

POLITIQUE DU REGARD, CLINIQUE DE L'ÉCOUTE ?

Nicole Rousseaux Larralde, psychanalyste
Oloron Sainte-Marie

D'abord, merci de m'avoir invitée à participer à cette table ronde, car ça me donne l'occasion de réfléchir au travail en deuxième ligne auprès d'équipes de Centres d'Hébergement et de Réinsertion Sociale, et de services rattachés au CHRS (centre d'accueil de jour, crèche, lieu de rencontres familiales médiatisées).

Je n'habite pas l'institution, je n'y suis pas *à la maison*. Sans bureau, sans collègue, sans repérage précis par les usagers, qui néanmoins savent que ceux qui travaillent auprès d'eux travaillent avec moi.

Je mettrai cette intervention sous l'égide de l'extrait suivant de l'ouvrage de Catherine Millot, "Ô solitude"⁷⁴:

« Avoir été un jour au monde sans défense et sans réserve, tout abri renoncé, aussi vide que le vide où se tiennent toutes choses, et libre et sans frontières, est une expérience inoubliable. C'est aussi une expérience humaine fondamentale qui enseigne à trouver son sol dans l'absence de sol, à prendre appui dans le défaut de tout appui, à ressaisir son être à la pointe de son annihilation. »

Il s'agit -dans les réunions où je me trouve- que soit défini, discuté, et/ou revu le projet d'accueil et d'accompagnement des personnes accueillies, à partir de la présentation que fait de son travail de suivi le/ le référent(e) de la situation.

Ni surplomber, ni plomber, telle est ma ligne. La boussole qu'est la psychanalyse m'engage dans une écoute avec un intérêt particularisé pour celui qui parle et pour celui dont il parle.

Entrer en CHRS, c'est pour certains une borne à l'errance, un point de chute (après une expulsion), un mal nécessaire (trop malade pour rester dans la rue), une contingence (une dispute bruyante puis la police, puis l'hôpital, puis le CHRS). Avoir une adresse, une clé, un passe pour entrer et sortir : cela organise autrement l'espace entre dedans et dehors. C'est être parti de quelque part pour un ailleurs, s'être séparé de quelque chose : quelque chose de soi demeure quelque part.⁷⁵ Et c'est toujours un retour de la question : que faire de sa vie ? Question qui désormais *regarde* l'autre, l'interlocuteur, le travailleur social.

Politique du regard

Le politique : c'est ce qui s'occupe de l'organisation de la cité, avec des codes, des conformités qui règlent les liens sociaux. Cette mise en ordre des désirs et ces réglages de la jouissance, ne vont pas sans des symptômes qui se mettent en travers des prescriptions des discours établis (symptômes appelés selon les champs : problèmes sociaux, maladies, déviances). On pense le monde à travers le cadre qu'on nous propose.

La psychanalyse nous a appris que l'œil est un formidable condensateur de jouissance, insatiable. Les *Femen* en savent quelque chose : en exposant la nudité de leur poitrine et les slogans inscrits sur leur buste, elles visent l'interruption de l'image pour énoncer un message politique comme le pointe Geneviève Fraisse, philosophe et historienne de la pensée féministe.⁷⁶ Elles focalisent le regard pour prendre la parole : regardez leurs seins, mais ne parlez pas leur place.

1/ Qu'est-ce qui me regarde dans ce que je vois ?

Le poète Henri Michaux écrit : "Qu'est-ce qu'on regarde en plus de ce qu'on regarde, ou en moins, ou en travers ?"⁷⁷

L'œil capte, le regard cadre, il découpe le paysage.

Le regard est politique dans le sens où il choisit la partie du monde qui reste hors champ (lieu où peut flotter l'imaginaire du spectateur, en fonction de ce qui est à voir, à montrer).

Cela aiguise la place de sujet du *regardant*, de celui dont le regard fait apparaître des images dans un cadre.

Regard sélectif, subjectif, imparfait : vouloir témoigner de ses observations comme d'un ensemble compréhensible (c'est-à-dire selon des normes communes de cohérence), là aussi intervient la dimension politique en sélectionnant, pressant et montant les images pour en faire surgir le sens, dans une quête perpétuelle de significations.

Celui qui regarde donne un sens et un nom aux choses qui se passent : les coups portés par un homme sur sa compagne/ le signifiant *violences conjugales*.

⁷⁴Millot C., *O Solitude*, Paris, Gallimard, folio 2013.

⁷⁵Nancy J.L., *Partir*, Bayard, 2011

⁷⁶France Culture, 5/03/2013, Émission *La grande table*, entretien avec Geneviève Fraisse.

⁷⁷Michaux H., *Saisir*, Fata Morgana, 1979

L'observation induit le cadrage, définit le hors champ. Le même événement a une valeur différente selon le *regardeur* et selon sa mission (la protection de l'enfance, le suivi du projet d'insertion etc).

D'où la nécessaire butée à chercher dans le partage de la diversité des points de vue.

Les personnels du Centre d'Hébergement et de Réinsertion Sociale ont un accès obligé à la vie *privée* des résidents. Ils les rencontrent dans leur bureau, dans les couloirs de l'institution, sur le parking, à domicile, dans la rue, au supermarché : ils ont une vue sur leur monde, leurs enfants, leurs proches (ou l'absence de proches), leur logement (leur *intérieur*), leur véhicule, leurs allées et venues, et aussi sur leur corps, leur mine, leur mise.

Tout ce qui impressionne la rétine est matière à des observations qui alimentent des discours : celui qui circulera à la pause-café, celui qui s'énoncera en réunion, celui qui sera tenu en commission technique d'évaluation, celui qui sera renvoyé à la personne.

Il y a ce qui excède -en trop, ou déchet- ce qui ne *pass*e pas au projet et au suivi. Ce qui tranche, ce qui choque.

« Regarder n'est pas une compétence, c'est une expérience dont il faut, à chaque fois, reformer, reconstruire les fondations » nous rappelle le philosophe et historien de l'art G. Didi Huberman⁷⁸, après Walter Benjamin.

Ce sont des photos au mur, le canapé ajouté, les 20 paires de chaussures, les bouteilles ou le chat clandestin aperçus lors de la visite hebdomadaire des studios. C'est la visiteuse de ce monsieur hébergé, dont l'apparence dénote dans le cadre.

C'est ce qu'on aurait préféré ne pas voir, ne pas *ça-voir*.

2/ Nécessaire face-à-face

Comment ne pas désert sa place ?

Cette place, c'est très concrètement le face-à-face qui est un classique du travail social : 1+1, 1à1, un *usager* face à un travailleur social, dans le huis clos d'un bureau. Relation duelle qui renvoie chacun à l'image de l'autre, de soi renvoyée par l'autre, en miroir, ce qui mobilise l'identification et ses enjeux narcissiques.

Ça convoque la sympathie, l'antipathie tout autant, et souvent l'angoisse : l'espace du tête-à-tête peut se saturer de *bla-bla*, de silence, de sonnerie de téléphone... quand ce n'est pas en amont l'absence au rendez-vous, l'état de la personne incompatible avec l'entretien, ou le regard du travailleur social qui ne quitte pas l'écran de l'ordinateur.

Comment supporter cette rencontre et comment en faire le support du travail avec la personne en difficulté ? Analyser les effets d'inhibition ou d'excitation de la présence physique peut aider à travailler les modalités de la rencontre.

3/ Dévoiler-voiler : nécessaire semblant

Le regard qu'on porte sur autrui produit des effets. A certains on sera tenté d'échapper. Alors quand le regard insiste ça peut être la fuite, le départ en douce ou violemment mise en acte.

Ce monsieur vient chaque fois au centre d'accueil de jour avec une pochette sous le bras, et avec le même discours (celui du demandeur d'emploi motivé) : tous les accueillants sont persuadés que la pochette est vide, alors doit-on le *démasquer* ?

Quel accueil faire à ce qu'il montre ? A ce semblant ? Un semblant nécessaire ? Déshabiller ce qui est déjà à découvert, ça se discute.

D'autre part les usagers et les personnels des lieux d'accueil et d'hébergement sont inscrits eux aussi dans des scénarios d'économie de marché.

C'est par exemple le *turnover* qui est plus ou moins imposé. Après plusieurs mois d'hébergement et de piétinement (dit couramment : sa situation n'avance pas), Monsieur X est prié de trouver de quoi se loger : il sera aidé par son référent, qui pourra visiter avec lui un logement trouvé ensemble sur *le Bon Coin*, et rencontrer le bailleur.

Que Monsieur X se soit mis sur son 31, ou qu'au contraire il arbore une tenue immonde, qu'il soit rasé de frais ou visiblement éméché, qu'il fasse bonne ou mauvaise impression, là est sa responsabilité.

Cependant, à charge pour le travailleur social qui l'accompagne de faire avec sa conscience professionnelle : la situation financière de Monsieur X, son rapport aux autres, son réseau amical, tout cela concourt à faire l'hypothèse que, passé le premier mois, *ça ne tiendra pas*.

Enjeu politique. En parler en réunion ne réglera pas le fond, mais peut soutenir le professionnel dans le questionnement de l'enjeu éthique.

4/Un point d'où, de mise en perspective

Il nous faut un point d'où voir ce qu'on vit pour le mettre en perspective, au sens optique du terme (en 3D, en quelque sorte). Au lieu de l'Autre, dit-on en langage psychanalytique.

Un point extérieur qui focalise le regard, qui fait faire un détour à l'image, l'éclaire autrement, de sorte qu'on peut voir d'une autre manière ce qui était écrasé sur les deux dimensions (le binaire) de la relation.

En réunion, il s'agit de faire fonctionner ce *point d'où*. C'est une condition de mettre du jeu dans l'accompagnement, pour déjouer les effets de collage. Pour dégager la problématique de l'accompagnement de celle de la personne quand l'accompagnement se trouve en miroir avec le fonctionnement de la personne (c'est par exemple la dispersion d'une résidente, son fonctionnement dans l'urgence qui déteint sur sa référente). Mettre en tension, en conflit des images, des re-

⁷⁸Didi-Huberman G., *Les Inrocks*, 12/02/14

gards en en parlant à quelques-uns, peut vider les images d'une jouissance qui ne mène à rien, ni à l'autre, ni à soi-même.

Ça peut dégonfler les agacements. Remettre de la temporalité. Éviter de se fâcher contre soi-même.

Par ailleurs, il y a un formatage de l'accompagnement, du fait des exigences *modernes* imposées par deux voies : d'une part celle dite des droits des usagers, qui impose une transmission des écrits à la personne concernée donc une transparence, et d'autre part celle de la saisie informatique des *actes professionnels*.

Les moments de parole collective sur le suivi des personnes, comme les réunions de synthèse, sont un espace pour tenter de dire le *hors format* et d'en faire quelque chose.

Clinique de l'écoute :

1/La demande en question

Le système d'aide sociale requiert la demande du *bénéficiaire*, qui est quelqu'un de *démuni* : il faut donc munir, pour voir : au premier plan, les besoins, ceux de l'entretien du corps (nutrition, hygiène, protection contre les intempéries et les maladies).

Basique : remplir l'assiette et mettre un toit au-dessus la tête réglerait le problème : procurer à autrui ce qu'il demande suffirait. Mais la demande ne coïncide jamais avec le besoin, du fait qu'elle s'adresse à quelqu'un.

Cela crée un espace, une béance : c'est la condition du désir et de la pensée. C'est cela qui se joue, se rejoue dans la rencontre avec l'autre.

Le psychiatre Jean Furtos rappelle : *precari* en latin, ça veut dire : supplier pour avoir.

"La bonne précarité, c'est celle de celui qui crie pour avoir et auquel on donne. C'est très important d'avoir la capacité de demander de l'aide."⁷⁹

Seul, nous le sommes d'être (E.Lévinas), d'être unique, séparé, quelque soit son isolement. Sans choix, on est jeté dans une communauté en un point, entouré par des cercles d'attention,⁸⁰ des "nous", comme des ondes sur l'eau autour d'un point de chute : ce sont des formes d'accueil, de veille, de surveillance qui ainsi entourent -ou pas- le sujet "mis" au monde.

Dénuement du sujet humain qui, sans cet autre secourable qu'est le prochain (en allemand : *nebenmensch*, littéralement : à côté=*neben* de l'humain=*mensch*) ne peut survivre.

Freud a parlé de cette détresse absolue du nouveau-né en terme de *hilflosigkeit* (*hilf*=aide, *los*=sans) : le cri du bébé témoigne de cette détresse, ce cri qui nous (nous : le prochain, l'humain d'à côté) touche, nous pousse à l'acte.

Le cri, c'est la première chose qu'on entend de l'humain. Celui du bébé peut être insupportable, quand il réveille chez celui qui l'entend le souvenir d'un impossible à vivre, c'est-à-dire l'impossibilité de faire de l'autre proche (de la personne d'à côté, la mère ou son tenant lieu) un lieu habitable.

En deçà du langage, il y a le cri : signal d'un débordement, de l'afflux d'une quantité trop grande d'excitation. On peut y entendre l'écho d'une souffrance personnelle qui n'a pu s'inscrire.

Ainsi, même s'il n'est pas bien supporté, le cri est décodé : bébé a faim, il a besoin d'être nourri, il le demande. D'où le marasme quand il pleure même repu, au sec, au chaud : que demande-t-il d'autre? Les bras? Qu'on vienne? Comencent alors les jeux de la relation humaine, et les malentendus au sujet de ce qui fait défaut : une part d'irréductible se dessine, et fera empreinte pour toujours.

Le manque est donc au principe même du vivant humain. Et les réponses aux besoins ne comblent pas tout à fait l'espace du désir : désirant car manquant, tel est le sujet humain.

Mais comment le travailleur social du terrain se débrouille de cette convention implicite qui suppose que le précaire, le nécessaire, le démuni doit donner accès à son *privé* (au sens équivoque du terme) : ce dont il manque, et pourquoi il manque ?

Quelle vie a-t-il mené, quelle vie l'a malmené pour manquer ? Nos pratiques sociales sont arrimées à ces questions, qui sont prises en charge par le *personnel* de l'aide sociale en écoutant le *privé* du *public* (l'équivoque de ces trois termes me semble intéressante).

2/Quelle langue partager pour se faire entendre ?

Question qui concerne chacun, travailleur social, demandeur d'aide sociale. Par exemple :

Comment accueillir le discours des *enfants du social*, des *adoptés du social* ? Ceux qui ont grandi en institution, grâce aux dispositifs de la protection de l'enfance et/ou de l'éducation spécialisée.

Leur façon de parler aux travailleurs sociaux n'est pas toujours *bien vue*, au nom d'une authenticité, d'une vérité qui serait absente ou cachée, voire d'une instrumentalisation de l'autre pour en obtenir ce qu'on veut.

⁷⁹Furtos J., *De la précarité à l'auto-exclusion*, Paris, Éditions Rue d'Ulm/Presses de L'École normale supérieure, coll. « Les conférences-débats, la rue ? Parlons en ! », 2009

⁸⁰Bailly J.C., *Nous ne nous entoure pas*, conférence inédite donnée le 7/08/2014 au banquet du livre d'été de Lagrasse

Discours dit *adapté*.

Et si on le considérait comme un langage adopté, une langue d'adopté qui a en quelque sorte remplacé la langue maternelle pour s'inscrire dans le discours de l'autre *aidant* (comme le patois a cédé devant le français face aux autorités) ?

Quelque chose est perdu dans l'adoption d'une autre langue, et, en même temps, parler la langue de l'autre, celle du pays d'accueil, ça aide à faire séparation avec ce qui a été réellement enlevé.

C'est sur ce paradoxe que peut se faire la rencontre entre le demandeur et le travailleur social. Dimension clinique, à mettre la question du sujet au travail.

La rencontre langagière précède la rencontre des corps : avant de recevoir Madame Z, l'assistante sociale du Centre d'Hébergement d'Urgence sait c'est une *femme victime de violences conjugales*. Quels effets d'être inscrite sous ce signifiant connoté dans la langue de notre politique sociale, pour nommer des actes, des relations ?

Cette dénomination peut être un abri pour telle personne, un alibi pour une autre, un malentendu pour une autre encore. Ce qui pourra en être approché tient à la possibilité de cette femme de dire, à sa façon, ce qui ne va pas, et celle du travailleur social d'en entendre quelque chose, dans la contingence de leur rencontre (toujours incalculable pour une part). Comment appeler quelqu'un qui se présente sous un prénom, et pas forcément le sien, qui refuse le vouvoiement et le *Monsieur* ?

Quelle expérience subjective que de rencontrer Monsieur Casabone, ou *Apache* (c'est le même) ? De le voir s'énerver à l'énoncé de son patronyme.

On peut s'en agacer, en rire, ou se questionner : ce nom de famille, y fait-il ainsi objection ? Ou bien ne peut-il pas se reconnaître sous ce nom-là ? Ce nom le persécute-t-il ? « Casabone, c'est pas moi, c'est mon père ». Est-ce s'excepter de sa filiation ? S'en exempter ?

Est-ce son deuxième nom propre, au sens lacanien, son nom d'identité de désir (énigmatique, Autre) et/ou de jouissance (qui ne fait pas lien, qui n'est pas du sujet) ?

Ça peut être utile de comprendre ce qui pourra faire abri pour cet homme, à quelle enseigne il pourra accepter d'être logé, quelles précautions il faudra prendre dans l'accompagnement, quels principes devront être revus.

La clinique de l'écoute, c'est par exemple prendre en compte que quelqu'un qui ne peut habiter son nom (au principe de notre inscription dans le monde), quelqu'un qui ne peut pas trouver son identité dans ce qui parle la cherchera dans ce qui se voit, se réfugiera dans son image.

3/ Qu'est-ce que j'écoute dans ce que j'entends ?

Le récit autobiographique est devenu une condition à l'accès à des prestations sociales (RSA, suppression des dettes de loyer, accès au logement adapté, aux centres d'hébergement...).

Selon l'anthropologue Claudia Girola,⁸¹ l'obligation de raconter à un étranger son parcours et sa vie est d'autant plus perverse qu'elle est justifiée par l'impératif de *connaissance* des futurs bénéficiaires.

Mais les intervenants sociaux sélectionnent des éléments de ces récits, en excluent d'autres et produisent ainsi des histoires de vie désincarnées, *déshistoricisées*, mutilées. Ils fabriquent une histoire à partir des vides qui coïncident aux cases à remplir de l'aide sociale.

Le récit mythique de la catastrophe que répète le *cas social* en est le répondant. Et ça interroge le *personnel* quand ce récit semble réitéré, sans émotion, sans épaisseur.

La recherche-action menée par l'OSPERE⁸² sur les « Aspects psychosociologiques et éthiques de l'accompagnement au logement de personnes ayant un long parcours d'errance⁸³ » rend compte des effets subjectifs de l'extrême personnalisation des épreuves sociétales traversées, pour ces personnes qui doivent se dévoiler personnellement et psychologiquement et pour les accompagnants "tantôt juges, tantôt avocats des *bénéficiaires* ; un "double jeu (qui) pose question⁸⁴", et qui, du fait d'un impensé politique de l'action sociale, risque d'isoler dans des « zones morales de grande perplexité⁸⁵» les accompagnants.

D'où toute l'importance de pouvoir en parler, d'abord à soi-même, aux collègues, à sa hiérarchie, en analyse de pratique, au séminaire de clinique psycho-sociale.

Dans toute situation langagière, il y a ce que j'écoute dans ce que j'entends, et puis ce que j'entends dans ce que j'écoute.

Au fond, ce que j'entends, c'est ce qui me bouge, m'altère : qu'est-ce que l'autre veut de me dire, pourquoi c'est à moi qu'il s'adresse (et pas à *son AS*, à l'infirmière du service, à son copain, à ma collègue) ?

Qui a-t-il là-dedans, ou là-dessous ? À dire ou à taire ? C'était de l'humour, ou quoi ? Pourquoi il s'est énervé comme ça pour me dire ça ? Toute une dimension qui est celle de l'énonciation, qui ne rejoint jamais l'énoncé, du sujet toujours divisé entre son dit et son dire, d'une vérité qui ne peut que se "mi-dire", de l'incomplétude qui est au cœur des productions langagières.

81 Girola C., *Vivre sans abri. De la mémoire des lieux à l'affirmation de soi*, Paris, Éditions Rue d'Ulm. « Les conférences-débats, la rue ? Parlons-en ! », 2011.

82 Observatoire Régional Rhône-Alpes sur la Souffrance Psychique en Rapport avec l'Exclusion, devenu en 2002 l'Observatoire National des pratiques en Santé Mentale et Précarité (ONSMP).

83 Revue *Les cahiers de Rhizome*, bulletin national santé mentale et précarité, numéro 51, janvier 2014.

84 *Ibid*

85 *Ibid*

Comment se débrouille-t-on de cela ? Comment faire quand on ne supporte plus qu'un usager cherche à nous parler ? Comment se tenir à l'écoute de ce qui ne cadre pas ? Du détail ? Qu'en faire ?

L'analyse des pratiques : à l'écoute de ce qui ne cadre pas.

Face au *lisse*, au *plat*, au *cru*, au *trop* de ce qui est vu et entendu, construire un partage du sensible c'est prendre au sérieux ce qui vient parasiter le travail.

Partager sa propre expérience est le moyen de ne pas s'enfermer dans sa propre vision, sa propre explication (voire excitation).

Pour penser il faut être seul et en même temps il faut être au moins deux.

Mettre au travail des images, des mots et les affects qui les accompagnent dans le collectif de l'analyse des pratiques c'est tenter de passer de la réaction à la réponse, c'est-à-dire à l'acte professionnel qui noue le symbolique de l'institutionnel, l'imaginaire de la relation d'accompagnement et le réel de la jouissance, celle de l'œil qui capte et de la voix qui *gronde*.

Se mettre au travail là-dessus avec une équipe c'est soutenir que c'est intéressant et même si ça a été pénible, que ça donne à penser, ce qui est autre chose que de plomber, d'énervier ou de décourager (en un mot : de faire jouir).

Il ne s'agit pas d'un discours de plus ou d'un plus de savoir, mais plutôt de faire la part au savoir de la langue de chacun.

Et inventer la langue commune et provisoire dans laquelle lire le texte de l'accompagnement.

Si on est conduit à voir le monde et les autres à travers la forme qu'on nous propose /impose, écouter ce qui ne cadre pas peut donner une chance à ce qu'il y ait un espace pour que le désir s'infilte.

Relater, c'est déjà recomposer le monde : pas d'objectivité ni de certitude. Pas plus de vérité objective que d'exhaustivité.

En cela, si le regard vise chacun -travailleur social, bénéficiaire de l'aide sociale- comme un personnage de la scène du social (c'est en ce sens qu'il est politique), alors tenter de dire et d'écrire le texte -et l'impossible à dire- de la rencontre *accompagnante* reconnaît à chacun le statut, le sort d'être parlant vivant en société.