



numéro trente-sept Cause toujours...

Dossier coordonné par **Sophie Ansart et Philippe Crognier**
(Responsable du Pôle VAE et de la formation CAFDES à l'IrTS Nord-Pas de Calais)
(Directeur de la recherche et de l'évaluation à La Sauvegarde du Nord)



janvier	mai	septembre	2009
le sociographe			2010
recherches en travail social			2011
			2012
			2013

Revue publiée par l'Institut régional du travail social (IRTS) du Languedoc-Roussillon, associée avec Buc Ressources (Yvelines), l'EESTS du Nord-Pas de Calais, l'ESTES Strasbourg, le GIRFAS Bretagne, l'IREIS Rhône-Alpes, les IRTS de Basse-Normandie, de Champagne-Ardenne, de Ile-de-France Montrouge Neuilly-sur-Marne, du Nord-Pas de Calais, de PACA et Corse, de Poitou-Charentes et de la Réunion, et de l'ISSSP (Portugal). En partenariat avec la Sauvegarde du Nord.

Le sociographe. 1011, rue du pont de Lavérune. CS 70022. 34077 Montpellier cedex 3
Tel : 04 67 07 82 73 / E-mail : lesociographe@irts-ir.fr / www.lesociographe.org





Numéro ISSN : 1297 - 6628
Numéro ISBN : 978-2-918621-08-9
Dépôt légal : janvier 2012

La responsabilité des articles incombe à leurs auteurs.

Remerciements à Eric Lemaire pour sa participation graphique

Comité d'orientation > Jacques Ardoino (Professeur émérite, Paris VIII), Brigitte Bouquet (Professeur émérite, CNAM), Robert Castel (Directeur de recherches émérite, EHESS), Jacques Donzelot (Maître de conférences, Université de Nanterre), Eugène Enriquez (Professeur émérite, Paris VII), Claude Javeau (Professeur émérite, Université libre de Bruxelles), Emmanuel Jovelin (Professeur, Université catholique de Lille), François Laplantine (Professeur émérite, Lyon 2), David Le Breton (Professeur, Université de Strasbourg), Edgar Morin (Directeur de recherches émérite, CNRS), Jean-Bernard Paturet (Professeur, Montpellier III)

Comité des directeurs > Christian Breuil (BUC Ressources), Michel Charpy (IRTS CA), Bertrand Coppin (EESTS), Jacques Fraisse (IRTS LR), Monique Girier (IRTS Réunion), Jean-Michel Godet (IRTS BN), Christophe Itier (La Sauvegarde du Nord), Hervé Létang (IRTS Ile-de-France Montrouge Neuilly-sur-Marne), Jean-Pierre Guffroy (IRTS NPDC), Béatrice Muller (ESTES), Manuel Pelissié (IREIS Rhône-Alpes), José Alberto Reis (ISSP, Portugal), François Sentis (IRTS PACA-Corse), Jean-Vincent Trelu (GIRFAS Bretagne), Bertrand Vergniol (IRTS Poitou-Charentes)

Comité de rédaction > Irène Albert (IRTS Réunion), Sophie Ansart (IRTS NPDC), Marie-Josée Casanova (IRTS PACA-Corse), Corinne Chaput (IRTS BN), Laurent Courtois (IRTS PC), Philippe Crognier (La Sauvegarde du Nord), Anne-Françoise Dequiré (EESTS NPDC), Charles Foxonet (IRTS LR), Danièle Gallinaro (IRTS Réunion), Berta Granja (ISSP, Portugal), Hassan Hajjaj (IRTS PACA-Corse), Laurence Hardy (GIRFAS Bretagne), Monique Jeannet (IRTS LR), Irène Kontomichos (IRTS Ile-de-France Montrouge Neuilly-sur-Marne), Didier Morel (EESTS NPDC), Brigitte Mortier (IRTS LR), Marc Rouzeau (GIRFAS Bretagne), Stéphane Rullac (BUC Ressources), Guy Schmitt (ESTES), Ahmed Nordine Touil (IREIS Rhône-Alpes), Catherine Tourrilhes (IRTS CA), Nadia Veyrié (IRTS BN)

Comité de lecture > Thierry Braganti (Formateur, IRTS CA, 51), Michèle Ciotta (Assistante sociale, service de santé au travail, 92), Jean-Luc Delarbre (Responsable Insertion, ERCA Initiatives, 34), Dominique Devieille (Formateur, IRTS BN, 14), Gérald Dudoit (Consultant-formateur, 34), Isabelle Fiand (Responsable pédagogique, AFPE, 22), Marie-Anne Gaudin (Formatrice, IRTS BN, 14), Nathalie Gaumer (Formatrice, IRTS BN, 14), Nabil Hajji (Adjoint de direction, ITES, 29), Maurice Jeannet (Consultant, à la retraite, 34), Muriel Lebarbier (Formatrice, IRTS BN, 14), Sabine Maillot (Formatrice, IRTS PACA-Corse, 13), Sophie Mathieu-Cabouat (Directrice SESSAD-IMP-Pro-SPFS, Les Platanes, 30), Jacques Papay (Consultant-formateur, 13), Arnaud Papin (Coordinateur de projets socio-éducatifs, 34), Jacqueline Pâris (Formatrice, IRTS LR, 34), Muriel Prost (Documentaliste, IREIS, 42), Ibrahima Samba (Superviseur, réseau de transport, 77), Vincent Tournier (Travailleur social et formateur, 34), Maryse Wiart (Formatrice EESTS, 59)

Directeur de publication > Jacques Fraisse

Rédacteur en chef > Guy-Noël Pasquet

Secrétaire de rédaction et concepteur graphique > Marc Trigueros

Suivi des ventes > Yan Fontaine

Impression > Présence graphique (37, Monts) - N° d'imprimeur : 070724671-2500

Diffusion et distribution en librairie > Champ social / Pollen

(numéro trente-sept /

- 4/ Editorial**
Parler pour ne rien dire... enfin !
- 7/ Sophie Ansart et Philippe Crognier**
Au coeur de la relation
(présentation du dossier)
- 11/ Didier Morel**
L'ineffable
- 1/ Sur paroles**
- 19/ Brigitte Portal**
Des mots et des sens. Posture, positionnement, évaluation...
- 27/ Lilian Gravière**
Langue de bois ou pragmatisme ? Esquisse d'analyse du langage de la formation
- 37/ Brigitte Bouquet**
Parole, quand tu nous tiens...
- 2/ Une éthique de la parole**
- 45/ Marcel Jaeger**
Façons de parler, façons de dire
- 53/ Joseph Rouzel**
« Ce que parler veut dire »
- 65/ V. Bourzat, B. Delespierre, P. Delhaye et D. Sarlon**
Quand la parole fait advenir le sujet. Un groupe d'expression en CHRS
- 3/ Paroles de terrain**
- 75/ Sophie Ansart et Philippe Crognier**
Quand le travail social est une histoire sans parole
Six adolescentes de l'ASE
- 85/ Bruno Hanse**
Quand la parole blesse. Des dérapages verbaux dans la relation éducative
- 4/ Ailleurs**
- 93/ Thomas Léonard**
La parole est à la défense. Au tribunal
- 103/ Poursuite** (ouvrages et périodiques)
- 110/ Notes de lectures**
- Photographiquement > La parole par le geste**
par Hervé Hôte (pp. 9, 18, 35, 44, 63, 74, 84 et 102)

Editorial

Parler pour ne rien dire... enfin !

Il est de bon ton que ceux qui n'ont rien à dire doivent se taire. Ou le devraient-ils parce qu'ils n'ont rien à dire ?

Ils jacassent, glosent, bavardent, devisent, papotent, blablatent, caquètent, jactent, jaspinent ou encore si nous étions en Belgique, ils babelent, ou au Québec, ils placotent. Toutes ces paroles pour ne rien dire. Toute cette salive gaspillée pour ne rien dire. Toute cette énergie, toute ce brouhaha pour au bout du compte ne rien dire. Beaucoup de bruit pour rien en quelque sorte...

Le langage devrait-il toujours servir à dire quelque chose ? Sommes-nous sûrs dès lors que nous disons toujours quelque chose lorsque nous parlons ? Que dire alors de ces formes de langage comme la poésie dadaïste par exemple ? Ou encore de ces chansons dans une langue inconnue ? De la musique même ? De ces petites paroles de la vie qui ne disent rien : « ça va ? », « il fait beau aujourd'hui ». Sommes-nous sûrs de vraiment considérer la santé de la personne à laquelle on s'adresse ? Que dire des interjections, des accents, des formes verbales ? Tout cela serait-il un parasitage du message ?

On peut en effet s'accorder sur les multiples façons de n'avoir rien à dire, même lorsqu'on veut dire quelque chose. On rate le message, l'adresse, et la personne à laquelle on parle ne comprend rien. Dans une telle situation, qui ne comprend pas ? Celui qui s'exprime ou celui qui écoute ? Où se trouve le parasite ? Quand bien même c'est le locuteur qui émet les parasites avec des « euh » par exemple, est-ce de son initiative seule ou est-ce induit par celui qui écoute ? Qui produit le parlé ? Celui qui parle ou celui qui écoute ? Est-ce parce que quelqu'un écoute qu'on parle ou est-ce parce qu'on parle que quelqu'un écoute ?

Quand on est dans ces questions, on voit bien qu'au-delà du message, le fait même de parler n'est pas rien. « Le langage communique l'essence linguistique des choses. Mais, de cette essence, la manifestation la plus claire est le langage même. À la question : *que communique le langage ?* il faut donc répondre : *tout langage se communique lui-même* » (1).

Toutefois, comme nous le suggère notre reportage photo, qu'en est-il lorsqu'on parle avec les mains ? Lorsqu'on parle avec les gestes ? Et cela n'est pas réservé uniquement à ceux qui parlent le langage des signes. Le langage parfois se traduit en gestes. « Faire signe », ou « faire un signe », dans cette tension métonymique de « faire un mot », de

« dire un mot ou ne pas dire mot » qui renvoie aux actes de parole. Si le mot peut avoir un emploi exclusif dans le terme « verbaliser », il est pour ainsi dire impossible de « dire un signe ». Le dire n'est pas un signe. La matière sonore n'existe pas comme existe la matière visuelle, ce que l'on voit n'a pas la durée, la consistance et les embarras de ce qu'on entend. Le mot n'est pas non plus un geste. Le rapport du geste avec les organes qui le supportent n'est pas identique au rapport de la voix avec les organes qui la produisent. Le geste joue sur la métonymie là où la voix utilise la métaphore (2). Il y a dans la parole des éléments implicites de gestes, et inversement.

GNP

(1) Walter Benjamin, « Sur la peinture, ou : signe et tâche », in *Œuvres 1*, Paris : Gallimard, 2000, p. 145. Souligné par l'auteur.

(2) Paul Ricœur, *La métaphore vive*, Paris : Seuil, 1975.

Création d'un Comité d'orientation

Au regard des évolutions en cours dans nos secteurs professionnels, celui du travail social tout autant que celui de la formation de ses personnels, *Le sociographe* poursuit depuis plus de 10 ans maintenant son travail éditorial d'écriture d'une « épistémologie du témoignage ». Il nous a semblé important que des personnalités ayant contribué au *Sociographe* et reconnues pour leurs travaux scientifiques, puissent s'associer formellement à nous comme caution des recherches que nous menons.

Il est composé à ce jour de : Jacques Ardoino, Brigitte Bouquet, Robert Castel, Jacques Donzelot, Eugène Enriquez, Claude Javeau, Emmanuel Jovelin, François Laplantine, David Le Breton, Edgar Morin et Jean-Bernard Paturet (cf p. 2).

Qu'ils soient ici vivement remerciés de leurs participation à l'aventure éditoriale du *Sociographe*.

Nouveautés numériques

Le sociographe est désormais en vente sur :

> www.cairn.info : bouquet numérique, achat à l'article

> www.champsocial.com : e-book, bouquet numérique

et toujours l'achat en ligne des numéros (version papier)

et le téléchargement gratuit des articles des numéros épuisés sur :

www.lesociographe.org

Voir les offres directement sur les site Internet.

CAUSE TOUJOURS...





Au coeur de la relation

Dossier coordonné par **Sophie Ansart** (sleduc-ansart@irtsnpdc.fr)
et **Philippe Crognier** (pcrognier@lasauvegardedunord.fr)

Un numéro du *Sociographe* comme celui-ci mérite que l'on prenne la précaution de mettre l'accent sur deux points.

Le premier point concerne la nature de l'objet dont il est question ici. Ainsi, ce numéro du *Sociographe* n'est pas à proprement parler consacré à la *langue* en usage en travail social. En effet, il traduit davantage la *parole* des travailleurs sociaux et celle des bénéficiaires du travail social. Et cela est différent. En référence aux travaux de Ferdinand de Saussure (linguiste suisse, 1857-1913), on peut dire ici que la *langue* est un produit social et qu'elle représente la société, la communauté, le système, alors que la *parole* est l'acte individuel qui réside dans l'exploitation de la langue. Plus précisément, la *parole* désigne l'acte individuel et singulier par lequel s'exerce concrètement la fonction du langage. Comme tout acte, la parole suppose un sujet. Et comme tout acte encore, il peut changer la réalité. La parole n'est donc pas sans conséquences. Elle représente un pouvoir, un moyen pour le sujet d'influencer autrui et de transformer le monde. C'est finalement dans la parole vivante, singulière et directe, que peut s'établir dans la réciprocité une véritable relation, de manière générale, et dans le travail social, en particulier.

Le deuxième point renvoie au fait qu'il ne faut pas considérer que ce numéro consacré à l'oral met en tension « oral » et « écrit » ou encore qu'il vante de manière insidieuse la suprématie du premier sur le second. En ce sens, précisons que l'oral et l'écrit sont deux domaines bien distincts : l'oral est régi par un acte phonatoire accompagné ou non d'un vecteur visuel (le non-verbal), et l'écrit est régi par la production de signes graphiques, c'est-à-dire le visuel et le geste scriptural. L'un et l'autre ont leurs propres fonctions et s'utilisent dans des situations de communication bien déterminées. Le fait que l'on dise souvent, à tort ou à raison d'ailleurs, qu'au plan de la culture professionnelle la parole est plus proche des travailleurs sociaux que ne l'est l'acte scriptural renvoie à un autre débat. Celui-ci apparaîtra d'ailleurs quelquefois en filigrane dans ce numéro.

Ces précisions étant données, signalons maintenant que les articles qui figurent dans ce numéro sont distribués à partir d'une organisation en quatre volets.

Dans le premier volet (« Sur paroles »), trois auteurs présentent leur texte. Didier Morel prend le contrepied de la parole et fait un hymne, une ode au silence. Il montre là de manière philosophique en quoi se taire, finalement, est tout de même une façon

de s'exprimer et aussi une manière d'être. Brigitte Portal s'attache quant à elle à analyser les caractéristiques des propos que les travailleurs sociaux échangent avec les usagers. Lilian Gravière, enfin, s'offusque de voir les étudiants en travail social parfois initiés à une sorte de langue de bois, plus proche du travail prescrit que du travail réel.

Trois autres auteurs apportent leur contribution dans le deuxième volet (« Une éthique de la parole ») de ce numéro. Brigitte Bouquet défend ici ardemment l'idée d'une éthique de la parole associée au « dire vrai et être vrai ». Marcel Jaeger montre que s'il est important de traduire sa pensée par des écrits construits, il reste que la spontanéité qui caractérise la parole demeure également très précieuse en travail social. Joseph Rouzel clôt cette section. Il défend ici l'idée que les relations avec les personnes prises en charge s'engagent avant tout dans et par la parole et que les entretiens menés avec ces personnes nécessitent chez les professionnels formation et compétences.

Le troisième volet (« Paroles de terrain ») rassemble trois contributions. Véronique Bourzat et *al.* montrent tout d'abord comment un Centre d'hébergement et de réinsertion sociale (CHRS) fait vivre un groupe d'expression afin qu'une parole vraie puisse advenir et permettre la réécriture des documents de service. Après avoir rencontré dans un foyer d'hébergement des jeunes filles relevant de l'Aide sociale à l'enfance (ASE), Sophie Ansart et Philippe Crognier commentent ensuite dans leur article les représentations qu'ont ces personnes de la place et de l'incidence de la parole dans la relation d'aide. Bruno Hanse, enfin, tente de montrer dans son article que la parole est un outil qui peut générer le meilleur comme le pire. Il y a en effet, en travail social comme ailleurs, les mots qui apaisent et ceux qui font mal.

Dans la traditionnelle rubrique *Ailleurs*, le lecteur pourra prendre connaissance du texte de Thomas Léonard. Celui-ci met au jour les différents jeux de langage qui se mettent en place lors d'un procès correctionnel et montre comment les niveaux de discours peuvent varier considérablement selon la nature des personnes en présence dans la salle d'audience (prévenu, avocat, juge, famille, ami, complice...).

Au final, les dix contributions qui se retrouvent côte à côte dans ce numéro se rejoignent toutes autour d'un même constat : *la parole est au cœur de la relation avec les personnes prises en charge*. Une partie du voile est donc ici levée sur ce qui s'exprime, ce qui se joue, sur ce qui se noue et se dénoue dans et par le langage oral en travail social.

Sophie Ansart et Philippe Crognier

La parole par le geste (1/8)

Hervé Hôte, notre photographe,
fait « parler » l'image
en nous donnant des photos
de ceux qui parlent avec des gestes.
Emmanuelle Gayet,
interprète professionnelle,
se prête ici à l'exercice
de la langue des signes.

