

La socialangue

Le lien entre langage et travail social est un thème qui revient régulièrement dans les publications spécialisées. Nous avons fait ici une sélection arbitraire de documents ou ressources dont l'approche nous a paru marquante ou originale, si ce n'est militante. Certains documents sont très récents, d'autres moins... cette récurrence des réflexions sur le langage montre sa place centrale dans le travail social. Elle rend aussi visibles les tentatives de résistance de notre secteur aux pressions managériales et économiques qui ne sont pas seulement d'aujourd'hui, et qui vont jusqu'à avancer l'idée d'un contre-pouvoir de la langue.

104 —

Avant d'aller au cœur de notre sujet, il nous semblait intéressant de signaler une courte vidéo visible sur le site de *France Culture*, qui donne la parole à Jean-Jacques Rosat (1) à propos de l'œuvre de Georges Orwell *1984* (2). Ce professeur de philosophie souligne toute l'actualité de la pensée de l'auteur anglais, inventeur du concept de « novlangue » : comment les éléments de langage, les phrases toutes faites, le vocabulaire automatique empêchent de penser, et comment, en politique, la langue peut devenir un instrument de domination. « Méfiez-vous farouchement de toutes les mécaniques de langage, c'est une condition pour la démocratie », nous dit J.-J. Rosat en conclusion.



Travailleurs sociaux : le choix des mots dans la relation avec les personnes accompagnées

Les études présentées ici portent un regard affûté sur le langage utilisé dans la relation d'aide ou éducative, en prise directe avec les personnes accompagnées.

Analyse du discours



Laurent Cambon (3), sociolinguiste, interroge le processus de structuration identitaire des éducateurs à travers leur langage oral et écrit. Il explore la mise en mots des savoir-faire éducatifs, fait une tentative de typologie des discours, et explore les référents à l'œuvre pour faire émerger la dimension identitaire de la profession.

Dans une perspective sociolinguistique également, Françoise Hickel (4) livre une analyse du langage en jeu dans la relation

éducative à la PJJ (Protection judiciaire de la jeunesse) : à travers l'étude de multiples entretiens menés par des éducateurs, elle décortique l'activité de l'éducateur en interaction avec le jeune accompagné. Le paradoxe du cadre institutionnel de l'aide contrainte induit un genre discursif complexe. Transmettant un message, les éducateurs sont acteurs d'une co-construction du sens avec les jeunes et les familles.



À son tour, François Gouraud (5) dans son ouvrage *Famille(s) sous aide contrainte* évoque le langage utilisé dans le cadre paradoxal de l'aide contrainte. Dans un cadre d'AEMO (Accompagnement éducatif en milieu ouvert), il montre comment interviennent les stratégies langagières du juge des enfants et de l'éducateur, dans la perspective d'une initiation à l'autonomie pour le mineur accompagné, et à la fonction éducative pour son ou ses parents.

La violence à travers les mots

Jean-Pierre Blaevoet et Philippe Crognier consacrent un chapitre de leur ouvrage *Prévenir la maltraitance en institution* (6) à la maltraitance signifiée à travers le langage. Ce sont des mots choisis, retranscrits dans les cahiers de liaison d'éducateurs en institution sociale ou médico-sociale, qui trahissent certaines négligences, voire violences verbales et aussi physiques.

Une forme de résistance par les mots

Youcef Boudjemai (7), dans *Politique de la parole*, valorise la parole comme une expérience de rapport authentique avec les personnes accueillies, en résistance aux injonctions de performance que les politiques sociales font au travail social. « Il s'agit par cette réappropriation de la prise de parole comme propriété fondamentale de soi, de favoriser une parole créatrice qui défait les assignations identitaires, narratives, par la remise en cause des représentations instituées ».



À l'extrême, Rémy Puyuelo (8) évoque les mots simples, triviaux, du quotidien dans le travail du soin et le travail social : les mots du commun, du corps, des ados...

Il nous propose un inventaire haut en couleur de ce vocabulaire qu'il assimile à un patois, et qu'il

106 —

revendique comme un langage de résistance face au langage managérial, ou langage « powerpoint » selon son propre terme.

Les mots : pouvoir d'agir des professionnels du social

Kim Stroumza et Heinz Messmer (9), à travers une étude très fine des processus linguistiques en cours dans les pratiques des travailleurs sociaux, montrent comment le langage en activité contribue au déploiement des savoir-faire professionnels. Éclairer les pratiques à partir du langage rend visible les processus de pouvoir, influence, empathie, reconnaissance, vulnérabilité... Connaître, maîtriser ces processus renforcent le pouvoir d'agir des professionnels.



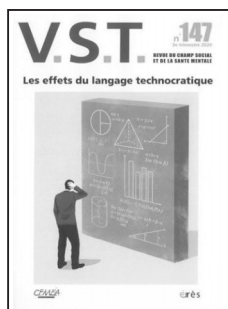
Vocabulaire du secteur social et médico-social

Les documents qui suivent délivrent un point de vue plus « macro », soulignant les influences que subit le vocabulaire du secteur social et médico-social, et les effets que produit l'import de certains termes.

Notons que dans le *Sociographe* n°37 (10), Lilian Gravière abordait déjà les offensives du vocabulaire des psychologies anglo-saxonnes, des ressources humaines, de l'économie marchande dans le vocabulaire du secteur social.

Nouveaux termes, réalités masquées, et pensée influencée

Suite à la parution du rapport du Conseil supérieur du travail social *Refonder le rapport aux personnes : merci de ne plus nous appeler usagers* (11), Cristina de Robertis (12) fait part de sa déception et de réflexions personnelles à la lecture de cette publication évoquant l'appellation « usager », « la participation » et le travail social « en résonance ». Selon elle, il s'agit de pseudo nouveautés et d'injonctions qui nient les réalités du terrain. Les institutions sont prises par une frénésie managériale du « faire plus et mieux avec moins », et les travailleurs sociaux sont en souffrance du fait de la difficulté de la tâche et du manque de moyens.



Nahima Laieb et Gaëlle Lego ont dirigé un dossier de la revue *VST* intitulé « Les effets du langage technocratique » (13). Cette publication dénonce les effets du discours néolibéral qui s'est introduit dans les organisations de travail avec sa rhétorique managériale : « La novlangue managériale contamine les usages langagiers des univers du travail social, du soin, avec une érosion progressive des références langagières du métier ».

L'article de Laetitia Delhon dans *Lien social* (14) évoque les mots qui désolent ou hérissent les travailleurs sociaux à travers les réflexions de Joseph Rouzel, Gérard Zribi, ainsi que de Claude de Jonckheere, co-auteur de *83 mots pour penser l'intervention en travail social* (15), soulignant que « les mots ont le pouvoir de faire penser ».

Contre-pouvoir de la langue

Dans *Un savoir de référence pour le travail social*, Jean-Yves Dartiguenave et Jean-François Garnier (16) décortiquaient quelques termes utilisés couramment par les travailleurs sociaux (autonomie, acteur, usager, client, projet, accompagnement, déontologie...) avant de suggérer un changement de regard et de proposer un antidote aux « dérives instrumentales et managériales qui affectent aujourd'hui en

profondeur le travail social, en ancrant les pratiques d'aide et d'assistance dans une posture épistémologique exigeante ».



La revue *Empan* intitulait son numéro 88 (17) « La langue : enjeu de pouvoir ou désir de création », soulignant qu'il existe aussi un contre-pouvoir de la langue. Dans ce volume, Daniel Terral rappelle le rapport de Fernand Deligny avec le langage : méfiance vis-à-vis du discours, affranchissement du langage, jeu des mots...

En 2020, la revue *Lien social* revient sur cette thématique avec Vincent Sol (18) qui souligne l'importation de termes de l'entreprise et de la technique dans l'action sociale. Citant Michel Chauvière et Pierre Bourdieu, il incite les professionnels du travail social à « lutter pour les mots, s'en occuper urgemment » pour défendre leurs valeurs et idéaux.

108 —

Au-delà du travail social, une réflexion politique

Pour boucler la boucle... Au-delà de notre strict champ professionnel, Jean-Paul Fitoussi reprend le terme orwellien de « novlangue » dans son ouvrage *Comme on nous parle : l'emprise de la novlangue sur nos sociétés* (19). Il démontre, lui aussi, à quel point l'appauvrissement du langage rétrécit la pensée. Et même au-delà : évoquant l'univers politique, il affirme que la langue appauvrie sert des politiques économiques figées. Et il rejoint certains penseurs du social pour dire que la langue diminuée rend aussi les gens responsables de leur situation, quand il s'agit de chômage



et de précarité, elle « appauvrit notre perception de la réalité et nous auto-limite dans les actions que nous pouvons entreprendre ». Effaçant du vocabulaire une partie des options politiques, elle restreint nos choix. Jusqu'à être un danger pour la démocratie.

Les rédacteurs de *Le langage et ses distorsions*, paru dans la collection Présentaine aux éditions QS ? (20), étudient les impacts des

bouleversements technologiques, sociétaux, idéologiques sur les rapports du langage au réel, au vrai, à l'agir, mais aussi les fonctions du langage écrit ou parlé, dans l'espace privé ou public, avec la prolifération des messages et sources d'information.

Prétontaine pose aussi un regard sur l'incidence que les novlangues, les jargons technologiques et autres styles de communication commerciale ont sur le délitement de la langue.

Au-delà, *Prétontaine* avance que les graves distorsions du langage que sont la désinformation, les rumeurs complotistes, la langue de bois politique, portent atteinte à l'idée même de vérité, justifient des opinions nihilistes (« tout se vaut parce que rien ne vaut »). Il est urgent de préserver le langage : « cela implique l'intelligence de ce que parler veut dire » en référence à Pierre Bourdieu.

Pour finir sur une note plus légère... un dernier ouvrage paru récemment étudie les mots de la société de l'hypercommunication et des réseaux sociaux. Dans *Je parle comme je suis : ce que nos mots disent de nous, enquête linguistique sur le 21^e siècle* (21), Julie Neveux examine plus de



cent de nos expressions, rappelle leur origine et étudie leur emploi actuel. Les termes importés (*impacter*, *selfie*, *burn-out*...), les termes inventés (*collapsologie*, *charge mentale*...), les expressions « jeunes » (*de ouf*, *en vrai*...) envahissent notre langue, la font vivre et nous révèlent.

En forme de clin d'œil sympathique, Julie Neveux nous donne un petit aperçu de ses réflexions dans une vidéo de 4 mn sur les tics de langage, disponible sur le site de son éditeur (22).

— 109

Notes

(1) Lagarde, Yann, *La novlangue de Georges Orwell, un instrument de domination*, in *France culture*, émission radiophonique, 7 juin 2019.

<https://www.franceculture.fr/litterature/la-novlangue-de-george-orwell-un-instrument-de-domination>

- (2) Orwell, Georges, *1984*, Paris, Gallimard, 1950.
- (3) Cambon, Laurent, « L'identité professionnelle des éducateurs spécialisés : une approche par les langages », Rennes, Presses de l'EHESP, 2009. URL : <https://www.cairn.info/l-identite-professionnelle-des-educateurs—9782859529987.htm>
- (4) Hickel, Françoise, « Édicateur(trice) à la Protection Judiciaire de la Jeunesse : un métier complexe. Un point de vue langagier sur la relation éducative », in *Sociétés et jeunesses en difficulté*, n° 9, avril 2010. URL : <https://journals.openedition.org/sejed/6668>
- (5) Gouraud, François, *Famille(s) sous aide contrainte : paradoxe et processus d'humanisation*, Paris, L'Harmattan, 2011.
- (6) Blaevoet, Jean-Pierre et Crognier, Philippe, *Prévenir la maltraitance en institution : guide des bonnes pratiques*, Paris, Dunod, 2009.
- (7) Boudjemai, Youcef « Politique de la parole », in *Empan*, n° 87, septembre 2012, pp. 107-113. URL : <https://www.cairn.info/revue-empan-2012-3-page-107.htm>
- (8) Puyuelo, Rémy, « Éloge d'un patois du soin... à l'attention des travailleurs sociaux, de la santé et de l'éducation », in *Empan*, n°89, mars 2013, pp. 132-134. URL : <https://www.cairn.info/revue-empan-2013-1-page-132.htm>
- (9) Stroumza, Kim et Messmer, Heinz, *Langage et savoir-faire : des pratiques professionnelles du travail social et de la santé passées à la loupe*, Genève, IES, 2016.
- (10) Gravière, Lilian, « Langue de bois ou pragmatisme : esquisse d'analyse du langage de la formation », in *Sociographe*, n°37, janvier 2012, pp. 27-34. URL : <https://www.cairn.info/revue-le-sociographe-2012-1-page-27.htm>
- (11) Conseil supérieur du travail social, *Refonder le rapport aux personnes : « merci de ne plus nous appeler usagers »*, 2015. URL : https://www.cnle.gouv.fr/IMG/pdf/Rapport_Merci_non_usagers-CSTS-2.pdf
- (12) Robertis, Cristina de, « Refonder le rapport aux personnes : «Merci de ne plus nous appeler usagers», à propos du rapport du Conseil supérieur du travail social, février 2015 », in *La revue française de service social*, n° 258, septembre 2015, pp. 91-101.
- (13) Laieb, Nahima et Lego, Gaëlle, « Les effets du langage technocratique : des mots pour ne pas penser ? », in *VST*, n°147, septembre 2020, pp. 12-16. URL : <https://www.cairn.info/revue-vie-sociale-et-traitements-2020-3-page-12.htm>
- (14) Delhon Laetitia, « Langage : prendre le travail aux mots », in *Lien social*, n°1181, 17 au 30 mars 2016, pp. 24-31
- (15) Jonckheere, Claude de, et Stengers, Isabelle, *83 mots pour penser l'intervention en travail social*. Genève, IES, 2010.
- (16) Dartiguenave, Jean-Yves et Garnier, Jean-François, *Un savoir de référence pour le travail social*. Toulouse, Érès, 2008. URL : <https://www.editions-eres.com/ouvrage/2162/un-savoir-de-reference-pour-le-travail-social>

- (17) Terral, Daniel, « La varlope des mots ou la visualité du langage chez Deligny », in *Empan*, n° 88, avril 2012, pp. 76-79. URL : <https://www.cairn.info/revue-empan-2012-4-page-76.htm>
- (18) Sol, Vincent, « Qui ne dit mot... », in *Lien social*, n°1265, 21 janvier au 03 février 2020, pp. 16-17.
- (19) Fitoussi, Jean-Paul, *Comme on nous parle : l'emprise de la novlangue sur nos sociétés*, Paris, Les liens qui libèrent, 2020.
- (20) Prétontaine (revue), *Le langage et ses distorsions*, Saint-Mandé, QS éditions, 2020.
- (21) Neveux, Julie, *Je parle comme je suis : ce que nos mots disent de nous, enquête linguistique sur le 21^e siècle*, Paris, Grasset, 2020.
- (22) Neveux, Julie. *Ce que les tics de langage disent de nous*, Paris, Grasset, 2020. URL : <https://www.grasset.fr/livres/je-parle-comme-je-suis-9782246821731>