



HAL
open science

Le "travail clinique" en clinique du travail : faire des épreuves affectives des ressources pour agir et penser ?

Amélie Sandoval, Katia Kostulski

► To cite this version:

Amélie Sandoval, Katia Kostulski. Le "travail clinique" en clinique du travail : faire des épreuves affectives des ressources pour agir et penser ?. 58ème Congrès de la SFP. Diversité, Connaissances, Émotions, Société française de Psychologie, Aug 2017, Nice, France. pp.121-122. hal-04089658

HAL Id: hal-04089658

<https://cnam.hal.science/hal-04089658>

Submitted on 24 Oct 2023

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Le "travail clinique" en clinique du travail : faire des épreuves affectives des ressources pour agir et penser ?

Amélie Sandoval *[†] ¹, Katia Kostulski * [‡] ¹

¹ Centre de recherche sur le travail et le développement (CRTD) – Conservatoire National des Arts et Métiers [CNAM] : EA4132 – 41 rue Gay Lussac Paris 5e, France

Les différentes perspectives en clinique du travail, quel que soit leur ancrage théorico-méthodologique premier, ont pour visée une transformation de la situation de travail et un gain de santé chez les professionnels. Nous agissons ainsi pour développer conjointement l'efficacité et la santé au travail. Mais que faisons nous, au juste ? Nous nous proposons de prendre pour objet dans cette communication la nature du *travail clinique* mené lors d'une intervention en clinique de travail.

Matériel et méthodes : Nous appuierons notre propos sur des données issues d'une intervention conduite pendant deux ans au sein d'un service municipal de la propreté, en réponse à une commande de la direction s'inquiétant de l'absentéisme élevé et persistant des éboueurs. Cette commande nous a menées à travailler avec un collectif de 13 chefs d'équipe qui, dans le service, ont pour tâche d'organiser au quotidien le travail des éboueurs et d'en contrôler la réalisation et l'efficacité. Nous avons notamment étudiées les ressources que ces professionnels trouvaient, ou non, pour amener les éboueurs "à revenir travailler le lendemain".

Notre cadre méthodologique est celui de la clinique de l'activité (Clot, 2008). Selon cette démarche, l'un des ressorts de transformation possible des situations de travail repose sur la mise en discussion de la diversité des façons de faire. Il s'agit alors de mettre en place des cadres d'élaboration et de dialogue qui permettront à des professionnels de même métier de réaliser ce qu'ils font chacun individuellement et de le débattre collectivement. Dans cette perspective méthodologique, le dialogue est le moteur de la transformation (Kostulski, 2011).

Pour ce faire, nous avons réalisé des observations sur le terrain, organisé des auto-confrontations simples et croisées au cours desquelles chacun a pu individuellement puis en binôme analyser sa propre activité, et repris les différentes analyses effectuées dans le cadre de séances de travail collectives. Les professionnels ont alors pu confronter leurs pratiques, identifier des difficultés partagées et développer de nouvelles modalités d'action dans la situation.

Résultats et discussion : La mise en place du dialogue professionnel a buté sur différents obstacles. Nous nous sommes notamment heurtées à deux tendances, fréquemment rencontrées dans ce type d'intervention, ayant en commun d'empêcher le dialogue sur le travail entre pairs. L'une pousse les professionnels à gommer les écarts entre eux pour s'exprimer d'une seule voix, notamment dans le cas présent afin de porter collectivement un discours rendant leur hiérarchie et l'organisation en général responsable des difficultés rencontrées dans le travail. L'autre con-

*Intervenant

[†]Auteur correspondant: amelie.sandoval@gmail.com

[‡]Auteur correspondant: katia.kostulski@lecnam.net

duit à rendre ces écarts indiscutables en affirmant l'irréductible singularité des personnes ou des situations. Toutes deux empêchent les mouvements salutaires de la pensée sur le travail concret et ses conditions de réalisation.

Ces difficultés nous mènent à faire l'hypothèse que la confrontation au réel de l'activité et à la controverse entre pairs ouvre pour les professionnels un espace inconnu aux perspectives incertaines, dans lequel il peut être difficile de s'aventurer. L'enjeu du travail de l'intervenant est alors de leur permettre de s'engager dans cette épreuve et d'y construire des ressources pour leur travail. Sur un plan théorique, la situation peut alors être analysée en s'appuyant sur des travaux qui s'intéressent à la notion de capacité négative, c'est à dire à la capacité du sujet à supporter le doute et l'incertitude et à s'y construire (Green, 1993 ; Phillips, 2009).

De ce point de vue, il nous semble que le travail clinique mené par l'intervenant se situe à différents niveaux :

- rendre possible une forme de mise en mots et de mise en débat de ce qui est fait et de ce que cela produit, tant en termes de travail réalisé, que d'effets sur l'organisation et sur soi;
- permettre aux professionnels de supporter les questionnements et les conflits qui se révèlent au cours de l'intervention et qui, d'abord vécus comme des épreuves affectives, peuvent devenir des ressources si le cadre de l'intervention permet de les élaborer.

Cette réflexion contribue à notre recherche sur deux plans : d'une part, elle mène à objectiver, en Psychologie, les conséquences subjectives durables des entraves quotidiennes à la réalisation du travail ; d'autre part, elle porte à une réflexion méthodologique sur les voies de l'action en intervention

Bibliographie

- Clot, Y. (2008). *Travail et pouvoir d'agir*. Paris : Puf
- Green, A. (1993). *Le travail du négatif*. Paris : Editions de Minuit.
- Kostulski, K. (2011). *Formes et fonctions psychologiques des réalisations langagières : vers une psychologie concrète du langage* (Habilitation à diriger des recherches, Université Paris 8).
- Phillips, A. (2009). *Trois capacités négatives*. Paris: Éditions de l'Olivier