



REVENIR À L'ORDINAIRE, L'EXERCICE DE LA CONNAISSANCE EN SITUATION D'INTERVENTION

[Albert Ogien](#)

Presses universitaires de Rennes | « [Raison publique](#) »

2014/1 N° 18 | pages 77 à 91

ISSN 1767-0543

ISBN 9782753533233

DOI 10.3917/rpub.018.0077

Article disponible en ligne à l'adresse :

<https://www.cairn.info/revue-raison-publique1-2014-1-page-77.htm>

Distribution électronique Cairn.info pour Presses universitaires de Rennes.

© Presses universitaires de Rennes. Tous droits réservés pour tous pays.

La reproduction ou représentation de cet article, notamment par photocopie, n'est autorisée que dans les limites des conditions générales d'utilisation du site ou, le cas échéant, des conditions générales de la licence souscrite par votre établissement. Toute autre reproduction ou représentation, en tout ou partie, sous quelque forme et de quelque manière que ce soit, est interdite sauf accord préalable et écrit de l'éditeur, en dehors des cas prévus par la législation en vigueur en France. Il est précisé que son stockage dans une base de données est également interdit.

REVENIR À L'ORDINAIRE, L'EXERCICE DE LA CONNAISSANCE EN SITUATION D'INTERVENTION

Albert OGIEN¹

77

L'intervention sur autrui est une institution et une pratique. En tant qu'institution, elle renvoie au mandat qu'une société confie à des professionnels habilités à assister, éduquer, soigner ou « réhabiliter » (école, travail social, éducation spécialisée, médecine, psychiatrie, justice, formation, etc.). En tant que pratique, elle renvoie à la manière dont ces professionnels accomplissent ce métier qui consiste à faire se modifier les conduites des individus qu'ils ont mission de prendre en charge². Les innombrables enquêtes que la sociologie a menées pour rendre compte de cette activité professionnelle ont mis en lumière un des principes qui l'organisent : pour réaliser pleinement sa vocation thérapeutique, une prise en charge doit neutraliser une partie de ce qui constitue l'ordre des relations ordinaires que les membres d'une société entretiennent les uns avec les autres³ ?

La thèse de la neutralisation de la dimension « subjective » propre à la situation d'intervention est débattue. Pour ceux qui mettent l'accent sur (ou privilégient) le rapport de domination qui structure l'intervention sur autrui, cette neutralisation est inhérente à l'invention d'un « dispositif carcéral⁴ » ou de la mise en place d'un complexe tutélaire de contrôle social⁵ constitué d'institutions inventées pour

1. Albert Ogien est sociologue, directeur de recherches au CNRS.

2. Sur ce domaine, voir A. Ogien, *Le raisonnement psychiatrique*, Paris, Méridiens Klincksieck, 1989.

3. Ces enquêtes sont rapportées dans A. Ogien, *Sociologie de la déviance*, Paris, PUF, 2012.

4. Pour reprendre la conception de M. Foucault, *Surveiller et punir*, Paris, Gallimard, 1975.

5. Que décrit J. Donzelot, *La police des familles*, Paris, Minuit, 1977.

prévenir et guérir les malheureux ou contenir et moraliser les dangereux. Ce qui caractérise ce domaine d'activité professionnelle – et la mise en œuvre des catégories savantes qui le rendent légitime – est alors le fait que les intervenants reçoivent une formation qui les dote d'un savoir et de dispositions qui établissent immédiatement une distance avec ceux qui deviennent les objets de leur travail⁶. Pour d'autres, la neutralisation est un vrai problème pratique. Ce qui les conduit à analyser empiriquement la manière dont ce problème se résout dans le cours même de l'accomplissement d'une prise en charge. Ces analyses ont fini par imposer un constat : il n'est pas possible de concevoir l'intervention sur autrui comme l'action de l'un (qui se fie aux méthodes et aux techniques qu'il a apprises) sur un autre (qu'il faut éclairer et guider vers le mieux-être, la performance ou la normalité), car ce qu'on observe est toujours une élaboration mutuelle de la démarche (éducative, thérapeutique, pédagogique, d'accompagnement ou d'assistance) qui sera finalement considérée comme un acte professionnel valide. Ce constat se laisse généralement résumer par un postulat : toute intervention sur autrui s'accomplit dans la dynamique d'une relation qui naît dans une rencontre. On peut ajouter que cette rencontre s'inscrit elle-même dans une situation particulière et que les échanges qui la constituent se réalisent *pas à pas* dans le déroulement temporel de l'action en commun. Ce qui revient à admettre que toute intervention sur autrui est soumise à une succession d'incertitudes qu'il s'agit, pour les deux parties à la relation, de lever conjointement dans le cours même de son accomplissement. De ce point de vue, le pouvoir de celui qui a la responsabilité d'intervenir au titre du savoir professionnel qu'il possède cesse d'être une explication plausible de la manière dont une prise en charge se réalise et se conclut (décision, orientation, conseil). C'est exactement ce que l'analyse empirique confirme, en démontrant que les critères d'identification et de jugement savants que le professionnel est censé maîtriser ne lui confèrent aucun privilège ou avantage particulier dans la résolution des problèmes inédits ou surprenants que ceux qu'il soigne, assiste ou écoute ne cessent de faire émerger dans la situation d'intervention (lorsqu'ils ne sont pas réglés sur un mode autoritaire). Car cette part du travail d'intervention l'oblige, ne serait-ce que provisoirement et partiellement, à se déprendre de ces critères – ou à en critiquer la pertinence – pour peu qu'il prenne au sérieux les descriptions de la vie ordi-

6. Ce qui peut être analysé à partir du binôme savoir-pouvoir dans le cadre d'une biopolitique de Foucault (*La volonté de savoir*, Paris, Gallimard, 1976) ; ou de la mise sous tutelle de Castel (*La gestion des risques*, Paris, Minuit, 1981) ; ou encore de la relation de service de Goffman (*Asiles*, Paris, Minuit, 1968).

naire que formulent le patient, le soigné ou l'assisté qu'il rencontre⁷. En ce sens, la volonté délibérée d'un « retour à la vie ordinaire » pourrait être conçue comme une méthode permettant à l'intervenant de réduire la distance sociale qui le sépare des sujets de son intervention – lorsque celle-ci est tenue pour dommageable au bon déroulement à la bonne fin de la prise en charge. Je voudrais essayer, dans cet article, de défendre le bien-fondé de cette conception.

SAVOIR PROFESSIONNEL ET RELATION D'INTERVENTION

Le travail de l'intervention sur autrui se déploie nécessairement sur deux plans. D'une part, il est l'exercice d'un métier qui repose sur la mise en application d'un savoir professionnel. D'autre part, il s'inscrit dans cet ordre de relations sociales particulier qui lie l'enseignant et l'enseigné, l'éducateur et l'éduqué, le soignant et le soigné durant le temps et dans les détours des échanges qui les réunissent dans le cadre d'une prise en charge. Le premier de ces deux plans – le savoir professionnel – engage une connaissance de nature *propositionnelle* : il est constitué de directives, d'instructions et de protocoles qui ont été inculqués dans l'apprentissage d'un métier et mis à l'épreuve de la pratique. Ce savoir permet de rendre légitimes et de justifier les actes effectués pour le patient. Le second requiert la mobilisation d'une connaissance de nature *non-propositionnelle* : les manières d'entrer en contact avec autrui ne répondent pas à une forme de codification explicite et s'organisent plutôt sur la base des principes vagues de la civilité, du respect d'autrui, du « *feeling* » ; ou, en cas de confusion ou de blocage, de l'inventivité.

Une des caractéristiques des métiers de l'intervention sur autrui tient à ce qu'ils consistent essentiellement à observer, à écouter et à interpréter ; et, sur cette base, à décider d'actes techniques dont il convient, ensuite, d'apprécier la réception ou les effets escomptés à l'aune de ce qui se voit et s'entend dans le rapport immédiat à celui qui fait l'objet de l'intervention. Les catégories du savoir savant offrent alors des schèmes d'ordonnancement des données qui permettent de déceler, dans ce qui advient, la configuration de raisons – souvent tenues pour occultes – qui l'expliquent. Tout concourt donc à faire que le rapport à autrui est tramé par un savoir professionnel qui impose ses propres critères d'identification et de jugement pour saisir ce qui se passe « en réalité ». En définitive, lorsqu'on se place du point de vue du travail de l'intervention sur autrui telle qu'il se réalise sur les deux plans qui le constituent, on est conduit à se poser une question :

7. Pour une illustration de ce phénomène, voir A. Ogien, « Les limites de la connaissance nécessaire », *Sciences sociales et santé*, 10 (1), 1992, p. 49-83.

comment combiner l'application des règles professionnelles organisant l'exercice d'un métier avec le respect des manières communes de se lier à autrui dans la vie ordinaire? Question qui en appelle une autre: peut-on vraiment faire le partage, dans l'activité d'intervention sur autrui, entre savoir savant, « savoir-faire personnel⁸ » et savoir de sens commun?

80 La notion de savoir-faire personnel ne doit pas être entendue ici au sens purement technique de capacité instrumentale accumulée dans la réalisation régulière d'une activité pratique (comme on dit d'une entreprise ou d'un artisan qu'ils possèdent un « savoir-faire ») ou d'une activité morale (ce que certains nomment une « compétence » à se conduire de façon convenable⁹). Elle renvoie plutôt à une forme de savoir incorporé, c'est-à-dire un ensemble de dispositions à agir¹⁰ ou d'habitudes¹¹ entièrement absorbées par le corps qui s'actualise directement dans un geste technique (on parlera alors de doigté, de maîtrise de l'art, d'habileté, de don ou d'expertise¹²). La propriété essentielle de ce genre de savoir-faire est d'être un savoir qui ne se sait pas lui-même. Mais comment parler d'un savoir qui s'ignore lui-même au sujet d'un savoir savant comme celui qui semble être nécessairement engagé dans l'intervention sur autrui? On peut écarter cette difficulté logique en reprenant la distinction que la psychologie expérimentale a introduit entre méthode et technique: toute personne qui a appris à exercer un métier et le fait de façon correcte peut être tenue pour maîtriser la méthode requise pour agir de façon légitime et valide, mais seuls quelques-uns parmi ces professionnels ont réussi à développer une « technique » (reposant sur des aptitudes psychophysiques spécifiques) qui fait d'eux les « meilleurs » dans leur discipline¹³. On identifie alors le savoir-faire personnel avec le « génie » particulier de certains individus exceptionnels: le joueur d'échecs qui devient un maître, le savant qui obtient le prix Nobel, l'ingénieur qui résout un problème insoluble, le numéro un mondial de tennis, ou un pédagogue ou un soignant « hors pair »? Ce genre de réponse semble défier toute analyse et, en ce sens, paraît un peu courte. En effet, on sait

8. Au sens que donne à cette notion M. Polanyi, *Personal Knowledge. Towards a Post-Critical Philosophy*, Chicago, University Chicago Press, 1958.

9. L. Boltanski, *L'amour et la justice comme compétences*, Paris, Métailié, 1990.

10. À la manière de P. Bourdieu, *Le sens pratique*, Paris, Minuit, 1980.

11. À la manière de pragmatistes comme Dewey et Mead.

12. S. Dreyfus & H. Dreyfus, *A Five Stage Model of the Mental Activities Involved in Directed Skill Acquisition*, University of California, Berkeley, 1980.

13. B. Bril, R. Rein, T. Nonaka, F. Weban-Smith, G. Dietrich, « The role of experience in stone knapping: expert-novice differences in functional tuning of action constraints », *Journal of Experimental Psychology: Human Perception and Performance*, 36, 2010, p. 825-839.

que l'intervention sur autrui est nécessairement teintée par le tempérament du professionnel (douceur, empathie, compassion ou attention; anxiété, dureté ou sadisme; indifférence ou cynisme), qui donne une tonalité unique à la manière dont un professionnel assure une prise en charge. Et il est sans doute inutile de rappeler l'accusation de deshumanisation dont fait l'objet une intervention dans laquelle aucun échange n'aurait lieu avec le patient ou le client. Mais ce n'est pas ce tour particulier donné à l'exercice du métier qu'on peut nommer « savoir-faire personnel ». C'est que, pour mériter ce titre, une condition doit être remplie: l'attitude de l'intervenant doit être reconnue comme un élément de la réussite de son action. Comment alors caractériser cette attitude? Est-elle le fait d'un talent unique, d'une faculté d'intuition ou d'un sixième sens? On admet facilement que ce « plus » qui fait la réputation d'un intervenant reste opaque à lui-même. Je crois au contraire qu'il peut en partie faire l'objet d'une analyse visant à identifier des éléments constitutifs de ce qui se donne souvent pour ineffable. Le sociologue – et c'est ce qui le rend souvent insupportable – a le virus de l'analyse. Pour lui, toute manifestation de l'humain a un caractère nécessairement organisé. Pourquoi? Parce qu'un peu d'organisation est nécessaire pour que l'environnement immédiat ne nous paraisse pas être un chaos indéchiffrable et pour que les choses que nous faisons ensemble puissent nous être mutuellement intelligibles de façon directe (ce qui est une condition élémentaire de toute vie en commun). C'est en ce sens que, pour le sociologue, même la chose en apparence la moins organisée, comme le geste ou la parole spontanés, est un phénomène nécessairement ordonné dès lors qu'il est compréhensible et reconnaissable par autrui.

La dimension « relation sociale » de l'intervention sur autrui n'est pas une nuisance qu'il serait possible d'ignorer afin de contenir les débordements de subjectivité qui ruineraient l'efficacité de la prise en charge. En fait, la manière dont le rapport entre patient et professionnel se noue et s'entretient tout au long de l'intervention (qu'il s'agisse d'une rencontre unique ou d'un processus de longue durée) est un phénomène constitutif de ce type d'activité pratique. Les multiples enquêtes portant sur la réalisation de cette activité ont bien établi que, dans la dynamique de cette relation, les frontières qui séparent l'éducateur de l'éduqué ou le soignant du soigné tendent à se brouiller et que chacune des deux parties travaille sans cesse à les tracer et à les maintenir, ce qu'elles parviennent généralement à faire. Ce qui permet de supposer que tous les participants à une situation d'intervention se trouvent placés dans la même obligation de résoudre deux questions pratiques dans le cours de leurs échanges: comment jouer la relation asymétrique comme une relation égalitaire dans son accomplissement; et comment

lever les incertitudes qui naissent dans les moments de passage d'une modalité de relation à l'autre ?

L'idée que je voudrais défendre est qu'un aspect important du savoir-faire personnel du professionnel de l'intervention sur autrui s'exprime dans la réponse qui est, pratiquement et publiquement, apportée à ces deux questions. Pour le faire, je partirai d'une hypothèse : bien que ces réponses soient produites dans l'imprévu du flux de l'intervention, elles ne sont ni mécaniquement déterminées par un savoir professionnel ni le fait d'une compétence singulière s'exprimant de façon spontanée. Je voudrais soutenir la thèse selon laquelle l'expression du savoir-faire personnel du professionnel est régie par ce que l'on peut nommer une « structure épistémique » (au sens où des facteurs extérieurs à la conscience des individus et indépendants de leurs caractéristiques personnelles pèsent sur leurs manières de faire). Quelle est donc cette structure épistémique ?

82

LA STRUCTURE ÉPISTÉMIQUE DU SAVOIR-FAIRE PERSONNEL

Les exigences de la normativité

Le premier des facteurs qui organise toute relation d'intervention est la normativité sociale et les façons dont les individus s'en servent dans l'orientation de leur action. Un petit rappel tout d'abord : il ne faut pas confondre normalité (au sens d'un arasement des individualités et des singularités) et normativité (au sens de ce qui donne un caractère ordonné à un environnement). La notion de normativité qualifie, au plus simple, la conformité d'un phénomène ou d'une action à ce qu'ils devraient être. L'idée de normalité est confirmée par la régularité des faits observables (qui conduit à formuler des associations à caractère causal – si cela... donc ceci – ou des lois). Mais cette conformité peut être de types différents : physico-chimique (en relation avec les lois qui gouvernent le monde de la matière), biologique (en rapport à la constitution des êtres humains), légale (relevant du droit), psychologique (relative aux structures de personnalité) voire religieuse (fondé sur le respect de prescriptions sacrées). La sociologie met en évidence une conformité d'un autre type : la normativité sociale. Qu'entend-on par-là ?

On peut partir d'une définition générale : la normativité sociale recouvre toutes ces forces qui obligent les individus à faire une chose qu'ils n'ont pas le choix de ne pas faire. Une des questions que pose cette définition est la suivante : d'où émanent ces forces ? Deux grandes manières de répondre à cette question

coexistent. La première est prescriptive: elle admet que chaque société impose un système normatif qui détermine les formes de conduite impératives que ses membres sont sommés de respecter. C'est la version contrainte absolue et irrémédiable qu'on retrouve dans les notions de socialisation, de motivation à agir pour le bien et d'intériorisation des normes et des valeurs (ou dans ce qu'on nomme rapidement une « culture »). La seconde conception est ordonnatrice: elle envisage les normes sociales comme des instructions que les individus mettent en application (ou pas, ou de manière accommodée¹⁴). Dans cette perspective, les normes sont dotées de deux propriétés: elles sont connues de ceux qui savent qu'ils devraient les respecter (elles n'opèrent pas comme une contrainte parfaitement extérieure); et elles sont une réserve d'arguments qui permet d'en justifier l'application (dans le cours de l'action en commun située) et, le cas échéant, d'en critiquer la validité. Ces deux propriétés sont au fondement de l'idée de savoir-faire parce qu'elles conduisent à penser que chaque individu attribue un certain degré d'autorité aux normes sociales auxquelles il se conforme, donc qu'il est capable d'expliquer les raisons pour lesquelles il le fait (si on le lui demande). Une précision importante: les normes auxquelles un individu attribue une autorité peuvent varier au fil même de l'action, ce qui veut dire que si ce qu'un individu fait se déploie toujours à partir d'un arrière-plan de normes, ces normes sont susceptibles de varier de manière impromptue et parfois considérable.

Lorsqu'on admet cette conception ordonnatrice de la normativité, on peut observer la manière dont se forment les jugements que les individus portent au sujet de ce qui est approprié à l'action en cours. Ce choix porte une conséquence: il faut reconnaître que, pour s'ajuster constamment aux circonstances mouvantes du contexte dans lequel ils agissent en commun, les individus utilisent les ressources d'une connaissance pratique, c'est-à-dire ce « savoir actuel du monde¹⁵ » que les individus expriment, dans les échanges, pour lever les problèmes d'incomplétude¹⁶ qui surgissent de mille façons surprenantes à tout moment de l'action

14. Qu'est-ce donc qu'une norme de conformité sociale? Une « contrainte d'acceptabilité » qui émane de l'organisation ordinaire des échanges entre individus. Ces éléments peuvent être de nature matérielle (la disposition des corps, les faits de l'environnement, l'enchaînement des événements, la séquentialité de l'action) ou de nature interactionnelle (comme c'est le cas des règles de l'échange et de la réciprocité, des obligations sanctionnées ou des instructions relatives à une activité technique). Voir A. W. Rawls, « The Interaction Order sui generis: Goffman's Contribution to Social Theory », *Sociological Theory*, 1987, 5 (3).

15. Pour reprendre la notion de K. Buhler, *Théorie du langage*, Marseille, Agone, 2009.

16. P. Livet, « Cognition et sciences sociales: le paradigme de l'incomplétude », dans N. Ramognino & P. Vergès, *Sociologie et cognition sociale*, PUP, Aix en Provence, 2005, p. 179-194.

en cours¹⁷. C'est ainsi que la résolution des problèmes de normativité en contexte sollicite le savoir non propositionnel. Mais là encore, cela ne se fait pas n'importe comment : cette sollicitation est directement assujettie à la situation.

Le poids de la situation

84 Lorsque des individus agissent en commun (et l'intervention sur autrui est une forme d'action en commun), ils se reposent généralement sur une sorte de prescience des choses qui leur donne l'assurance qu'une suite d'événements devrait se produire et les conduit à ordonner leur action présente en raison de ces développements probables. Cette prescience n'est pas une pure divination : elle réclame une activité d'identification et d'anticipation. Et cette activité est socialement organisée dans la mesure où elle prend nécessairement place dans une situation – car c'est le fait de se trouver dans un contexte d'action donné (et connu) qui permet aux individus d'identifier ce qui se passe et d'anticiper ce qui a une chance raisonnable de se produire dans les prochaines étapes de l'action en cours¹⁸.

Une situation est, pour le sociologue, un fragment de la vie sociale dont on peut supposer que tout un chacun connaît la nature et le mode d'emploi. Illustration : nous avons tous – enfin j'espère – une idée générale de ce qu'implique le fait de prendre les transports en commun, de retrouver des collègues de bureau le matin, de participer à une réunion de travail, de rencontrer un client, de croiser son directeur, d'assister à un concert, d'organiser un repas de fête, de faire une virée entre amis, de suivre en cours de fac, etc. Toutes ces activités sont des situations. Ce qui conduit donc à postuler que tout membre d'un groupe social sait immédiatement que chacun de ses engagements dans une circonstance d'action doit respecter une série de principes régulateurs qui organisent le type de relations sociales qui devrait régulièrement y prévaloir. Et ces conceptions de sens commun, les intervenants sur autrui tout comme leurs patients démontrent qu'ils en disposent.

Continuons l'exploration : chaque situation possède des traits typiques spécifiques (ce qui permet de l'identifier et de la reconnaître immédiatement : consulter un médecin, aller au cinéma, répondre au téléphone à une amie, etc.) et toutes sortes d'éléments circonstanciels, qui émergent dans le déroulement même de l'ac-

17. Ces procédés croisent *connaissance ordinaire* – opérations épistémiques d'ordonnement et de mise en relation d'éléments prélevés sur un environnement pour orienter l'action – et *savoirs de sens commun* – ce qu'on sait du monde particulier dans lequel l'action s'inscrit.

18. L'activité d'identification et d'anticipation est donc la *normativité sociale* saisie sous son versant dynamique, c'est-à-dire en décrivant la manière dont les individus expriment leur connaissance pratique dans et pour l'action en commun.

tion, viennent spécifier ces traits (ou préciser la manière dont il convient d'en faire usage). Tout événement est, parce qu'il naît dans une activité pratique organisée, toujours situé; et il n'est pas de situation qui ne s'actualise dans un ici et maintenant. Or, des situations, il en est d'innombrables, si bien qu'on peut prétendre que notre présence au monde – notre expérience – est une suite ininterrompue d'engagements dans des situations. Un second postulat vient alors s'ajouter au premier: tout membre d'un groupe social est parfaitement accoutumé à passer, de façon fluide, de l'une à l'autre en considérant les circonstances, prévisibles ou inattendues; et a la capacité d'ajuster plutôt correctement ses conduites à ces multiples univers d'action et d'intelligibilité qu'il lui arrive de traverser dans la vie ordinaire¹⁹.

La situation possède une troisième propriété, aussi essentielle qu'apparemment anodine: celle d'être le cadre public à l'intérieur duquel les activités ordinaires s'actualisent, au sens où ce qui s'y passe est constamment offert au regard de ceux qui y participent. Ce qui veut dire que, par la seule force de ce regard (et même s'il paraît vide), chacun des participants à une interaction exerce un contrôle (indirect) sur la forme qu'y prennent les échanges. Et l'observation atteste que, dans l'immense majorité des cas, les faits de la vie quotidienne se déroulent sans heurt notable et dans une remarquable fluidité. D'où procède un troisième postulat: tous les individus qui participent à une situation sont généralement tenus d'y manifester, par leurs conduites, le fait qu'ils savent quels sont les critères d'intelligibilité qui s'y appliquent²⁰ et comment il convient de les utiliser pour rendre leur action compréhensible à autrui²¹. Et c'est exactement ce qui se passe lorsqu'une intervention sur autrui – et la relation sociale sur laquelle elle se développe – s'instaure, se déroule et se termine (quelle que soit la manière dont cela se passe, du point de vue du professionnel ou du client).

Une autre question se pose à ce point: comment une même idée de « ce qui passe » peut-elle être partagée par les deux parties de la relation d'intervention? Ce qui conduit à considérer un dernier facteur épistémique qui structure l'expression du savoir non propositionnel.

19. On peut donc admettre que les individus ont l'habitude d'appréhender le contexte d'action dans lequel ils sont pris sous ses deux aspects: celui de la situation et celui de ses circonstances. Ils font donc usage de deux registres de description *dans et pour* l'action en commun, en *enrôlant et en mettant en relation* des éléments de l'environnement social (dont la liste est infiniment ouverte) à leur guise pour se rendre mutuellement intelligible « ce qui se passe » à chaque moment du déroulement d'une action, afin de la continuer et de la mener à son terme.

20. Sauf cas de « détachement » ou de « folie de place », pour reprendre les notions introduites par Goffman.

21. À quoi s'ajoute cette proposition: tout individu qui manifeste la rationalité de sa conduite établit, simultanément, le fait qu'il dispose des capacités conceptuelles (telles qu'elles s'observent dans l'usage correct des critères) attestant le fait qu'il est responsable de ses gestes et de ses paroles.

Les obligations de la coordination

Lorsque des individus agissent en commun, ils doivent tenir compte de certaines obligations inhérentes aux rapports de coopération et de réciprocité dont ils savent immédiatement (sans avoir à se le dire constamment) qu'il est préférable de les respecter. D'où leur vient ce savoir? Tout premièrement de la fréquentation continue et quotidienne du monde, depuis la très petite enfance. C'est-à-dire de l'incessant apprentissage des innombrables usages qu'il est possible de faire du monde.

L'intelligibilité des choses qui arrivent est un phénomène dont on peut affirmer qu'il a quelque chose de naturel (en admettant que ce naturel est social de part en part). Nous admettons tous, je crois, le fait que ce qui nous environne ne se présente jamais à nous comme un chaos totalement indéchiffrable (il nous est, en un certain sens, « toujours déjà » connu). Et s'il en va ainsi, c'est que nous agissons sur la base de « certitudes » qui nous habitent et nous permettent de prêter une signification à ce qui se passe dans un cours d'action – même si on peut avoir le sentiment que cette signification est provisoire, incomplète et révisable. Ce sont également des certitudes qui nous guident, sans que nous ayons à y penser, pour déjouer ou « réparer » les troubles ou les écarts qui viennent soudain menacer l'apparence d'un ordre courant²². Bref, on peut dire, sans que cela ne soit tenu pour une pure tautologie, que ce qui est au fondement de la coordination des conduites individuelles est en grande partie contenu dans le fait que ces conduites ne sont jamais détachées de leur inscription dans une action en commun. C'est qu'on ne sait tout simplement pas ce que serait ou à quoi ressemblerait une conduite (aller à l'école, soigner un malade, intervenir auprès d'un sans-abri) qui n'aurait aucun ancrage dans une pratique instituée (apprendre à lire et à compter, guérir, assister un nécessiteux). L'argument sociologique pose donc que si les conduites individuelles s'ajustent régulièrement les unes aux autres, c'est qu'elles ne peuvent tout bonnement faire autre chose qu'actualiser, dans l'interaction, les éléments de coordination qui, dans une situation donnée, définissent ce qu'elles devraient être, et le type de relations qu'elles doivent normalement entretenir avec les autres conduites qui lui sont typiquement associées²³ (comme c'est le cas de la relation enseignant/enseigné ou soignant/soigné dans l'intervention sur autrui).

86

22. Et cela alors même que rien n'indique que la signification ne puisse jamais cesser d'être opaque.

23. Une position qui peut être exprimée de cette manière: « La mutualité est possible du fait même de l'accord. L'accord est le préalable, la condition. C'est parce qu'un accord existe qu'on peut en vérifier la réalité ou jouer le jeu de langage de l'attribution de signification », S. Turner, *The Social Theory of Practices*, Londres, Polity Press, 1994, p. 72.

Bref, les obligations de la coordination pèsent constamment (et sans être délibérément évoquées) sur les individus qui participent à une même activité ; et ces obligations sont, pour une grande part, immanentes à leurs manières courantes de vivre ensemble. Voilà comment on peut dire que la continuité de l'action réclame bien plus que l'obéissance à des ordres, l'application de règles, ou la négociation d'un accord. Elle repose sur notre très ordinaire familiarité avec le monde. S'il va de soi que cette familiarité s'acquiert, c'est de si innombrables façons que cela défie l'explication. On peut cependant penser que cette familiarité est, massivement et rapidement, absorbée dans la banalité des pratiques quotidiennes ; autrement dit, elle disparaît en tant que savoir propositionnel et s'exprime comme savoir non propositionnel qui s'actualise directement dans l'action en commun.

On peut arrêter là l'analyse de la structure épistémique du savoir-faire personnel. Quels enseignements peut-on en tirer ?

DEUX CONCLUSIONS, DEUX LEÇONS

Cette rapide analyse permet de suggérer que, si la caractéristique d'un savoir non propositionnel est de n'être pas codifié, il n'en est pas moins socialement organisé pour autant (pour partie en tout cas). C'est ce qui constitue cette organisation que j'ai essayé de mettre au jour dans l'examen de la place que tiennent les obligations de la normativité, le poids de la situation et les exigences de la coordination dans l'orientation et l'accomplissement de l'action en commun. Cette analyse s'est construite sur un axiome : puisque la connaissance est une activité pratique, directement et irrémédiablement en prise sur le contexte d'action dans laquelle elle émerge, elle ne peut pas simplement être conçue comme une somme de choses stockées en mémoire et qui sont sollicitées lorsque les stimuli extérieurs les font venir à la conscience pour délibérer et choisir une ligne d'action appropriée. Ce qui revient à dire que cette activité de connaissance s'exerce dans ces opérations épistémiques (d'identification, de conceptualisation et d'anticipation) qui passent souvent inaperçues mais qui sont nécessairement engagées dans cette mise en ordre de l'environnement que les participants à une action en commun produisent pour y agir de façon acceptable à autrui.

En somme, l'analyse a établi qu'il était possible d'appréhender la connaissance comme une activité qui s'exprime, de façon séquentielle, dans les réponses que les individus apportent ensemble aux problèmes de l'incomplétude de l'action en commun. Cette manière de revenir à l'ordinaire permet de saisir cette activité à ses différents niveaux de complexité : opérations épistémiques de base, conceptions

de sens commun, savoir professionnel acquis, savoir-faire personnel émergeant de l'expérience. Bien sûr, chacun de ces niveaux est enchâssé dans l'autre, et le tout est un peu inextricable. On peut cependant essayer d'isoler chacun de ces niveaux. C'est ce que j'ai essayé de faire en m'attachant à circonscrire la place que vient occuper le savoir-faire personnel des professionnels dans le travail de l'intervention sur autrui. Cet essai a consisté à opérer une distinction entre ce que les intervenants peuvent dire de ce qu'ils font (savoir propositionnel) et ce qu'ils « savent sans le dire » ou « sans le savoir » (savoir non propositionnel). On a vu qu'il fallait prolonger cette distinction dans l'ordre même du savoir non propositionnel. C'est que lorsqu'on met les professionnels dans les conditions ou dans l'obligation d'expliquer précisément ce qu'ils font (ce qu'on peut faire par exemple dans le cadre d'une enquête sociologique), on constate qu'ils sont en mesure de décrire de nombreux ressorts « sous-jacents » à leur action qu'il leur vient rarement à l'idée de rapporter spontanément. Ce qui revient à dire qu'une partie du savoir non propositionnel est composée de choses qui sont potentiellement « propositionnalisables²⁴ ». Ce ne serait qu'une fois cette part propositionnalisable du savoir non propositionnel isolée qu'on pourrait éventuellement découvrir ce qui relève en propre du domaine de la « connaissance par corps » qu'est le savoir-faire personnel.

En considérant le travail de l'intervention sur autrui, on a pu montrer que le savoir non propositionnel recouvre deux types d'opérations épistémiques qui s'expriment *dans et pour* l'action : celles de l'identification (reconnaître ce dont il s'agit) et de la conceptualisation (saisir ce qui est le cas). Le premier type d'opérations regroupe les incessantes mises en relation entre un ensemble d'éléments pertinents prélevés dans un environnement (pour former un contexte d'action pertinent) et les mises en ordre provisoires de ces éléments dans le cours de l'action afin d'agir de façon ajustée ; le second renvoie à l'émergence de cette attitude qui consiste à « voir » immédiatement un contexte d'action « comme » un certain genre de contexte afin d'y orienter son action de façon appropriée. Ces opérations d'identification, de conceptualisation et d'anticipation peuvent donc être envisagées comme des « pratiques inférentielles directes » (qui sont organisées soit par la connaissance ordinaire soit par les savoirs de sens commun²⁵).

24. H. Collins, « Tacit Knowledge, Trust, and the Q of Sapphire », *Social Studies of Science*, 31, 1, 2001, p. 71-85.

25. Ou, pour reprendre une distinction proposée par Mercier et Sperber en lui donnant un contenu empirique, entre inférences intuitives et réfléchies. Cf. H. Mercier & D. Sperber, « Intuitive and Reflective Inferences », in J. Evans & K. Frankish (eds.), *In Two Minds : Dual Processes and Beyond*, Oxford, Oxford University Press, 2009. Je signale qu'il importe de distinguer ce que je nomme des pratiques inférentielles directes de l'idée de perception directe des intentions ou des significations.

D'une certaine manière, ces considérations générales permettent de faire progresser la compréhension du travail de l'intervention sur autrui. C'est qu'elles éclairent tout ce que la mise en application des prescriptions émanant d'un savoir savant gagnerait à revenir à la vie ordinaire. Le premier de ces gains peut se formuler comme une recommandation : exercer un savoir-faire personnel ne peut pas être conçu comme la mise en œuvre d'une « compétence d'acteur ». En effet, l'idée de compétence revient souvent à penser que seul le savoir professionnel (des instructions et des protocoles suivis délibérément dans la détermination ou la planification de l'action) guide l'intervention sur autrui, et qu'il n'est pas besoin de prendre en considération ce que la personne prise en charge dit et fait pour assurer la continuité de cette intervention. Car ce que le professionnel doit faire, c'est justement y découvrir des raisons cachées afin de « comprendre » mieux que la personne elle-même ne saurait le faire ce que celle-ci fait. Et le sentiment prévaillant que s'il ne le faisait pas, il trahirait le mandat qu'il doit remplir.

Revenir à la vie ordinaire serait, ici, se donner pour instruction de se placer du point de vue de l'éduqué, de l'assisté ou du soigné. C'est-à-dire essayer de pénétrer sans *a priori* dans le domaine des raisons que ces derniers ont de faire ce qu'ils font et qui les a justement conduits à faire l'objet de l'intervention correctrice ou de réhabilitation. Mais pour faire ce petit pas de côté, il faut se dessaisir de sa position d'autorité et de la maîtrise d'un savoir appris sur les bancs des écoles ou des universités. Bref, se déprendre de ce qui oriente directement la vision que les professionnels ont des personnes dont ils s'occupent et qui justifie leur intervention. S'il est sans doute difficile pour un professionnel de se mettre totalement à distance des critères du jugement savant qu'il a l'habitude de manier et de respecter, les résultats que produit l'analyse des pratiques de l'intervention sur autrui peuvent l'y encourager. Ils montrent en effet qu'il n'y a rien à redouter à s'intéresser de près aux formulations que les patients donnent pour expliquer ce qu'ils font (même les plus irrationnelles, les plus invraisemblables ou les plus indignes). La seule conséquence (que je crois heureuse) de ce retour à la vie ordinaire est qu'il aide à parvenir à suspendre le jugement moral porté sur des raisons d'agir apparemment déviantes et à admettre qu'elles appartiennent, dans le contexte de leur formulation, à un ordre normatif particulier²⁶. C'est à cela que peut servir l'analyse de la structure épistémique du savoir-faire personnel.

26. Ou, pour reprendre une distinction proposée par Mercier et Sperber en lui donnant un contenu empirique, entre inférences intuitives et réfléchies. Cf. H. Mercier & D. Sperber, « Intuitive and Reflective Inferences », in J. Evans & K. Frankish (eds.), *In Two Minds: Dual Processes and Beyond*, Oxford, Oxford University Press, 2009. Je signale qu'il importe de distinguer ce que je nomme des pratiques inférentielles directes de l'idée de perception directe des intentions ou des significations.

Mais cette analyse ne dit encore rien de cette part mystérieuse de l'exercice du métier qui met en jeu l'intuition, le *feeling* ou l'« expérience » (et qu'on range couramment sous la notion de « savoir-faire »). Elle échappe par bien des bouts à l'explication. Ce que j'ai voulu montrer, c'est que cette part est infime, même si elle colore toutes sortes de décisions, d'ordre professionnel (comment enseigner telle matière, poser le bon diagnostic, proposer la meilleure mesure éducative) ou d'ordre relationnel (pourquoi prendre à cœur le cas d'une personne et pas à celui d'une autre; pourquoi faire confiance à untel et pas à tel autre; pourquoi tabler sur le fait qu'un individu est responsable et qu'un autre ne le sera pas; etc.?). C'est dans la résolution de ces problèmes pratiques que le savoir-faire personnel de l'intervenant s'exerce, mais cet exercice ne relève pas entièrement de l'intuition. Ainsi, avant d'invoquer ces dimensions mystérieuses et aventureuses des pratiques de l'intervention sur autrui, il y a bien des choses qu'on peut dire au sujet de ce qui les organise socialement en sous-main. Et, qui sait, ces choses pourraient éventuellement être mises au service de la formation à ces métiers.

La deuxième conclusion qu'on peut tirer de l'appel à revenir à la vie ordinaire a trait à la possibilité de produire une analyse empirique de la connaissance en tant qu'activité qui s'exprime directement dans l'action en commun. Il ne s'agit plus en effet de la rapporter à un insondable for intérieur, ou de la réduire à l'application des règles d'une rationalité délibérante. La connaissance se laisse appréhender dans son déploiement observable dans l'extériorité de l'action en commun. Et pour en rendre compte, il faut la décrire telle qu'elle s'exprime dans la dynamique même de l'accomplissement de l'action (comme celle sur l'intervention sur autrui par exemple). D'où ce postulat: l'activité de connaissance (dans les deux modalités sous lesquelles elle s'exprime: connaissance ordinaire et savoirs de sens commun) est totalement indissociable de l'organisation et de l'accomplissement de l'action en commun²⁷.

Les leçons qu'on peut tirer de ce postulat sont de deux ordres. La première consiste à admettre que, en règle générale, lorsqu'il agit, tout individu *sait* ce qu'il est en train de faire, *sait* ce à quoi ce qu'il fait l'engage (au moins de façon approximative), *sait* ce à quoi il doit s'attendre lorsqu'il participe à une certaine situation; et *sait* également que ses attentes (aussi indéterminées soient-elles) risquent à tout moment d'être trompées. Et cette leçon vaut pour le professionnel de l'intervention sur autrui comme pour celui qui est le sujet de son attention. Ce qui oblige

27. Pour une justification de ce postulat, voir A. Ogien, *Les formes sociales de la pensée*, Paris, Armand Colin, 2007.

à se poser la question : comment la rencontre de savoirs différents à propos de ce qui arrive dans une activité pratique se résout dans le fil de son déroulement.

La seconde leçon vaut plutôt pour l'observateur qui produit une analyse : pour comprendre ce qui se passe et comment se conclut une action, il faut s'interdire de préjuger de son terme. De ce point de vue, il lui faut se débarrasser de l'appareillage de théories qui assurent expliquer l'action en imposant le recours à des catégories descriptives *a priori* alors même que rien n'indique qu'elles soient celles qui sont effectivement mobilisées par ceux qui agissent. Ce qu'il importerait de faire au contraire serait de s'attacher à décrire *en détail* ce qui fait d'une action le genre d'action qu'elle est en prenant le parti de découvrir quelles sont les catégories descriptives concrètement utilisées par les individus engagés dans le cours de l'action en commun qui les réunit. En somme, l'analyse devrait consister à découvrir les éléments de savoir employés, par les uns et les autres, pour donner un caractère ordonné aux objets et aux événements d'une circonstance d'action *et* la série d'enchaînements qui composent cet ordonnancement (en se montrant neutre ou indifférente au caractère apparemment contradictoire ou incohérent des faits observés).

Voilà deux leçons auxquelles les professionnels de l'intervention sur autrui pourraient se montrer sensibles dans la mesure où ils sont simultanément parties prenantes d'une activité pratique (de soin, d'éducation, d'assistance ou de réhabilitation) et observateurs qui doivent l'analyser pendant qu'elle se réalise. Et on peut penser que la relation qu'ils nouent avec les personnes qu'ils prennent en charge gagnerait en intensité s'ils faisaient l'effort d'adopter une démarche : éprouver la pertinence des catégories de jugement savant qu'ils utilisent dans leur travail quotidien en revenant à celles qu'ils utilisent couramment dans la vie ordinaire.