiance qu'ils ont témoignée aux étudiants, non seulement en se laissant filmer, mais surtout en partageant leurs remarques, réflexions et émotions sur leur propre pratique.

J'appréhendais un peu l'autoconfrontation collective : comme je n'avais pas fait tout le processus avec eux, je n'avais pas pu créer de liens auparavant ; ils ne me connaissaient pas du tout, bien que moi-même j'aie l'impression de déjà les connaître par ces films. Allaient-ils jouer le jeu quand même ? Partager avec moi autant de réflexions et d'émotions que lors des autres autoconfrontations ?

Ce fut un grand moment d'émotions. Des rires, des silences, des instants émus, des questionnements d'équipe et personnels. L'autoconfrontation collective a permis d'aborder de nombreux points et j'ai été surprise de l'attention accordée au thème des émotions.

Dans cette analyse, je reprends plusieurs objets en lien avec les émotions, qui ont émergé des commentaires des professionnels : les émotions s'expriment de différentes manières et elles ne sont pas toujours déchiffrables pour les autres ; il est difficile de verbaliser ses ressentis, que ce soit avec les jeunes ou entre collègues ; la dimension émotionnelle est vécue comme dangereuse, elle soulève les questions du besoin de protection et de maîtrise ; enfin, que signifie "être professionnel" ?

Dans mon idée de départ, le support vidéo devait permettre de parler plus facilement des émotions, en partant du langage du corps. Je m'attendais à ce que des gestes ou des postures entraînent des commentaires sur le ressenti du professionnel à ce moment-là.

Or, je me suis aperçue que les professionnels n'ont pas forcément lié ces deux aspects. Les discussions concernant les émotions ont été instiguées par le contenu des images, le contexte de la situation vécue, par exemple le départ de Claude, mais très peu par les mouvements du corps ou les expressions du visage.

Iléana ne voit pas la tristesse de Joseph lors de leur ACC : *"mais ce qui me désole, c'est que je vois pas ta tristesse (en s'adressant à Joseph) à ce moment-là."* Alors que Joseph, pendant l'ACColl., relève que son émotion se traduit par ses mouvements : *"moi je bouge un petit peu, un petit peu n'importe comment sur ma chaise, parce que je suis encore dans l'émotion de ce moment-là."*

Nous pouvons donc remarquer que l'émotionnel ne se voit pas forcément. A ce propos, David Le Breton (1998 b) évoquait la polysémie du langage du corps : les mouvements corporels sont imprécis et ambigus. Il n'est pas facile de déchiffrer l'expression corporelle, car elle est propre au style du sujet et à son ressenti. De plus, nous comprenons le langage du corps en fonction de nos émotions, de notre histoire personnelle.

Iléana semble se faire du souci quant à la charge de travail qu'il reste pour ce déménagement, elle comprend donc les silences et les mimiques de Joseph comme de l'inquiétude.

Ainsi l'émotionnel peut s'exprimer de différentes façons : les professionnels ont mis en évidence diverses manières de transmettre ce que l'on ressent.

Les positions du corps, les gestes ou les expressions du visage peuvent laisser transparaître des émotions, même s'il est difficile de les décoder : pendant la réunion du départ de Claude, Iléana bouge beaucoup, tout comme Joseph change souvent de position pendant l'ACC concernant la chambre à déménager.

Joseph a parlé du rythme et de son attitude tranquille, rassurante. En visionnant les images les premières fois, je le trouvais effectivement calme, mais plutôt impassible, comme s'il ne ressentait ou ne voulait montrer aucune émotion. Suite aux commentaires des professionnels, j'ai découvert une présence sereine, paisible, et un professionnel loin d'être indifférent.

Eric et Joseph relèvent aussi qu'il n'est pas indispensable de tout verbaliser, que l'attention ou l'affection peuvent se traduire en actes.

Dans mes questions préliminaires, je me demandais effectivement si les professionnels verbalisent leurs émotions.

Nous pouvons constater, dans la présentation des données, la difficulté pour ces professionnels de parler de leurs émotions, que ce soit avec les adolescents ou entre eux.

Par rapport aux jeunes, Joseph dit qu'ils ne favorisent pas forcément l'expression des émotions, qu'ils ne vont pas beaucoup dans le registre émotionnel. Ils ne veulent *"pas en rajouter une couche à des jeunes qui sont déjà en souffrance par rapport à des émotions qu'ils ont vécues de façon débridée parfois"*⁷⁷. Eric dit qu'il est possible d'aller dans ce champ-là, mais pas forcément facile.

Pourtant, ces jeunes ont besoin d'exprimer leurs ressentis, et d'entendre les nôtres : que nous sommes tristes qu'ils partent, par exemple, ou que nous les aimons. David Le Breton (1998 b) explique que l'individu construit son rapport au monde et l'expression de ses sentiments, par l'intermédiaire des autres durant toute sa vie, l'enfance et l'adolescence étant des périodes clés.

En tant que travailleurs sociaux, nous sommes de ce fait des interlocuteurs privilégiés. Trop souvent, je trouve que l'expression des émotions, tout comme les rapports tactiles, sont "réservés" aux professionnels travaillant avec des enfants. Or, il me semble que, malgré le changement de relation qui s'instaure avec les adolescents en lien avec la puberté et la sexualité, il est important de continuer à exprimer nos émotions et à maintenir un certain contact corporel, tout en l'adaptant.

La mission de l'institution des professionnels interrogés est d'offrir un soutien confrontant et chaleureux, permettant aux adolescents de se structurer et d'évoluer vers davantage d'autonomie. Ils doivent apprendre à gérer leur vie quotidienne, à trouver un équilibre entre contraintes et plaisir, droits et devoirs, et à entretenir des relations avec leur environnement.

Je pense que cette autonomie passe aussi par le développement de l'expression des émotions. D'autant plus si ces jeunes ont pu vivre des émotions *"de façon débridée"* durant leur parcours, il est intéressant de leur montrer d'autres manières de s'exprimer. Tout comme notre attitude peut influencer celle des jeunes ou colorer une soirée, en montrant et verbalisant nos émotions, nous leur donnons l'occasion de le faire aussi.

A la fin de mon premier stage, j'ai vécu une expérience très touchante en rapport avec la verbalisation des émotions, expérience qui a d'ailleurs été le premier déclencheur du choix de ce thème de mémoire. Je travaillais dans un foyer d'urgence pour petits enfants (quelques mois à 5 ans), dans lequel les séjours ne doivent pas durer plus de trois mois.

⁷⁷ Extrait de l'ACColl.

A mon arrivée, j'ai pu participer à l'entretien d'admission d'une petite fille de trois ans, Lucie⁷⁸. Au fil des cinq mois de mon stage, nous nous sommes attachées l'une à l'autre. C'est un foyer dans lequel il y a beaucoup d'arrivées et de départs d'enfants, et Lucie a assisté à de multiples départs pendant son séjour.

Elle, elle devait partir un mercredi matin, après plus de trois mois de placement. La veille, nous avons organisé une petite fête, rituel de départ pour chaque enfant. Mais lors du repas, téléphone : Lucie ne parlait plus.

C'est ainsi que je suis arrivée à la fin de mon stage, à devoir partir, avant elle. La dernière semaine a été terrible, Lucie m'en a fait voir de toutes les couleurs ! Des cris, des câlins, des pleurs, des regards apeurés, des sourires en coin...

Un soir, nous étions à la salle de bain, en train de la préparer pour la nuit. Je lui demande de mettre son pyjama. Lucie, debout, très droite, bras croisés, me regarde droit dans les yeux : *"non !"* J'ai tout tenté : rester calme, douce et patiente, me fâcher, l'aider, partir un moment, envoyer une collègue, jouer, etc... Lucie est restée 35 minutes debout, bras toujours croisés, sans bouger.

Je suis allée demander de l'aide à ma praticienne formatrice, Christine, qui travaillait ce soir-là. Je lui ai dit que j'avais tout essayé. J'ai bien compris que Lucie était triste ou fâchée de mon départ, et qu'elle me le "faisait payer". Je l'ai verbalisé avec elle, lui ai dit que je pensais que c'était difficile pour elle de rester au foyer, alors que moi je pouvais m'en aller. Christine m'a longuement écoutée, puis m'a dit, d'un ton franc et sans appel : *"quand vas-tu te décider à lui dire que tu es triste, toi ?"*

J'ai envie de considérer ce registre émotionnel comme un outil à notre disposition : suite à l'expérience avec Lucie, j'ai "utilisé" les émotions à plusieurs reprises dans mes lieux de travail, pour désamorcer des situations.

Mettre des mots sur une colère, une ambiance tendue, permet parfois de détendre, soit l'atmosphère, soi-même ou l'autre personne.

Il est intéressant par ailleurs de distinguer l'expression brute de nos émotions, par exemple fondre en larmes ou crier de colère, et le fait d'en dire quelque chose, par exemple "cette situation me rend triste".

Il me semble que verbaliser notre émotion, nommer ce que l'on vit pour en faire quelque chose dans la relation, permet de prendre de la distance et de laisser de la place à l'autre.

Tout comme le défend Even, et Balint avant lui, distinguer le transfert en réaction du transfert en relation est indispensable. Le premier consiste à réagir de façon spontanée, impulsive, alors que le second, attendu des professionnels de la relation, comporte une réflexion au sujet de ses propres émotions. Cela permet ensuite d'accueillir les ressentis d'autrui.

Mais je pense aussi que tout ne peut pas être mis en mots, que se mettre en colère sans forcément expliquer sur le moment, ni reprendre avec la personne ensuite, est aussi possible et nécessaire. Par contre, je trouve que certaines situations méritent d'être verbalisées, telles que le départ d'un jeune par exemple, qui a un impact considérable sur le groupe de jeunes et sur l'équipe éducative.

Nous avons pu voir qu'il est difficile et complexe d'exprimer ses émotions entre collègues également. Eric trouve qu'ils ne sont pas à l'aise et qu'ils n'abordent pas facilement ce sujet. Par contre, il apprécie leur pudeur et leur retenue.

⁷⁸ Prénom fictif.

Non, mais, je caricature un peu, mais j'aime cette façon qu'on a d'être en même temps présents, ouverts, confiants les uns les autres, et en même temps, avec de la retenue, avec de la réserve, et... Moi je trouve ça appréciable...⁷⁹

La complexité réside aussi dans le fait de vouloir partager collectivement des émotions, mais que chacun puisse s'exprimer avec sa sensibilité, à sa façon. Iléana parle de mettre des mots sur ce que leur font les départs. Elle relève plusieurs fois ce besoin de partager ses émotions, d'être reconnue dans ce qu'elle vit.

On n'a jamais dit comme c'était... Ben voilà y a des sorties qui sont difficiles, et puis d'en parler un peu, et puis de se retrouver là autour, ça... ça, ça me manque des fois un peu...

On sait pas comment aborder le truc, et pis en même temps, ben on a quand même envie des fois que les autres se rendent compte, si c'est difficile, si c'est... Pis on va pas... Dans ces zones-là, ou très peu.⁸⁰

Je pense que partager en équipe de la tristesse, des difficultés, des joies ou des succès, permet de reconnaître le travail qui a été fait, l'implication et l'investissement de chacun; nous sommes des humains qui travaillons avec d'autres êtres humains, et à ce titre il est normal et sain de ressentir des émotions. Cette reconnaissance contribue à construire ou renforcer la confiance dans une équipe, et ainsi, la coopération.

Eric, quant à lui, met en avant la richesse des façons de s'exprimer propres à chacun.

Ce que j'aime, c'est ça, c'est cette finesse, c'est cette sensibilité qu'on a chacun de vivre ça différemment, et moi je pense pas qu'on se prive de vivre ça différemment. Je pense qu'on a un niveau... Personnel, chacun différent...⁸¹

Il ne peut y avoir de règles concernant l'expression des émotions. Afin de ne tomber ni dans la sensiblerie, ni dans l'indifférence, à chacun de trouver un juste milieu : entre le besoin de partager ou de garder pour soi, entre sa manière propre d'exprimer ses ressentis et la façon de se faire comprendre des autres. Oser partager ses émotions, sans y être forcé, en respectant le besoin de celui qui s'exprime et la réserve de celui qui se tait.

J'ai distingué ci-dessus le fait d'exprimer ses émotions à ses collègues ou aux usagers. En effet, je m'attendais à avoir des remarques très différentes, comme par exemple avoir de la facilité à en parler entre collègues et de la difficulté avec les usagers. Or je me demande si cette distinction est pertinente : il me semble que l'expression des émotions avec les usagers est à l'image de celle qui se déroule en équipe, et inversement. Je présume que si les professionnels ont de la facilité à parler des émotions entre eux, il en sera de même avec les usagers. J'ai plutôt l'impression que c'est une question d'habitude, de volonté ou de choix, d'investir plus ou moins ce registre.

Cette constatation rejoint les remarques quant au rôle de l'institution à ce sujet. J'estime que même si chaque individu exprime ses émotions à sa manière, la culture institutionnelle influence ces expressions : par exemple, des supervisions sont-elles mises en place ? Y a-t-il l'espace pour exprimer ses émotions durant le colloque ? La direction de l'institution met son empreinte sur le genre de l'équipe, en favorisant ou non

⁷⁹ Extrait de l'ACColl.

⁸⁰ Extraits de l'ACColl.

⁸¹ Extrait de l'ACColl.

le partage des émotions, en considérant ces échanges comme positifs et constructifs, ou négatifs, pour la prise en charge des usagers ou le travail d'équipe.

En débutant ce travail, je suis partie de l'a priori que montrer et dire leurs ressentis constitue un atout dans la qualité du travail des travailleurs sociaux. Cet a priori s'est confirmé et développé suite à mes lectures, entre autres de Guy Even. Je pensais alors que les professionnels parleraient des aspects positifs liés aux émotions dans leur travail.

Au contraire, j'ai constaté que la dimension émotionnelle est vécue comme dangereuse. Nous avons pu remarquer, dans la présentation des données, que l'extrait de la réunion lors de laquelle est abordé le départ du jeune a suscité des commentaires en lien avec la tristesse d'une part, et de la remise du cadre d'autre part. L'émotionnel est rapidement contré par une pensée rationnelle ; la sensibilité, la réceptivité sont ainsi mises à l'écart au profit d'une action intentionnelle.

Pour illustrer cette constatation, j'ai relevé des mots de vocabulaire tirés des commentaires des professionnels présentés au chapitre précédent (*présentation des émotions*, 5.2.1) :

EMOTIONNEL	RATIONNEL
Touché, attachement / plus détaché	Ramener autant de règles, mettre un peu de règles
Implication, trop impliqué	Impressionnée : tout de suite dans la règle
Pudique	(faut) rappeler la règle, revenir dans la règle
A l'ouest, pas du tout connectée, déconnectée	Rembrayer
Prend les choses plus à coeur	
Moins de distance / juste distance avec les émotions	
Très vite triste, pas très professionnelle	Être très professionnel
L'angoisse, la tristesse / tristounet	
L'inconnu, la peur	
L'épanchement, le nombrilisme	
Prend trop d'énergie	
	Envoyer des messages au groupe
Etre bien, être à l'aise là-dedans	
C'est respectueux, c'est accueilli	
Moment chouette	
Se réguler	
S'effondrer, sombrer	La soirée doit se faire quand même
Se préserver, protection	Les règles doivent toujours exister
Etre déstabilisé, perdre pied	Maintenir un bout le cadre, garder le cap par rapport au cadre
(pas) favoriser, péjorer	Redémarrer dans du fonctionnel
Se lâcher trop	
Provoquer des choses fortes, hyper fort	
Laisser partir des émotions, se laisser aller, retenir quelque chose qui pourrait sortir	
Ne pas en rajouter une couche	
Faut en sortir, n'amène pas grand-chose d'y rester comme ça	
Creuser, insister (lourdement), aller plus loin	

Le registre émotionnel fait *peur*, peur de *s'effondrer*, de *se lâcher trop*. Il faut en *sortir*, en *ramenant des règles*, en *gardant le cap par rapport au cadre*, il faut *rembrayer*. Mis à part le *moment chouette* évoqué par Iléana en parlant de vivre sa tristesse, le vocabulaire est sombre, négatif.

Qu'en est-il du développement de la relation par la prise en compte de la sensibilité, comme le suggère Even ?

Les émotions *déstabilisent*, peuvent faire *perdre pied* aux professionnels et ceux-ci tentent de garder le contrôle sur leurs actions par le rapport au cadre, connu et stable. Lors de l'ACColl., Eric approuve Joseph : "*(...) malgré le départ de Claude, les règles doivent toujours exister, il faut maintenir... Ben on est là pour ça aussi, il faut maintenir un bout le cadre (...)*".

Joseph met en évidence le groupe, à plusieurs reprises, pour quitter le champ affectif : faire attention à passer des messages concernant la procédure de départ, aux autres jeunes qui restent : "*(...) c'est-à-dire qu'il faut qu'ils sachent que même quand on part, il y a quand même un processus dans lequel on s'embarque, moi je fais attention à ce que ça ne se passe pas n'importe comment non plus, donc c'est un message aux autres que j'envoie à ce moment-là...*"⁸²

Quel message est transmis à ces jeunes ? Quelle place est accordée à l'expression de leurs émotions en lien avec ce départ ? N'est-il pas important de laisser un espace au groupe, à ceux qui restent comme à celui qui s'en va dans cet exemple, pour les laisser exprimer leur sensibilité ?

Les professionnels disent ne pas aller dans le registre émotionnel afin de se préserver. Il est en effet important de se protéger, mais ne pas montrer, ou ne pas dire ses émotions, est-ce vraiment se préserver ? Garder pour soi de la tristesse ou de la colère, est-ce prendre soin de soi ou des usagers ?

Claudine Blanchard-Laville⁸³, lors de sa conférence aux Assises "Ecole et émotions" (2.06.2006), a parlé d'*anesthésie émotionnelle* : le fait de vouloir se protéger, de se couper de ses émotions, nous permet d'éviter de souffrir, mais nous empêche aussi d'avoir du plaisir et de vivre des joies. Pour fuir l'épuisement pouvant être lié à un trop-plein d'émotions, nous passons à côté de moments de plaisir partagés avec les usagers.

Pour pouvoir verbaliser ses émotions, encore faut-il se rendre compte de ce que l'on ressent et l'admettre. Guy Even (2004) explique qu'accepter ses émotions et sa subjectivité est nécessaire pour les évaluer, pour se donner les moyens d'en faire quelque chose dans la relation. Être attentif à ses propres émotions permet à l'autre d'exprimer son ressenti, de s'autoriser à vivre ce qui se passe dans son corps. Il est nécessaire de reconnaître, vivre et accepter ses propres émotions, afin de les accepter chez autrui.

Au début du stage dont j'ai parlé précédemment, Christine m'avait fait remarquer que je m'octroyais un certain pouvoir sur les usagers, du fait que je favorisais chez eux de dire leurs émotions, mais que je ne me le permettais pas.

"Le corps, en tant qu'il est le lieu des émotions, doit pouvoir être utilisé comme un instrument maîtrisé, sans cesser d'être un corps, sans perdre de sa capacité à éprouver les émotions. Car nier ses émotions ne serait-ce pas s'exposer, en émoussant sa sensibilité, à éliminer d'autant ses capacités à être attentif à la peur et à la détresse de l'autre ?"

(Molinier, 1997, p.156)

⁸² Extrait de l'ACColl.

⁸³ Professeure en Sciences de l'éducation, dans l'équipe "Savoirs et Rapport au savoir", au Centre de Recherche Education et Formation, Université Paris X, Nanterre.

Je rejoins Pascale Molinier⁸⁴ dans sa conception du corps et de la sensibilité, similaire à la position de Guy Even sur le lien entre vivre ses propres émotions et les accepter chez les autres. J'ajouterais à ses dires le fait de pouvoir accueillir aussi des émotions positives, comme la joie ou la surprise. Elle recoupe également la position de Joas sur l'action : trouver un équilibre entre l'instrumentalisation du corps et laisser la place à la réceptivité, à la capacité préreflexive du corps.

Par ailleurs, la peur de l'inconnu, d'être déstabilisé, de ne pas maîtriser, ressort aussi très fortement des commentaires des professionnels. J'ai été interpellée par la remarque de Thierry lors de l'ACColl. : *"...et euh...pis on se dit peut-être qu'on a déjà... faussement, mais qu'on a peut-être déjà bien assez à faire comme ça, ou qu'on a... un peu peur, ouais, de se lâcher trop..."*

Joas (2001) a justement mis en avant cette capacité à se laisser-aller, à s'ouvrir aux aptitudes instinctives de notre corps. Décider d'agir en laissant nos intuitions nous piloter, en tenant compte de notre sensibilité. Être présent, disponible pour accueillir ses propres émotions et celles de l'autre relève d'une véritable compétence.

"Celui qui cherche à résoudre un problème, en effet, ne doit pas se braquer sur une manière d'agir, mais s'ouvrir aux inspirations et aux approches nouvelles que suscite l'intentionnalité préreflexive du corps."

(Joas, 2001, p.37)

Iléana a mentionné le fait d'*"être à l'aise là-dedans"*, de trouver une juste distance avec ses émotions. Apprendre à les réguler, à les exprimer tout en se protégeant, afin de durer dans ce métier. Non seulement se laisser vivre sa sensibilité, mais aussi réussir à en faire quelque chose dans la relation.

Au début c'était très très dur, pis je crois que c'est avec le temps qu'on... Je sais pas, pas se blinder, parce que j'aime pas ce mot, mais qu'on se... Qu'on arrive à avoir une juste distance avec ses émotions, enfin ce qu'on vit et de se réguler, pis je pense que c'est important d'être bien là-dedans, parce que sinon je sais pas comment on peut durer comme ça sur des années, je pense que ça prend trop d'énergie.⁸⁵

"Avoir une juste distance avec ses émotions" et *"être bien là-dedans"* font partie de ce que je comprends de l'expression "être professionnel". D'ailleurs, certains commentaires à ce sujet m'ont impressionnée.

Lors de son ACS, Iléana dit : *"Moi je suis quelqu'un aussi qui prend vachement les trucs perso et, je peux être très vite triste, enfin très vite, des fois pas très professionnelle, enfin...(..."* Elle relève aussi que Joseph a l'air plus détaché qu'elle, qu'il est très professionnel⁸⁶. Lors de leur ACColl., les professionnels indiquent également que l'institution véhicule ce message d'être réuni pour le travail et non pas pour parler de ses émotions⁸⁷.

Que signifie "être professionnel" ? Est-ce remettre la règle, être détaché, ne pas parler des émotions ? Être triste, est-ce ne pas être professionnel ? Comment travailler avec la tristesse, l'attachement ?

J'estime que c'est une notion d'équilibre, entre vivre ses émotions et se protéger, dire ses ressentis et prendre de la distance avec les situations. Il me semble essentiel de reconnaître ce que l'on ressent, d'en faire quelque chose sur le moment ou après, avec

⁸⁴ Pascale Molinier est chercheuse au laboratoire de psychologie du travail du CNAM.

⁸⁵ Extrait de l'ACS d'Iléana.

⁸⁶ Extrait de l'ACS d'Iléana, voir p.70.

⁸⁷ Voir pp.65-66.

les jeunes ou entre collègues. Je pense que le temps, l'expérience professionnelle et personnelle, permettent de mieux se connaître, d'oser travailler avec l'inconnu et de trouver un équilibre dans la gestion de ses émotions.

Pour terminer cette analyse, j'aimerais nuancer ces propos : j'ai parlé de l'expression des émotions en général, alors que les commentaires des professionnels lors des autoconfrontations concernaient principalement la tristesse. Peut-être que la joie, la colère ou la surprise auraient suscité d'autres remarques.

Il n'empêche que ces réflexions issues de l'émotion de tristesse permettent de se questionner davantage sur la prise en compte du registre émotionnel dans les pratiques des travailleurs sociaux.

6. CONCLUSION

Au fil de mes lectures, j'ai pris conscience de la complexité du langage du corps et des émotions. Là où je pensais trouver une définition reconnue par toutes les approches, je me suis heurtée à une pluralité d'angles de vue, voire même à des opinions diamétralement opposées.

Pourtant, certains points recoupent les diverses théories : l'interdépendance des individus, l'impact du corps dans la relation et l'influence d'autrui sur la construction et l'expression corporelles et affectives.

À retenir également comme postulat principal de ces différents auteurs : le langage du corps et les émotions sont essentiels dans la communication et la relation aux autres.

Que disent alors les images et les commentaires des professionnels interrogés sur la prise en compte du langage du corps et des émotions dans leur pratique quotidienne ?

Le langage du corps a suscité des remarques en lien, notamment, avec la dynamique de groupe. Les professionnels tiennent compte de leurs positions à table, ou de leur attitude, par rapport à leur influence sur les usagers ou sur l'ambiance de la soirée, par exemple.

Alors que j'avais imaginé pouvoir repérer des gestes ou des positions corporelles, dans le but de les utiliser consciemment dans la relation par la suite, j'ai réalisé que nous agissons souvent de façon non-intentionnelle.

"La part non-intentionnelle de l'action est essentielle : elle nous ouvre à expérimenter d'autres choses et à ne pas se cantonner dans ces idées préconçues, prescrites, qui peuvent nous empêcher de saisir ce que le monde est susceptible de nous donner à voir."

(Prada & Ramirez, 2006, p.122)

Le monde se donne à voir à travers nos perceptions et notre expérience, ancrées dans notre corps. Celui-ci n'est donc pas seulement un instrument pour atteindre un but préétabli, mais il est une intelligence du monde.

"Le corps n'est donc pas une matière passive, soumise au contrôle de la volonté, obstacle à la communication, mais par ses mécanismes propres, il est d'emblée une intelligence du monde, une théorie vivante appliquée à son environnement social. Cette connaissance sensible inscrit le corps dans la continuité des intentions de l'individu confronté au monde qui l'entoure ; elle oriente en principe ses mouvements ou ses actions sans la nécessité d'une longue réflexion préalable."

(Le Breton, 1998 b, p.35)

Joas suggère de s'ouvrir aux capacités intuitives de notre corps. Il comprend dans le concept d'action, la passivité et la sensibilité. Intégrer ces dimensions dans notre pratique me paraît indispensable, au vu des possibilités qu'elles offrent pour développer nos compétences relationnelles.

Or, comment les professionnels prennent en compte leur sensibilité, leurs émotions, dans leur activité de travail ?

Autant dans le réel de l'activité que dans les autoconfrontations, il est ressorti que voir l'émotionnel, l'exprimer ou en parler, est difficile.

Les mouvements du corps peuvent être interprétés de différentes manières et les professionnels ne veulent pas forcément montrer leurs ressentis. En outre, verbaliser ses émotions fait peur : peur d'être déstabilisé ou de déstabiliser le jeune, de ne pas maîtriser ce que peuvent provoquer les mots, de travailler avec l'inconnu.

En l'occurrence, le propre de ce travail n'est-il pas d'être confronté à la variabilité des situations, à l'imprévu ?

Ne pas maîtriser ses réactions face à des émotions exprimées par soi-même ou autrui semble être considéré comme une faiblesse ; pourtant, les professionnels reconnaissent que partager des émotions avec un usager peut *"provoquer des choses fortes... à deux..."*⁸⁸. Les professionnels, même s'ils investissent peu le registre émotionnel, perçoivent les côtés positifs qu'il entraîne et se montrent intéressés à réfléchir et se questionner sur le champ affectif.

Cependant, échanger sur les affects entre collègues reste compliqué : dire, sans y être obligé ; avec de la pudeur, sans honte ni gêne ; montrer, sans que cela se voie forcément ; garder pour soi ou en parler davantage en équipe ; partager ses émotions sur le vif lors de moments informels, en petit comité, ou en discuter lors de supervisions avec tous ses collègues, et le regard d'une personne extérieure ; mettre en mots ou transmettre par des actes, des gestes, etc.

En bref, les questions d'expression, de transmission ou d'énonciation des émotions ne peuvent être ni prescrites, ni protocolées. Mais cette difficulté à parler du champ affectif entre collègues interroge sur l'existence et la vie des émotions dans le travail avec les jeunes. Ceux-ci ont-ils la place pour exprimer leurs ressentis, entre eux ou avec les éducateurs ?

Les professionnels accueillent ces moments d'émotions par compréhension tacite, par des silences, par une présence rassurante ou un soutien implicite.

En tenant compte du postulat que les émotions sont essentielles dans la communication et la relation, les professionnels du travail social n'ont-ils pas intérêt à développer davantage ce registre ?

Guy Even propose de considérer l'attention au corps, en tant que lieu de l'expression des émotions, comme un moyen pour développer la relation : travailler en acceptant sa sensibilité, en se donnant les moyens d'en faire quelque chose, afin d'améliorer sa capacité d'écoute et de compréhension d'autrui. Joëlle Libois et Laurent Wicht (2004) ajoutent que la prise en compte des émotions permet au travailleur de laisser émerger son inventivité.

"Pour les professionnels de la relation d'aide, la gestion des émotions est certainement un outil principal comme source de créativité et de performance professionnelle."

(Libois & Wicht, 2004, p.187)

Vivre nos émotions, les montrer, les dire... Quelle place est accordée au domaine affectif dans l'expression "être professionnel" ?

David Le Breton (1998 b) affirme que l'homme, impliqué dans ce qu'il vit, dans ses relations, est en permanence affecté par les événements. L'affect entre en jeu même dans des décisions dites rationnelles.

Cette conception est confirmée par Antonio Damasio (1999), qui considère que les émotions font partie des dispositifs de régulation de notre organisme, nous permettant

⁸⁸ Extrait de l'ACColl. : suite à une question de la chercheuse, Joseph dit qu'il n'a pas voulu montrer ou dire sa tristesse au jeune qui déménage, car il le sentait trop fragile. Il dit que le jeune et lui-même auraient pu perdre pied.

La chercheuse : *"Et qu'est-ce qui ce serait passé ?... Vous auriez pleuré les deux ?"*

Joseph : *"Ouais, j' imagine. C'est possible..."*

La chercheuse : *"Ç'aurait peut-être été un moment fort..."*

Joseph : *"Ouais..."*

Dans la suite de la discussion, il revient sur cette question en disant : *"Là je le sentais pas. Mais c'est vrai que ça peut provoquer des choses fortes... à deux... (silence)"*

de nous adapter aux changements de l'environnement et aux enjeux sociaux. Il affirme que "(...)l'émotion fait partie intégrante des procédures de raisonnement et de prise de décision (...)".⁸⁹

Si l'on agit seulement avec la raison, ou seulement avec les émotions, cela ne nous conduit pas aux gestes justes. Nous avons besoin de lier nos pensées avec nos émotions.

Qu'en est-il au sein de nos pratiques professionnelles ? Le discours habituel consiste à tenir les émotions à distance. Les professionnels ont relevé que l'institution ne favorise pas ce registre, qu'elle a peur de l'épanchement ; l'un d'entre eux a mis en lien le fait d'être détaché, de rappeler la règle, avec la notion "être professionnel".

Comment cette expression "être professionnel" peut-elle véhiculer un tel message ?

Pour moi, être professionnel, c'est reconnaître, identifier nos émotions, pour ensuite les nommer et les partager ; confronter notre subjectivité à celle d'autrui, afin de prendre de la distance. Avoir du recul professionnel correspond à transformer nos émotions, à les réguler, à les équilibrer. Être professionnel, c'est ne pas être envahi, ni indifférent à nos ressentis, ni agir sans raisonnement.

"Le grand défi est légitimement de ne pas se laisser envahir par les émotions. Non pas de les annuler mais bien de les reconnaître pour pouvoir les adapter et les utiliser à leur juste place dans la dimension "travail". "

(Libois, Wicht, 2004 ; p.186)

Reconnaître nos émotions et travailler avec elles, c'est aussi, et surtout, se donner la possibilité de les accepter chez les personnes avec qui nous travaillons.

Cette constatation de la difficulté à inclure le registre émotionnel dans nos pratiques de travailleurs sociaux, autant dans l'expression entre professionnels qu'avec les usagers, pose la question de la prise en considération de ce registre dans la formation des professionnels de l'action sociale.

L'accent est mis sur le recul professionnel, la prise de distance, avec le message implicite que les émotions sont "dangereuses" pour notre santé : dans quelle mesure la priorité pourrait-elle être mise sur la potentialité de développement de la relation en prenant en compte les émotions de façon positive et constructive ?

LIMITES, FORCES ET NOUVELLES QUESTIONS

La méthode que j'ai utilisée et l'envergure de ce travail n'ont pas permis d'interroger davantage de professionnels, il s'agit donc de ne pas généraliser les propos récoltés.

De plus, afin d'avoir une vision plus complète de la prise en compte de ces thèmes dans une pratique professionnelle quotidienne, j'aurais eu besoin de faire également des entretiens normaux, ou d'instruction au sosie.

En effet, l'image suscitant plus facilement des remarques liées au corporel, j'aurais voulu comparer si les professionnels mentionnent les émotions ou le langage du corps lors de conversations sans support visuel.

Ce travail a toutefois permis aux professionnels d'expérimenter un espace propice à la discussion sur ces thèmes, et particulièrement sur le registre émotionnel. Cette démarche peut amener à explorer de "nouveaux" modèles d'action, en développant le champ affectif dans nos pratiques de travailleurs sociaux.

Le questionnement et la mise en mouvement de professionnels expérimentés sont des résultats importants de ce processus de recherche et démontrent que l'utilisation du

⁸⁹ Damasio, 1999, p.58.

registre émotionnel dans l'activité de travail social est encore un domaine en friche...
Affaire à suivre !

Enfin, je n'ai pas pu traiter de tous les thèmes ressortis lors des autoconfrontations ; je me suis entre autres rendue compte que ma question concernant les gestes "interdits" dans nos pratiques pourrait constituer un nouveau mémoire, en lien par exemple avec le toucher.

Qu'en est-il des contacts physiques dans notre activité ? Des massages, des "bagarres" entre usager et professionnel ? Dans quelle mesure utilisons-nous notre corps différemment selon les usagers avec qui nous travaillons ? Le toucher est-il réservé aux professionnels travaillant avec des enfants ?

Cette recherche a soulevé également plusieurs questions, qui restent en suspens...

- Quelle est la position de directeurs d'institution au sujet de l'expression "être professionnel" ?
- Dans le cas d'une démarche similaire avec des éducateurs sociaux travaillant avec d'autres populations, avec des animateurs socioculturels ou avec des assistants sociaux, la prise en compte du langage du corps et des émotions serait-elle différente, et en quoi ?
- Dans quelle mesure les systèmes qualité évaluant notre action tiennent-ils compte du registre émotionnel ? et de l'intentionnalité passive, tel que l'entend Hans Joas?

"Pourtant le travail émotif est largement valorisant et relève de satisfactions personnelles sur son implication dans l'activité. C'est particulièrement le cas pour les personnes qui sont conscientes de leurs émotions et qui les utilisent dans leur pratique professionnelle comme source d'inspiration relationnelle."

(Libois & Wicht, 2004, p.187)

7. BIBLIOGRAPHIE

- BALINT, M.** (1996), *Le médecin, son malade et la maladie*, Editions Payot & Rivages, Paris
- CLOT, Y.** (2001), *Editorial*, in "Education permanente" n°146
- CLOT, Y., FAÏTA, D., FERNANDEZ, G. & SCHELLER, L.** (2001), *Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité*, in "Education permanente" n° 146, pp.17-25
- CLOT, Y. & FAÏTA, D.** (2000), *Genres et styles en analyse du travail. Concepts et méthodes*, in "Travailler. Revue internationale de psychopathologie et de psychodynamique du travail" n°4, pp.7-42
- COSNIER, J.** (2004), *Les émotions et les sentiments*, Université Saint-Joseph, Liban. (Disponible sur internet). Version actualisée du livre : Cosnier, J. (1994), *La psychologie des émotions et des sentiments*, Retz, Paris
- DAMASIO, A. R.** (1999), *Le sentiment même de soi. Corps, Emotions, Conscience*, Editions Odile Jacob, Paris
- DAVEZIES, P.** (1993), *Eléments de psychodynamique du travail*, in "Education Permanente" n°116, pp.33-46
- DEJOURS, Ch.** (1993), *Intelligence pratique et sagesse pratique : deux dimensions méconnues du travail réel*, in "Education permanente" n°116, pp.47-69
- DEJOURS, Ch.** (2001), *Le corps, d'abord. Corps biologique, corps érotique et sens moral*, Editions Payot & Rivages, Paris
- DEJOURS, Ch.** (2005), *Le facteur humain*, PUF, coll. "Que sais-je ?", Paris
- DUMOUCHEL, P.** (1999), *Emotions. Essai sur le corps et le social*, Institut Synthélabo, coll. "Les Empêcheurs de penser en rond", Le Plessis-Robinson
- EVEN, G.** (2004), *Corps du médecin, corps du malade*, in "Déni du corps", Champ psychosomatique n°33, pp.69-85, Editions L'Esprit du Temps, Le Bouscat (France)
- JOAS, H.** (2001), *La créativité de l'agir*, in Baudoin & Friedrich "Théories de l'action et éducation", pp.27-43, Editions De Boeck Université, Bruxelles
- LATOUR, M.-L.** (1991), *Le Corps. Rôle et Parole*, Edition Chronique Sociale, Collection "Synthèse", Lyon
- LE BRETON, D.** (1985), *Corps et sociétés. Essai de sociologie et d'anthropologie du corps*, Librairie des Méridiens - Klincksieck, Paris
- LE BRETON, D.** (1992), *La sociologie du corps*, PUF, coll. "Que sais-je ?", Paris
- LE BRETON, D.** (1998 a), *Anthropologie du corps et modernité*, PUF, Paris
- LE BRETON, D.** (1998 b), *Les passions ordinaires. Anthropologie des émotions*, Armand Colin/Masson, Paris
- LIBOIS, J. & WICHT, L.** (2004), *Travail social hors murs, Créativité et paradoxes dans l'action*, IES éditions, Genève

- MAUSS, M.** (1950), *Les techniques du corps*, in "Sociologie et anthropologie", pp.365-386, PUF, Paris
- MOLINIER, P.** (1997), *Un éclairage psychodynamique de la notion de compétence*, in "Education permanente" n°132
- PLANTIN, C., DOURY, M. & TRAVERSO, V.**, sous la direction de (2000), *Les émotions dans les interactions*, Presses universitaires de Lyon et ARCI, coll. "Ethologie et psychologie", Lyon
- PRADA, J. & RAMIREZ K.** (2006), *Des savoir énigmatiques. Une analyse de l'activité éducative dans un foyer accueillant des personnes adultes en situation de handicap psychique ou mental*, travail de diplôme, IES, Genève
- PROT, B.** (1998), *Travail réel et formalisation de l'expérience. Quatre essais sur les rapports entre coanalyse et activité de travail*, in "Education Permanente" n°135
- SANTIAGO DELEFOSSE, M.** (2000), *Une psychologie concrète des émotions. L'apport des théories de Lev Sémiionovitch Vygotski*, in "Corps, affect, émotion", in "Psychologie Clinique", Nouvelle série n°10, L'Harmattan, Paris
- SCHELLER, L.** (2001), *L'élaboration de l'expérience du travail. La méthode des instructions au sosie dans le cadre d'une formation universitaire*, in "Education permanente" n°146
- VINCENT J.-D.** (2004), *Les émotions*, Conférence audiovisuelle
- VYGOTSKY, L.** (1998) *Théorie des émotions. Etude historico-psychologique*, Editions L'Harmattan, Paris
- WATZLAWICK, P., HELMICK BEAVIN, J. & JACKSON, Don D.** (1972), *Une logique de la communication*, Editions du Seuil, Evreux

8. ANNEXES

8.1 Serment d'Hippocrate

"Au moment d'être admis(e) à exercer la médecine, je promets et je jure d'être fidèle aux lois de l'honneur et de la probité.

Mon premier souci sera de rétablir, de préserver ou de promouvoir la santé dans tous ses éléments, physiques et mentaux, individuels et sociaux.

Je respecterai toutes les personnes, leur autonomie et leur volonté, sans aucune discrimination selon leur état ou leurs convictions.

J'interviendrai pour les protéger si elles sont affaiblies, vulnérables ou menacées dans leur intégrité ou leur dignité.

Même sous la contrainte, je ne ferai pas usage de mes connaissances contre les lois de l'humanité.

J'informerai les patients des décisions envisagées, de leurs raisons et de leurs conséquences.

Je ne tromperai jamais leur confiance et n'exploiterai pas le pouvoir hérité des circonstances pour forcer les consciences.

Je donnerai mes soins à l'indigent et à quiconque me les demandera.

Je ne me laisserai pas influencer par la soif du gain ou la recherche de la gloire.

Admis(e) dans l'intimité des personnes, je tairai les secrets qui me seront confiés.

Reçu(e) à l'intérieur des maisons, je respecterai les secrets des foyers et ma conduite ne servira pas à corrompre les mœurs.

Je ferai tout pour soulager les souffrances.

Je ne fournirai aux femmes aucun abortif

Je ne prolongerai pas abusivement les agonies.

Je ne provoquerai jamais la mort délibérément.

Je préserverai l'indépendance nécessaire à l'accomplissement de ma mission.

Je n'entreprendrai rien qui dépasse mes compétences.

Je les entretiendrai et les perfectionnerai pour assurer au mieux les services qui me seront demandés.

J'apporterai mon aide à mes confrères ainsi qu'à leurs familles dans l'adversité.

Que les hommes et mes confrères m'accordent leur estime si je suis fidèle à mes promesses ; que je sois déshonoré(e) et méprisé(e) si j'y manque."

Serment réactualisé par le Pr. Bernard Hoerni (Bulletin de l'Ordre des médecins - n°4 - avril 1996). Tiré d'un article de Wikipédia, l'encyclopédie libre, sur internet.

8.2 Concepts de la clinique de l'activité

La clinique de l'activité se base sur la distinction entre **travail prescrit** et **travail réel**, entre ce que l'on doit faire et ce que l'on fait réellement.

- **travail prescrit** : "ce que l'on doit faire", c'est-à-dire notre mission, le but institutionnel, le cahier des charges, etc. Il est représenté par divers écrits (textes de procédures, code de déontologie, règlements, directives, etc...).
- **travail réel** : activité réalisée + activité empêchée, suspendue, contrariée

La clinique de l'activité part du constat que l'activité réalisée n'est pas toute l'activité. Le réel de l'activité se définit alors ainsi :

"(...) c'est aussi ce qui ne se fait pas , ce que l'on cherche à faire sans y parvenir – le drame des échecs - ce que l'on aurait voulu ou pu faire, ce que l'on pense pouvoir faire ailleurs. Il faut y ajouter – paradoxe fréquent - ce que l'on fait pour ne pas faire ce qui est à faire. Faire, c'est bien souvent et tout autant refaire ou défaire."
(Clot, Faïta, Fernandez, Scheller, 2001, p.18)

Au quotidien, il existe un écart entre ce qu'on fait réellement et ce qu'on devrait faire du point de vue prescriptif. D'une part, les prescriptions sont faites par des spécialistes, chacun connaissant un fragment de savoir, sans pour autant dire comment articuler les différentes prescriptions.

"Vivre dans l'entreprise, c'est faire quotidiennement l'expérience de l'absence de cohérence, voire des contradictions, entre les discours portés par les différents concepteurs du travail."
(Davezies, 1993, p.35)

D'autre part, la prescription est d'ordre général et ne peut pas normer toutes les situations. En travaillant, on se confronte à la résistance du monde, et le travailleur doit non seulement articuler ces différentes dimensions de la prescription, mais il doit aussi faire face à l'imprévu.

"Le travail, c'est la mobilisation coordonnée des hommes et des femmes face à ce qui n'est pas prévu par la prescription, face à ce qui n'est pas donné par l'organisation du travail."
(Davezies, 1993, p.37)

L'appropriation de cet écart par le travailleur se traduit par l'**intelligence au travail**. Celui qui doit "appliquer" les consignes doit savoir jongler entre différentes exigences – production, préservation de sa santé, etc.-, entre le prescrit et les aléas de la réalité.

"L'intelligence du travail, c'est l'intelligence de ce qui n'est pas maîtrisé."
(Davezies, 1993, p.37)

Le prescrit concerne ce qui est maîtrisable, alors que l'intelligence du travail s'exerce dans la variabilité des situations, dans l'imprévu. L'intelligence en action n'est pas une compétence prédonnée, elle est produite par l'exercice même du travail.

La ruse domine cette intelligence : on bricole, bidouille, triche, etc... Puis, après avoir réussi, on justifie, explique, analyse. L'expérience précède le savoir.

L'intelligence pratique est ancrée dans le corps et dans la personnalité de chacun. Lorsqu'il y a un changement dans une situation de travail, le corps réagit, entre autres par les sens (odeur, bruit, vibration, etc...), car l'expérience liée aux situations ordinaires de travail est inscrite dans le corps.

La perception et l'engagement du corps de cette intelligence pratique marque une différence avec un fonctionnement logique.

"C'est la déstabilisation du corps total dans son rapport à la situation qui déclenche, initie et accompagne le jeu de cette intelligence pratique."

(Dejours, 1993, p.50)

Le travailleur va se baser sur son intuition pilotée par ses perceptions pour agir ou réagir, puis vérifiera avec la technique. Ces "trucs" ou attitudes développés par l'intelligence pratique ne s'enseignent pas, ils s'apprennent par des professionnels plus anciens. Même si ces astuces, cette intelligence sont pilotés par nos sens et notre corps, cela n'implique pas l'absence de pensée.

L'intelligence pratique est présente autant dans les tâches manuelles qu'intellectuelles. Pour s'accommoder de cet écart entre travail prescrit et réel, des imprévus, les travailleurs déploient toute leur créativité et leur ingéniosité.

Tous les sujets peuvent déployer leur intelligence, pour autant qu'ils soient bien-portants.

"Le corps alimente et déclenche l'intelligence, il met le sujet en éveil. L'état du corps est une composante de la puissance de l'intelligence."

(Dejours, 1993, p.54)

Pour terminer sur ce concept d'intelligence pratique, Pascale Molinier soulève une limite de celui-ci :

"Il faut saluer l'intelligence de la ruse, tout en rappelant ses limites, car ces solutions posent bien sûr problème par leur caractère transgressif."

(Molinier, 1997, p.152)

En effet, pour atteindre les objectifs prescrits en tenant compte des aléas du réel, le travailleur ne respecte pas toujours à la lettre le règlement, c'est pourquoi cette intelligence se nomme parfois "tricherie". C'est donc une tricherie par rapport à la procédure, mais le professionnel, au final, respecte le but fixé par la prescription.

"En résumé donc, l'intelligence pratique est une intelligence du corps, son ressort est la ruse, elle est au cœur du métier, elle est à l'œuvre dans toutes les activités de travail y compris théoriques, elle est fondamentalement subversive et créatrice, elle est largement répartie parmi les hommes, elle est pulsionnelle, et sa sous-utilisation est pathogène."

(Dejours, 1993, p.54)

Les intelligences rusées singulières peuvent être coordonnées, afin de réguler collectivement l'écart entre prescrit et réel. Cette coordination s'appelle la **sagesse pratique**.

Il s'agit de se servir collectivement des découvertes singulières de l'intelligence rusée pour améliorer l'organisation du travail.

■ "L'usage de cette sagesse pratique est nécessaire pour pouvoir intégrer les découvertes de l'intelligence rusée dans des règles de travail. "
(Dejours, 1993, p.62)

Les notions de **plaisir** et de **souffrance** au travail découlent de l'exercice de cette intelligence de la ruse : le travailleur souffre s'il ne peut pas déployer sa créativité ; par contre, le plaisir et la santé sont présents lorsque le travailleur peut développer son intelligence pratique.

L'intelligence pratique est au cœur de l'ingéniosité et vise l'épargne de l'effort, un souci d'économie par rapport à la souffrance du corps. En effet, ces trucs et astuces développés par les travailleurs amènent en général à un mieux-être au travail.

L'écart entre le travail prescrit et réel nous permet de construire notre identité et notre santé, par le développement de notre créativité, ce qui entraîne du plaisir. Par contre, si l'organisation du travail – le prescrit - est trop rigide, qu'on ne peut pas négocier ou être créatif, cela peut engendrer de la souffrance.

Selon Christophe Dejours (1993, p.48), les sources principales de la souffrance au travail sont :

- l'entrave à l'exercice de l'intelligence créatrice
- le déni généralisé de l'usage pourtant nécessaire de cette intelligence, sans laquelle aucune organisation du travail ne peut fonctionner
- et la non-reconnaissance des efforts et du coût pour les travailleurs de l'exercice de cette intelligence, en termes de santé

■ "Alors, c'est [la souffrance] une amputation du pouvoir d'agir qui interdit aux sujets de disposer de leur expérience, qui leur défend de transformer leur vécu en moyen de vivre une nouvelle expérience."
(Clot, 2001, p.13)

L'être humain est en quête d'identité, d'accomplissement de soi, et le fait en principe dans deux "théâtres" : l'affectif et le social, souvent représenté dans la sphère du travail. La construction de l'identité au travail passe non seulement par le développement de la créativité personnelle, mais aussi par la **reconnaissance** des pairs et de la hiérarchie.

■ "L'identité m'est donnée par le regard de l'autre, par autrui, sous la forme de la reconnaissance."
(Davezies, 1993, p.44)

"L'autre" au travail, c'est soit le pair, le collègue avec qui l'on travaille, soit le supérieur, le chef qui représente l'organisation du travail, ou encore l'usager (ou le client). Le travailleur a besoin de sources de reconnaissance, qui se manifestent par deux types de jugement portant sur le travail et ses résultats, et non sur le sujet :

- **le jugement esthétique (de beauté)** : reconnaît que le sujet travaille correctement, respecte les règles du métier. Il est délivré par les pairs. Celui-ci comprend deux aspects : il permet au sujet d'appartenir à un collectif et il reconnaît aussi la particularité du sujet, son originalité, sa créativité.
- **le jugement d'utilité** : porte sur l'efficacité. Il est délivré par les clients, dans une moindre mesure, et surtout par la hiérarchie. Ce jugement est capital dans la quête d'identité du sujet, qui veut apporter sa contribution à l'entreprise.

Le sujet attend de l'organisation du travail non seulement une rétribution, mais aussi une contribution :

"Ce qui mobilise le sujet dans son rapport à la tâche, ce n'est pas seulement la compulsivité, ou la force de la pulsion, c'est le dessein subjectif fondamental d'obtenir en retour de son engagement et de sa contribution, un bénéfice en terme de sens pour soi."

(Dejours, 1993, p.58)

Par ailleurs, au niveau hiérarchique, la reconnaissance se marque par la possibilité offerte aux travailleurs de contribuer à l'évolution de l'organisation du travail, en se basant sur leurs expériences. Or, pour socialiser l'expérience, il faut que la hiérarchie accepte que les opérateurs interprètent le prescrit, qu'elle soit donc assez souple et qu'elle reconnaisse que ce qu'elle a prescrit n'est pas parfait.

"(...) la reconnaissance du caractère imparfait mais aussi perfectible de l'organisation du travail ouvre sur la reconnaissance du travail du personnel."

(Davezies, 1993, p.43)

Le travailleur fait partie d'une équipe, d'un collectif, avec qui il construit son travail au quotidien.

"Il existe, entre l'organisation du travail et le sujet lui-même, un travail de réorganisation de la tâche par les collectifs professionnels, une recreation de l'organisation du travail par le travail d'organisation du collectif."

(Clot, Faïta, 2000, p.9)

Ce travail de réorganisation de la tâche par le collectif s'appelle le **genre**. Le genre professionnel, le genre social du métier désigne la partie sous-entendue de l'activité, commune aux professionnels d'une même milieu et, la plupart du temps, implicite. Yves Clot et Daniel Faïta (2000, p.9) le décrivent ainsi : *"(...) les "obligations" que partagent ceux qui travaillent pour arriver à travailler, souvent malgré tout, parfois malgré l'organisation prescrite du travail."*

Les genres de discours et les genres de techniques forment ensemble les genres d'activités.

"Ils sont les antécédents ou les présupposés sociaux de l'activité en cours, une mémoire impersonnelle et collective qui donne sa contenance à l'activité personnelle en situation : manières de se tenir, de s'adresser, de commencer une activité et de la finir, (...)"

(Clot, Faïta, 2000, p.4)

Ces manières forment un répertoire d'actes acceptés ou non dans un milieu. Les genres définissent la façon dont les membres du collectif doivent se comporter et les façons de travailler acceptables. C'est un langage spécifique qui régit chaque collectif, une sorte de "mot de passe".

"Mobiliser le genre du métier, c'est aussi se mettre au "diapason professionnel"."

(Clot, Faïta, 2000, p.13)

Le genre marque l'appartenance à un groupe et oriente l'action ; les travailleurs évaluent leur action personnelle par rapport au genre, et se jugent ou s'estiment aussi par rapport

à ce genre. Il a une fonction psychologique car il détermine comment faire tel acte par rapport au milieu et non par rapport à tel sujet qui accomplira cet acte.

Le genre n'est pas une norme, mais un instrument, une ressource et une méthode, exposé aux contraintes du travail réel, et donc constamment à ajuster, renouveler et développer, par le **style** de chacun. Le style est la façon personnelle dont un travailleur dispose du genre.

A partir d'un genre collectif d'une équipe, chacun développe son propre style en fonction du quotidien du travail. C'est une métamorphose du genre, en cours d'action.

■ "Le style individuel, c'est avant tout la transformation des genres dans l'histoire réelle des activités au moment d'agir, en fonction des circonstances."
(Clot, Faïta, 2000, p.15)

Autant le travailleur développe son style à partir du genre, autant chaque style participe à donner une certaine allure au genre.

En outre, le genre a une fonction pour le sujet s'il lui permet de développer son pouvoir d'agir personnel et, inversement, le sujet a une fonction pour le genre quand il permet au collectif d'élargir son rayon d'action.

Nous pouvons alors compléter la définition de l'activité réelle : c'est une activité entre deux mémoires, l'une personnelle (le style) et l'autre impersonnelle (le genre). Yves Clot et Daniel Faïta (2000, p.16) l'illustrent ainsi : *"on a du métier, et on est du métier"*.

La clinique de l'activité s'occupe non seulement du sujet au travail, mais aussi du collectif. Nous avons vu qu'entre le prescrit et l'activité réelle, il existe une réorganisation de l'organisation du travail par les travailleurs. Or, pour ce faire, cela suppose de **coopérer**.

L'analyse du travail distingue "collaborer" qui peut être prescrit, et "coopérer" qui se construit entre travailleurs, moyennant quelques conditions.

Une première condition pour chaque travailleur est d'accepter des règles de travail communes. Ces règles s'élaborent entre travailleurs par le dialogue.

Comme il existe des imprévus dans l'activité réelle, chaque travailleur est amené à utiliser des "trucs et astuces" qui ne respectent pas toujours les règles.

Une seconde condition est donc de pouvoir réguler ces "fraudes" collectivement, ce qui ne se fait que si les travailleurs ont confiance entre eux. Et pour avoir confiance, il est important de rendre visible les manières de travailler.

En effet, si un travailleur ruse pour faire face à un imprévu et qu'il doit pour cela contourner la règle, ses collègues auront besoin de voir comment il a réagi et ce que sa ruse a amené. Cela leur permet d'évaluer la qualité de son travail et de contrôler si l'esprit du genre a été respecté.

La **confiance** se construit. On a confiance quand on sait que l'on partage les mêmes règles, que les mêmes principes sous-tendent notre action.

Ces règles ne sont pas prescrites, ce sont les règles du métier propres au genre, construites par les travailleurs. Le **dialogue** est essentiel pour les construire, d'où la nécessité d'avoir des moments conviviaux informels (pause café). Ces confrontations d'opinion prennent la forme de récits, partagés entre tous.

"Le mouvement dialogique crée : il crée des rapports renouvelés de situation en situation entre le locuteur sujet et les autres, mais aussi entre ce même locuteur et celui qu'il a été dans la situation précédente, et aussi comment il l'a été. Ce faisant, il transforme, révèle et développe, au sens photographique du terme, les positions des interlocuteurs qui s'élaborent au fil du mouvement, voire se déstructurent sous l'effet de contradictions générées par ce même mouvement dialogique. On parlera alors d'une motricité propre au dialogue."

(Clot, Faïta, 2000, p.20)

Les règles de travail peuvent s'élaborer et évoluer ; elles organisent toutes les relations entre travailleurs d'une équipe, avec les subordonnés, l'encadrement, etc...

Ces règles ne sont jamais stables et définies, mais se renouvellent avec les nouvelles personnes, les nouvelles machines ou missions, etc...

"En d'autres termes, la construction de règles de travail implique l'effectivité d'une dimension collective, et d'un espace spécifique de discussion où s'expriment verbalement des opinions et pas seulement des avis techniques."

(Dejours, 1993, p.62)

De plus, ces discussions permettent de partager des aspects de la vie privée, qui vont contribuer à l'élaboration du genre collectif.

Comme chacun travaille avec son style propre, lié à sa personnalité et à ses valeurs, ces dialogues complètent le genre professionnel et favorisent la coopération.

"L'évocation et le partage des préoccupations liées au "hors travail" ne viennent donc pas envahir le travail pour y faire obstacle, mais contribuent au contraire à l'élaboration des valeurs et des normes qui fondent les collectifs de travail."

(Molinier 1997, p.153)

Pour que les travailleurs coopèrent, c'est-à-dire pour coordonner les façons de travailler, il faut leur donner une **visibilité**.

Or, l'expérience de travail est peu visible, non seulement pour les collègues, mais aussi pour la hiérarchie et le travailleur lui-même. Celui-ci fait appel à ses propres ressources pour faire face à l'imprévu, et ne réalise pas toujours ce qu'il a mis en place.

"Le sujet est immergé dans l'action. L'activité ne se déroule pas sous le strict contrôle de l'intellect. Elle est engagement du corps dans l'unité du rapport au monde."

(Davezies, 1993, p.39)

Le travailleur réagit souvent de manière instinctive, non consciente, s'appuyant sur son expérience de travail, inscrite dans ses mouvements, dans ses perceptions sensorielles.

De plus, pour inventer des façons de réagir, il faut un certain degré d'intimité : comme il faut parfois contourner la règle, le travailleur n'ose pas le faire devant ses collègues.

Par rapport à sa hiérarchie, l'expérience du travail est encore moins visible.

Quand un travailleur se mobilise pour pallier les manques de l'organisation, il arrive, par ses ruses, à produire et à être efficace, et il ne montre pas toutes les failles qu'il a dû combler.

Sa hiérarchie voit donc le travail fini, constate l'efficacité et ne soupçonne pas l'intelligence pratique qu'a dû déployer son collaborateur.

"(...) l'organisation du travail doit donc concilier le besoin d'intimité nécessaire à la mobilisation de la personnalité et l'exigence de visibilité nécessaire à la coordination."

(Davezies, 1993, p.40)

En résumé, pour coopérer, il faut qu'il existe de la confiance dans une équipe ; celle-ci se construit par l'élaboration et l'application de règles communes.
Ces règles se mettent en place par des échanges et des confrontations.
Enfin, cette confiance permet à chaque travailleur de visibiliser son travail à son collègue, et au final, de coordonner les façons de travailler.

DVD

Séquence 1 : p.61
Séquence 2 : p.62
Séquence 3 : p.63
Séquence 4 : p.63
Séquence 5 : p.64
Séquence 6 : p.67
Séquence 7 : p.66
Séquence 8 : p.72
Séquence 9 : bonus