



## « Pluralistic ignorance » : le malentendu partagé et son opposé, « la Clinique de Concertation »

Antoinette Chauvenet

Directrice de recherche émérite au CNRS/EHESS/IRIS. Ce texte est dédié à la mémoire de Dominique Monjardet avec lequel avait été projeté un article sur la notion de malentendu partagé.

<https://www.journaldumauss.net/?Pluralistic-ignorance-le-malentendu-partage-et-son-oppose-la-Clinique-de-1422>

*« Ceux qui niaient le christianisme élevant la voix et ceux qui croyaient encore faisant silence, il arriva ce qui s'est vu si souvent depuis parmi nous, non seulement en fait de religion, mais en toute autre matière. Les hommes qui conservaient l'ancienne foi craignirent d'être les seuls à lui rester fidèles, et, redoutant plus l'isolement que l'erreur, ils se joignirent à la foule sans penser comme elle. Ce qui n'était encore que le sentiment d'une partie de la nation parut ainsi l'opinion de tous, et sembla dès lors irrésistible aux yeux mêmes de ceux qui lui donnaient cette fausse apparence », Alexis de Tocqueville (1856, pp. 245-246).*

Le phénomène décrit par A. de Tocqueville sera identifié et étudié empiriquement quatre-vingt ans plus tard par la psychologie sociale américaine sous le vocable de *pluralistic ignorance* (que nous traduisons par « malentendu partagé »). Le vieux conte d'H. Andersen, *Les habits neufs de l'empereur* (1837), en est la version populaire. Dans celui-ci, deux tailleurs imposteurs font semblant de confectionner de magnifiques costumes de cérémonie pour l'empereur de Chine, en proclamant devant ce dernier et ses courtisans que ceux qui ne les voient pas sont des imbéciles, ou bien sont indignes de leur fonction. Lors d'une grande cérémonie publique, au milieu d'un silence de mort, seul un enfant dans la foule peut s'écrier que l'empereur est nu, déchaînant alors l'hilarité générale ; les courtisans, la foule et l'empereur lui-même n'ayant osé parler de peur de passer pour des imbéciles.

L'étude du malentendu partagé connaîtra une grande fortune aux États-Unis surtout, dans plusieurs pays européens du Nord, en Israël, en Amérique Latine et au Japon, depuis les années trente jusqu'à la dernière décennie. Étrangement cependant, ce phénomène est à notre connaissance ignoré des auteurs francophones, hormis nos propres travaux (A. Chauvenet, F. Orlic, G. Benguigui, 1994, A. Chauvenet, C. Rostaing, F. Orlic, 2008, A. Chauvenet, 2017) et la recherche de F. Bailleau (2002) concernant la perception qu'ont les jeunes délinquants des autres jeunes délinquants). Il a pourtant fait l'objet de multiples recherches, en particulier sur

la formation et l'évolution des opinions sur des questions politiques, notamment sur les fluctuations des sondages d'opinion lors d'élections.

Il s'agit dans ce texte de présenter succinctement plusieurs recherches parmi les plus significatives qui ont identifié, précisé et théorisé le phénomène et ses conséquences dans de multiples champs, notamment en prison.

Au malentendu partagé sera opposée la pratique de la « Clinique de Concertation » issue de la Thérapie familiale contextuelle fondée dans les années cinquante aux États-Unis par le psychiatre I. Boszormenyi-Nagy. Son concept, sa théorie et ses outils ont été élaborés par le psychiatre belge J.-M. Lemaire, élève de Nagy et en accord avec lui, notamment à l'occasion d'un programme de prise en charge psycho-sociale de familles déplacées et réfugiées en ex-Yougoslavie [1] au cours des années 1992-1995 (A. Chauvenet, V. Despret, J.-M. Lemaire, 1996). La démarche est aujourd'hui appliquée dans plusieurs pays d'Europe, en Algérie, depuis peu au Mali, bientôt en Tunisie et au Canada. Elle est aussi appliquée en de multiples domaines : gérontologie, psychiatrie et pédopsychiatrie, éducation, travail social, justice des mineurs, aide sociale à l'enfance, police de proximité et pourrait l'être dans d'autres, comme dans les relations de travail au sein des entreprises.

La démarche est de nature fondamentalement démocratique. Reposant sur l'éthique de la relation, c'est-à-dire sur le donner, recevoir, rendre – ou prendre – (le *give and take*), cette pratique se présente comme une application de l'affirmation de Spinoza pour qui la démocratie est « la stricte conséquence de l'éthique. » (1978)

Dans son projet, elle vise à étendre le plus loin possible le contexte relationnel d'une personne en difficulté et se présente sous la forme d'un travail communautaire qui, à partir de l'accompagnement d'une famille ou d'une personne en détresse pour l'aider et rechercher avec elle les moyens qui lui permettent d'en sortir, va « prendre soin » de l'ensemble des relations dans le but de construire sur un territoire relationnel des liens fiables et responsables. Prendre soin des professionnels qui gravitent autour de la famille est en effet indissociable du prendre soin des membres de la famille, sous peine de voir se reproduire dans les relations ce qu'il s'agit précisément d'éviter, ainsi que les spirales négatives qui peuvent en résulter. C'est entre autre soigner les effets délétères qu'engendrent le malentendu partagé et les préjugés ainsi que les relations en souffrance qui en résultent : absence de concertation et morcellement des prises en charge, dévalorisation mutuelle, méfiance, voire peur.

Il s'agit dans ce texte de combler une lacune concernant le malentendu partagé et de l'opposer à la pratique nouvelle, philosophique, psychologique, politique et sociale de la « Clinique de Concertation ». S'inscrivant directement dans les différentes thématiques du M.A.U.S.S., celle-ci devrait nourrir la réflexion de ce mouvement ainsi que celle des lecteurs de sa revue.

## **La notion de malentendu partagé, ses développements, applications et conséquences**

Selon la psychologie sociale, le malentendu partagé renvoie à la situation dans laquelle la majorité des personnes d'un groupe rejette une norme, mais estime, de façon erronée, que la majorité des autres l'accepte et s'y conforme. Il s'exprime également ainsi : « personne ne croit, mais chacun pense que tous les autres croient que... »

Un exemple de malentendu partagé bien souvent rapporté est celui où un professeur, à la fin d'un cours un peu ardu, demande à ses élèves s'ils ont des questions à poser. Personne n'ose lever le doigt par crainte de passer pour le seul qui n'ait pas compris et nombre d'élèves se sentent alors idiots et malheureux.

Les différents aspects du malentendu partagé, que la psychologie sociale a identifiés et que la sociologie et la science politique reprendront à leur compte, sont déjà présents dans la définition de Tocqueville, cité plus haut : la perception erronée de ce que les autres croient, la puissance du besoin de conformité, le caractère irrésistible de ce besoin ainsi que l'omniprésence du phénomène dans la vie en société.

Après Tocqueville, la paternité du malentendu partagé est attribuée à F. Allport (1924). L'auteur décrit les trois étapes de *l'illusion d'universalité* à l'origine de sa formation : 1. Nous réagissons à un objet commun d'attention. 2. Nous pensons que les attitudes et les croyances des autres sont identiques aux nôtres et interprétons à partir de ce que nous percevons leur expression en ce sens. 3. Notre réponse est renforcée par l'accord et le soutien des autres.

Dans la recherche pionnière qu'il mène avec D. Katz (1931), il demande aux étudiants ce qu'ils pensent de l'admission d'étudiants non blancs dans leurs fraternités (*fraternities*). La majorité d'entre eux répond qu'elle y est favorable, mais qu'elle en exclurait beaucoup d'entre eux parce qu'elle pense – en se trompant – que les autres étudiants refuseraient leur admission au motif qu'elle dévaloriserait l'image de leur fraternité. Parallèlement, Allport et Katz ont demandé aux étudiants s'ils trichaient lors de leurs examens ou de leurs travaux écrits et s'ils pensaient que leurs camarades trichaient. Ils répondent en majorité qu'ils trichent et estiment que les autres ne trichent pas.

Le besoin de conformité qui fonde la présence du malentendu partagé a été expérimentalement mis en lumière par S. Asch (1952) auprès de plusieurs groupes de huit étudiants. Dans un premier temps, ils doivent classer par ordre de taille quatre traits. Aucun ne se trompe. Dans la seconde étape, les membres de chaque groupe, sauf un, ont pour consigne de se tromper systématiquement de la même manière. Les résultats montrent, pour chaque groupe, qu'entre la moitié et les trois quart de leurs membres se trompent dans leur appréciation, alors que de telles erreurs n'apparaîtraient pas dans des conditions d'expérimentation contrôlée. Lorsque deux étudiants « naïfs » sont présents, les erreurs diminuent : 10 % d'entre eux se trompent. S'ils sont trois, elles sont réduites à 5 % et ne varient pratiquement plus au-delà, (ils appliquent de moins en moins la consigne), ce qui montre, selon Asch, l'importance du rôle des minorités. Il distingue trois catégories d'erreurs : des erreurs de perception – très rares –, des erreurs de jugement qui incitent les étudiants manquant de confiance en eux à se joindre à la majorité et des erreurs au niveau de l'action : les sujets se joignent délibérément à la majorité en sachant qu'ils se trompent dans le but de se faire accepter.

À la même époque, G. Simmel (1950) observait que les schémas d'affiliation sociale sont souvent associés, ou génèrent, et parfois présupposent une importante ignorance mutuelle.

Auparavant une recherche de M. Sherif (1935) auprès de groupes mis en situation de rendre compte des variations de déplacement d'un point lumineux observé dans le noir, montrait que chacun des membres de chaque groupe alignait les variations qu'il observait sur la moyenne des observations du groupe.

On note que la force de pression des groupes d'appartenance avait été mise en avant depuis longtemps par J. Locke (1690). Celui-ci avait insisté sur le fait que nos actions rencontrent l'approbation ou la condamnation des autres en fonction des jugements, des maximes ou des modes qui prévalent dans notre environnement. Personne n'échappe à la punition, à la censure ou au rejet, qui enfreint les opinions ou les modes. Et personne ne peut vivre dans la solitude à laquelle le condamne une constante désapprobation ou une opinion contraire à celle que professe son entourage.

Suivront, après ces constats, de multiples recherches qui préciseront différents aspects du malentendu partagé et vérifieront son existence dans différents champs de la vie en société. Ainsi le sociologue R. Merton (1968) identifie deux manifestations du malentendu partagé. Dans la première, la plus souvent retenue, les individus qui constituent la majorité pensent être minoritaires. Dans la seconde, ceux qui appartiennent à la minorité estiment que tout le monde pense comme eux. Il précise un autre aspect du phénomène : la minorité qui croit représenter la majorité s'autorise à prendre la parole au nom de l'ensemble du groupe – *the vocal minority* –, renforçant ainsi le silence de la majorité, ce qui a pour conséquence le fait que le malentendu partagé ait un effet de *prophétie auto-réalisatrice*.

Le malentendu partagé a fait l'objet récemment d'investigations d'un point de vue formel et épistémologique (V. F. Hendricks, 2010 et Hendricks et al., 2012, J. C. Bjerring et al., 2014). Abordées d'un point de vue pragmatique aussi bien qu'épistémologique, ces recherches montrent que le malentendu partagé se manifeste dans des groupes composés d'individus parfaitement rationnels. L'erreur n'est pas de nature cognitive, mais bien d'ordre relationnel.

T. J. Scheff (1967), à propos de la question du consensus et de sa définition, distingue quatre situations : peuvent se manifester un consensus monolithique, un malentendu partagé, une dissension ou un *faux consensus* (quand l'idée que les autres pensent comme vous est surestimée).

L. Ross, D. Greene et P. House (1976) ont abordé la question du *faux consensus* et du *biais égocentrique* dans les perceptions ainsi que les facteurs qui concourent à attribuer celles-ci aux autres. Ils effectuent deux recherches à partir de méthodes d'investigation et d'interprétation fort sophistiquées. Face à quatre situations, les étudiants interrogés doivent dire laquelle des deux options possibles ils choisiraient. Il leur est aussi demandé d'estimer la proportion de ceux qui, en général, choisiraient l'une ou l'autre, estimer enfin la proportion de ceux qui les choisiraient en fonction d'un certain nombre de traits attribués aux acteurs. La seconde recherche vise à corriger la part d'arbitraire liée aux choix des catégories d'acteurs face à deux situations conflictuelles. Les résultats confirment l'hypothèse selon laquelle les individus estiment que les autres pensent et font comme eux (le biais égocentrique). Elles confirment également l'existence du faux consensus dans l'ensemble des situations, et ce à des degrés variables. Les auteurs concluent que le faux consensus reflète et en même temps crée des distorsions dans l'attribution aux autres de leur opinion et de leur conduite.

R. L. Schanck (1938) illustre les fluctuations de l'opinion publique des habitants d'une commune rurale à propos de la localisation d'une nouvelle école. Après qu'une large majorité ait choisi les aménagements d'une école déjà existante, elle opte pour la construction d'une nouvelle école dans la commune voisine, en suivant l'opinion d'une petite minorité active.

J. M. Fields et H. Schuman (1976) désignent la tendance qu'ont les individus à croire que les autres pensent comme eux de *perception en miroir*. Ils soulignent l'extension que peut prendre le malentendu partagé. Dans une petite ville des environs de Detroit, si moins de 3 % des habitants blancs désapprouvent complètement que leurs enfants jouent avec des enfants noirs, 50 % de ceux-ci estiment que les autres pensent comme eux. Il en est de même concernant les mariages mixtes. Dans l'hypothèse d'un voisinage avec des familles noires, le malentendu partagé est un peu moins prononcé. Ils observent aussi un *biais conservateur* élevé du côté des progressistes dans leurs perceptions des opinions des autres (ils surestiment leur conservatisme) et se demandent si, lors d'une période de changement, celui-ci aurait une influence en ce sens.

Sur ce dernier point, D. Krech et R. S. Crutchfield (1948) avaient auparavant montré que, malgré des changements profonds de leur environnement social perçus et ressentis comme tels par tous, les individus maintiennent les attitudes jugées convenables qui correspondent aux vieilles croyances, parce qu'ils pensent que les autres leur demeurent fidèles, ce afin de ne pas se faire rejeter par leur milieu social.

H. O'Gorman et *al.* (1975, 1977) ont effectué deux recherches sur la question raciale, la seconde portant sur un échantillon plus étendu. Elles montrent que les blancs interrogés sont en majorité favorables à la déségrégation, cependant qu'ils surestiment largement l'opinion contraire de leurs concitoyens. Les auteurs concluent qu'en raison de l'existence du malentendu partagé, les gens évoluent et agissent dans *un monde social faux*.

Ils constatent aussi que l'erreur de jugement se produit aussi bien en ce qui concerne ceux qu'on considère appartenir à son propre milieu que chez les autres, tandis que M. Allemann (1989) montre que la crainte de l'isolement croît avec la taille du groupe.

W. Breed et T. Ksanés (1961) testent la présence du malentendu partagé sur la question de la déségrégation à partir de cinq hypothèses : 1. Dans toute société les opinions varient et la plupart de leurs membres sont capables d'estimer les différentes directions de leur distribution. 2. Ces estimations peuvent être erronées : il s'agit du malentendu partagé. 3. L'erreur est plus grande pour les croyances bien établies que lorsqu'on est en période de changement, ce qui induit la possibilité d'un biais conservateur. 4. Les individus prêts à changer d'opinion feront des estimations plus justes, il en est de même des personnes disposant de formations plus élevées. 5. Le malentendu partagé est plus important dans les grands groupes en raison d'une communication plus limitée, de telle sorte que les réorientations y seront plus lentes. Les auteurs ont testé ces hypothèses sur deux terrains : auprès des fidèles d'une Église dans une petite ville du sud des États-Unis et des citoyens de la Nouvelle-Orléans. Les trois premières hypothèses sont vérifiées dans les deux lieux. Pour la quatrième, les intégrationnistes des deux localités estiment de façon plus juste la distribution des opinions, mais les habitants de la Cité, plus ségrégationnistes, en font une meilleure estimation. Si le niveau d'éducation confirme l'hypothèse pour les fidèles, ce n'est pas le cas pour les habitants de la Cité. La cinquième est vérifiée pour les fidèles, non pour les habitants de la Nouvelle-Orléans. Ils imputent ces variations au degré de *crystallisation des opinions*, plus élevé à la Nouvelle-Orléans en raison de la présence de la question de la déségrégation dans l'agenda politique de la ville. Ils observent que la cristallisation des opinions diminue le malentendu partagé, brouille les effets des niveaux d'éducation, tandis qu'un biais conservateur affecte ceux qui suivent la majorité.

Le malentendu partagé peut ainsi suivre des tendances en des sens différents. Au sein des organisations, par exemple, les études de D. J. Isenberg (1980) et de J. R. Halbesleben, M. R. Buckley (2001) montrent que les employés sous-estiment leurs propres compétences par rapport à celles de leurs collègues de travail. Ceci est également vrai, selon S. M. Lipset (1971), chez les étudiants. Inversement C. Korte (1972) montre que les étudiants radicaux surestiment la proportion de leurs camarades partageant les mêmes opinions. De même l'étude de J. D. Westphal et M. K. Bednar (2005) montre que dans des entreprises connaissant de faibles performances, les directeurs d'autres entreprises, collègues des directeurs de celles-ci, surestiment systématiquement en réunion ces dernières et sont de ce fait inaptes à évaluer la viabilité des stratégies mises en place et à envisager des changements. M. Harvey et M. Novicevic (2000) montrent que des chefs d'entreprise, bien qu'ils jugent qu'il faille investir sur les marchés globaux, mais qui n'observent aucune initiative en ce sens de la part de leurs aînés, assumeront de ne pas le faire eux-mêmes. De grosses entreprises telles qu'IBM, Wal-Mart et Walt-Disney commettront des erreurs de management en ce sens. L. M. Sallot, G. T. Cameron et R. A. Larisky (1998) constatent une tendance importante chez les professionnels à sous-estimer le professionnalisme de leurs collègues. De même J. Colombotos, C. Kirchner et M. Millman (1975) montrent que les médecins sous-évaluent largement la proportion de leurs confrères favorables à l'instauration d'une assurance maladie nationale.

La présence du malentendu partagé a été également identifiée en matière d'éthique professionnelle. Par exemple Buckley et *al.* (2000) attribuent la surestimation des conduites non éthiques dans les milieux d'affaires aux médias qui couvrent systématiquement ces conduites. J. R. Halbesleben et *al.* (2004) ont vérifié l'existence du phénomène à partir des réponses à des questionnaires distribués à des procureurs, à des étudiants en management et à des hommes d'affaire. Les chercheurs montrent que les étudiants pensent que les étudiants moyens et les hommes d'affaire moyens ont des comportements moins éthiques qu'ils n'en ont eux-mêmes. Le résultat est identique pour les procureurs qui estiment que leurs collègues ont des attitudes moins respectueuses de l'éthique professionnelle qu'eux-mêmes.

M. Menzel (2005) montre que, bien que les gens pensent qu'ils doivent payer leurs impôts, ils imaginent que la plupart de leurs concitoyens pratiquent l'évasion fiscale, ce qui constitue une incitation à en faire autant.

Après l'étude de Schank, plusieurs recherches ont porté sur la formation des opinions, en particulier celles d'E. Noelle-Neumann (1974, 1977, 1979, 1984, 1991). Celle-ci considère que le lien qui existe entre les convictions personnelles et le résultat des observations que les individus font sur leur environnement est le principal facteur de la formation de l'opinion. À l'occasion des élections aux Bundestag en 1965, puis en 1972, elle observe l'évolution des intentions de vote des citoyens à partir des sondages. Alors que les deux partis en présence, les chrétiens-démocrates et les sociaux-démocrates, sont au coude à coude lors du premier sondage et pendant les six mois qui suivent, les prévisions de vote pour ce dernier passent de 33 % à 51 % et celles de l'autre décroissent de 36 % à 16 %. (Les fluctuations sont en sens inverse pour l'élection suivante). L'hypothèse de *la spirale du silence* avance alors que si les intentions de vote sont égales au départ, les partisans des deux partis ne sont pas égaux quant à leur volonté de défendre leur cause. Aussi les partisans les plus ardents apparaissent-ils plus forts qu'ils ne sont réellement, tandis que leurs opposants se replient de plus en plus dans le silence. E. Noelle-Neumann propose aussi une interprétation en termes de *polarisation des positions* : celle-ci résulterait du fait que les votants, en évitant ceux qui ne pensent pas

comme eux, perdent leur capacité à estimer statistiquement de façon correcte les opinions des autres.

Observant que la crainte de l'isolement qui fonde la spirale du silence n'a pas été suffisamment vérifiée empiriquement, l'auteure en teste et conforte l'existence sur différents sujets et propose une théorie de la spirale du silence fondée sur cette crainte : 1. La société menace ses déviants d'isolement. 2. Les individus font continuellement l'expérience de la peur de l'isolement. 3. Cette peur a pour conséquence la recherche constante du climat de l'opinion. 4. Les résultats de cette estimation orientent les conduites en public, c'est-à-dire l'expression de ses opinions ou le silence. 5. Ce dernier point est lié aux autres ; pris ensemble ils sont responsables de la formation et des altérations de l'opinion publique.

D. G. Taylor (1982) propose une analyse formelle de la spirale du silence sur les questions de pollution de l'air, de l'eau et de régulation nucléaire en reprenant les critères définis par E. Noelle-Neumann. Sur les trois sujets, la majorité comme la minorité des individus interrogés sont certaines d'être en accord avec l'opinion publique, mais les personnes minoritaires sont moins sûres d'elles que les autres sur l'avenir de l'opinion et sont moins enclines qu'eux à exprimer leur opinion.

J. Shamir (1993), à la suite de C. Korte (1972) qui distingue la distribution des opinions des perceptions modales, utilise cette distinction pour analyser le rapport qui peut exister entre le malentendu partagé et *la visibilité* des opinions. Celle-ci varie en fonction de multiples facteurs tels que la diversité et la pluralité des médias, la nature des réseaux interpersonnels, l'importance des enjeux de l'agenda politique et de leur résonance avec les valeurs et normes culturelles, enfin la structure sociale et politique. Ils interrogent des citoyens israéliens sur cinq sujets politiques choisis en fonction de l'importance des informations dont ils disposent pour se faire leur opinion, ce dans un pays considéré comme très politisé. Selon leurs résultats, les phénomènes de perception en miroir et de malentendu partagé varient systématiquement en fonction du niveau d'information disponible. Le biais conservateur existe sur certains sujets, tout comme un biais libéral sur d'autres. Ces biais semblent refléter davantage les normes sociales que la propension des individus à percevoir les autres comme plus conservateurs qu'eux-mêmes.

Plus tard J. Shamir et M. Shamir (1997) montrent que pendant les périodes de changement social, les indicateurs choisis précédemment peuvent ne plus être pertinents et diminuer la visibilité, ce qui tend à accroître la présence du malentendu partagé.

Nous proposons un dernier exemple de malentendu partagé. Il concerne l'opinion publique algérienne sur la question de la laïcité. Un sondage de *Mouwatine*, effectué en 2012 auprès de 2158 personnes, montre que 69 % des algériens sondés estiment que leur pays doit devenir un pays laïc. Or nos propres observations (A. Chauvenet, 2017) montrent que dans les petits groupes comme dans les groupes plus larges en situation de formation sur la question des droits humains, la plupart des présents, favorables à la laïcité, pensent que les autres y sont opposés. S'ensuivent des propos qui peuvent être fort véhéments entre les membres des différents groupes sur le féminisme laïc, considéré comme inapproprié au regard des croyances religieuses supposées. Ceci pour autant n'invalide pas, compte tenu de la force du malentendu partagé, les efforts de féminismes religieux qui luttent contre les inégalités de genre, du moins pourraient-ils être portés en tenant compte de cette opinion.

Le malentendu partagé a des conséquences négatives qui peuvent être dangereuses. Telles sont les situations que la littérature désigne sous le vocable de *bystanding effect*. Il s'agit des cas où des individus, témoins d'une situation d'urgence, s'abstiennent d'intervenir. Chacun des présents observe la conduite des autres pour déterminer s'il doit ou non intervenir et si la situation est une situation d'urgence. Constatant que personne n'intervient, il en conclut que la situation n'a rien d'urgent et n'apportera pas son assistance (B. Latane et J. Darley, 1970). Un cas relaté par le *New York Times* (M. Gansberg, 1964), montre ainsi que trente-sept personnes qui ont entendu les cris d'une victime assassinée se sont abstenues d'appeler la police.

D. A. Prentice et D. T. Miller (1993) identifient trois stratégies possibles à adopter face au malentendu partagé. Le premier consiste à aligner son opinion sur celle du groupe – la solution la moins coûteuse –, la seconde à essayer de convaincre le groupe d'adopter le sien, au risque de se faire rejeter par ses membres, la troisième à rejeter le groupe et alors se le mettre à dos. Si un nombre important de personnes adopte la première stratégie, il risque de provoquer le *bystanding effect*. Dans le cas des étudiantes qui boivent le soir sur leur campus plus qu'elles ne le voudraient pour se faire accepter par le groupe, ceci peut avoir pour effet de les rendre vraiment malades et d'interdire aux autres d'intervenir. Il en est *a fortiori* de même pour les adolescents qui consomment de la drogue en groupe.

Le malentendu partagé a évidemment une importance cruciale dans ses conséquences en matière politique et d'élections, puisqu'il peut faire basculer des majorités vers tous les possibles et rend compte rétroactivement d'une multiplicité d'élections aux conséquences tragiques.

## **Le malentendu partagé en prison**

Sont présentées ici plusieurs recherches qui ont abordé le sujet spécifiquement ou indirectement.

Sans se référer à la notion de malentendu partagé, S. Wheeler (1961) en a constaté l'existence. Il a analysé les conflits de rôle au sein de la communauté carcérale à partir de six situations : un combat au couteau entre deux détenus, un projet d'évasion, une entrée d'argent interdite, une infraction mineure au règlement, une appréciation des activités de thérapie visant la réinsertion, le choix entre deux offres de travail, l'un plus difficile que l'autre, mais susceptible d'avoir des prolongements à la sortie de prison. Face à ces différentes situations, les surveillants et les détenus interrogés par questionnaires doivent dire s'ils approuvent ou recherchent la délation dans les quatre premières situations et ce qu'ils pensent que vont faire les détenus dans les deux autres. Il montre que de nombreux détenus sont prêts à « balancer » des codétenus dans les deux premières situations, alors que la règle de ne pas se balancer entre détenus est la première règle à respecter en prison. De même les surveillants qui n'apprécient guère généralement les balances peuvent les encourager dans ces deux cas, tandis qu'ils fermeront les yeux beaucoup plus facilement sur les infractions mineures au règlement que ne l'imaginent les détenus. De même les détenus apparaissent en privé moins anti-traitement et moins paresseux qu'escompté de part et d'autre. C'est sur la question concernant la réhabilitation que les perceptions sont des deux côtés les plus erronées, les détenus y étant bien plus favorables qu'imaginé. Il constate en outre que les points de vue individuels, du côté des surveillants comme du côté des détenus, contredisent les observations sur le terrain : l'organisation sociale de la prison fonctionne de telle sorte qu'elle crée la *perception* de part et d'autre d'une forte attente de conflits de rôles.



À partir d'une recherche menée dans plusieurs prisons de cinq pays (États-Unis, Mexique, Grande Bretagne, Espagne et Allemagne de l'Ouest), R. L. Ackers, N. S. Hayner et W. Gruningen (1977) qui se posent la question de savoir si la « culture » anti-surveillants des personnes détenues est importée du dehors ou construite en prison, découvrent que ce qui est commun à l'ensemble des personnes détenues rencontrées est la présence du malentendu partagé. Se montrer anti-surveillant représente à leurs yeux une norme, alors que la majorité d'entre eux disent en privé ne pas y adhérer. Cette norme apparaît la plus contraignante dans les prisons américaines et la moins contraignante dans les prisons mexicaines. La force de la contrainte apparaît liée au régime carcéral, selon qu'il est orienté vers la réinsertion ou que prévaut l'impératif de sécurité, c'est-à-dire là où la contrainte institutionnelle est plus forte.

L'existence du malentendu partagé a été également mise en évidence par K. Kauffman (1981) du côté du personnel de surveillance. L'auteure montre, à partir de l'analyse de huit situations hypothétiques conflictuelles, que les surveillants sont une majorité à penser que leurs collègues sont plus hostiles qu'ils ne le sont eux-mêmes aux détenus et moins favorables qu'eux au travail de réinsertion. Ils se perçoivent alors comme isolés au sein du groupe de leurs pairs, tandis que la minorité d'entre eux juge qu'elle représente la majorité des opinions et des comportements. Ainsi elle montre que 91 % des surveillants sont favorables au traitement des détenus et que 65 % d'entre eux pensent que leurs collègues ne le sont pas. Dans l'hypothèse où il s'agit de défendre un détenu devant un collègue, 81 % d'entre eux disent être d'accord pour le faire et estiment que 44 % de leurs collègues y seraient prêts.

Plus récemment J. Grekul (1999) a confirmé l'existence du malentendu partagé dans une prison canadienne à sécurité maximum. À partir de questionnaires passés auprès de cent-vingt-cinq détenus et de quatre-vingt-douze surveillants, elle montre que le malentendu partagé est présent aussi bien du côté des détenus que de celui des personnels de surveillance, parce que les leaders les plus bruyants, visibles et agressifs de chaque camp donnent aux autres l'impression que leurs propres opinions sont moins répandues et partagées qu'elles ne le sont en réalité. Elle note aussi que le malentendu partagé est plus fréquent chez les surveillants que du côté des détenus, contrairement aux résultats de la recherche effectuée auparavant par Wheeler aux USA.

Nos propres investigations en prison (1994, 2008 [2]) montrent surtout que le malentendu partagé envahit et structure l'ensemble des perceptions et des relations en prison et ce non seulement en ses murs, mais aussi aux différents niveaux de la pyramide hiérarchique jusqu'au sommet de l'Administration pénitentiaire et conduit à la violence.

On soulignera en premier lieu que le malentendu partagé sur les représentations concernant tant les personnels de surveillance que les personnes détenues existe *avant* l'entrée en prison. L'ensemble des personnels qui travaillent en prison, comme les détenus et comme tout un chacun, partagent ce malentendu. Médias et fictions s'emploient à le construire et à en faire une constante d'un fond culturel commun. C'est ce que montrent les réponses à la question portant sur les perceptions qu'ont les unes des autres les différentes catégories professionnelles travaillant en prison et les personnes détenues lorsqu'elles en passent pour la première fois le seuil. Les détenus se représentent les personnels de surveillance et leurs codétenus comme bien plus immoraux, vicieux, brutaux, violents qu'ils ne sont en réalité individuellement ; c'est « la loi de la jungle » qui règne en prison, des meurtres et des viols y sont commis, croient-ils. Les références aux fictions américaines sont les plus fréquentes. Il en est de même globalement du côté des personnels.

Les jeux sont faits dès l'entrée en prison quant à la présence du malentendu partagé. En effet le relatif isolement des détenus les uns des autres, instauré pour des raisons de sécurité, tout comme l'isolement au travail des surveillants vont en entretenir la présence. Et ces représentations vont avoir de lourdes conséquences pour la suite des relations.

Elles engendrent d'abord chez les détenus l'évitement des autres et le repli sur soi. Refusant de se reconnaître en ces autres délinquants, « la racaille », la plupart d'entre eux opte pour l'isolement, considéré comme la meilleure des protections. Elles génèrent également des pratiques d'auto-défense, des agressions – de surveillants comme de codétenus – et la peur. Partagée par tous, la peur est au principe de l'ensemble des relations. Si elle cède largement avec le temps vis-à-vis des surveillants avec la construction de relations de coopération, indispensables à la survie de la prison et de chacun, elle cède plus difficilement en ce qui concerne la perception des détenus. Les personnels de surveillance comme les détenus ont beaucoup plus peur des détenus que ces derniers n'ont peur des personnels.

La peur des détenus comme des surveillants, en particulier celle des représentants syndicaux de ces derniers, s'accroît tout au long de la chaîne hiérarchique jusqu'au sommet de l'Administration pénitentiaire. Elle a pour effet d'entretenir la spirale sécuritaire et, en particulier, de freiner les décisions de sanctions jugées nécessaires à l'encontre de détenus comme de surveillants, l'un des rares moyens légaux à la disposition de la hiérarchie pour gérer le moins mal possible les détentions, et ce à tous les niveaux de la hiérarchie.

Bien que la qualité d'un rapport « humain » avec les détenus devienne avec le temps un objectif de plus en plus important aux yeux des surveillants et une rare cause de satisfaction au travail, la majorité d'entre eux surestime l'hostilité et la dureté de leurs collègues envers les détenus. « Moi je m'entends bien avec les détenus », « Moi je n'ai jamais de problème avec les détenus », revendiquent-ils souvent, sous-entendant qu'il n'en est pas de même pour leurs collègues. On constate aussi qu'ils changent souvent de comportement selon que des collègues sont ou non présents, se montrant plus disciplinaires et sévères en leur présence. On peut entendre des surveillants « aboyer » leurs ordres aux détenus pour qu'ils rentrent sans bousculade ni cris en cellule, alors qu'ils sont « cools » avec eux en l'absence de collègues à proximité ; circonstances sur lesquelles ils s'expriment abondamment.

On observe aussi une distorsion radicale entre le discours privé des surveillants quant à leur opinion sur la question de la réinsertion, comme sur leur vision des détenus, et le discours syndical qui s'adresse à l'administration et répond aux attentes supposées du grand public, c'est-à-dire un discours anti-détenus et hyper-sécuritaire [3].

En matière de dénonciations, nos résultats confirment ceux de Wheeler. On observe par ailleurs que les détenus sont plus souvent spontanément prêts à intervenir en cas d'agression de surveillants pour les défendre et les protéger que ces derniers ne le reconnaissent.

Les détenus affirment généralement qu'entre eux règnent « la loi de la jungle » et l'hypocrisie. De cela résulte que chacun joue un rôle de dur, afin d'assurer sa sécurité, plus dur qu'il n'est dehors. Le faux-semblant devient de ce fait le mode de relation dominant en prison ; il incite à adopter une personnalité d'emprunt : « On ne peut être soi-même en prison », « On joue la comédie », disent les détenus et à moindre degré les surveillants. « Il faut paraître sauvage » affirment en majorité sous une forme ou sous une autre les détenus. Pourtant à la question : « peut-on rester soi-même en prison ? » les détenus pour moitié

répondent qu'ils y parviennent, mais que les autres « se la jouent ». Certains parmi eux sont bien conscients de l'existence du malentendu partagé, lorsqu'ils en observent les manifestations chez leurs codétenus : par exemple quand ils les voient bavarder et rire avec les surveillants après avoir manifesté de façon véhémement une posture anti-surveillant considérée comme la norme.

Cette norme et plus largement ce que la littérature a désigné comme la « sous-culture » carcérale – laquelle regroupe, outre une posture anti-surveillants, la solidarité entre les détenus « contre le système » et l'interdiction de balancer un codétenu – a fait l'objet de débats sans issue pendant plus de sept décennies, centrés sur la question : cette culture est-elle importée ou le produit de l'enfermement ? Ce que montrent nos observations, c'est que cette sous-culture est aujourd'hui d'abord prise dans le malentendu partagé, comme l'induisent deux de nos interlocuteurs : « C'est *comme s'il y avait une solidarité qu'on soit contre le système* », observe l'un, « Ça ne se fait pas de se montrer pro-surveillants. Pourtant ils font leur travail. Les détenus parlent mal d'eux. *C'est toujours une minorité qui parle et qui fait peur* », dit l'autre. Qu'il relève ou non du mythe, ou si un « code d'honneur » a pu exister plusieurs décennies auparavant comme le soutiennent de vieux détenus en Centrale, l'évolution concomitante du droit, de la formation des surveillants, une plus grande protection des détenus d'un côté, l'évolution des profils pénaux des détenus – moins de voleurs et de braqueurs – « les nobles » –, bien plus de personnes détenues pour crimes de mœurs, la présence en Maison d'arrêt de personnes détenues pour infraction à la législation sur les étrangers – de l'autre, l'auraient fait, selon cette hypothèse, largement reculer en cassant la relative homogénéité des profils et la hiérarchie interne des crimes et délits..

Pris dans le malentendu partagé et le faux-semblant, certains détenus décident de « jouer le vice » délibérément en volant, cognant, rackettant leurs codétenus et en leur imposant leur loi, « puisque tous les autres le font », ce qu'ils ne feraient pas dehors, insistent-ils. Ceux qui refusent de jouer un rôle de dur ou de jouer le vice se tiennent en retrait, permettant à ceux qui entrent dans le faux-semblant d'occuper le devant de la scène. Ceux-ci, convaincus que tous sont vicieux entreront à fond dans ce jeu pour être du côté des forts afin d'éviter des ennuis de la part des autres et profiter de leur faiblesse. Ils entretiendront la croyance selon laquelle règne la loi de la jungle.

Autrement dit une minorité de détenus entraîne les autres dans le faux-semblant, parfois dans la violence. Une forte minorité de détenus affirmera ainsi qu'en prison « *on est obligé de montrer sa force* ». Et s'il s'agit le plus souvent d'une nécessité à titre défensif, la moitié des détenus interrogés dit que riposter est aussi une nécessité, tandis qu'une minorité d'entre eux exhibe sa force et l'emploie dès l'entrée en prison, convaincant ainsi les autres de la nécessité de se défendre ou d'attaquer pour éviter les ennuis.

On observe d'autres conséquences de l'existence du malentendu partagé : de même que des détenus qui viennent d'entrer en prison n'hésiteront pas à agresser des surveillants, d'autres, pour s'imposer et gagner le respect de leurs codétenus, frapperont un surveillant et verront dans la sanction du séjour au mitard un titre de gloire, alors qu'ils diront plus tard, comme la majorité des détenus interrogés, qu'ils n'ont pas d'hostilité particulière envers les personnels de surveillance [4]. Un autre effet du malentendu partagé est de limiter plus encore les relations avec la durée de la peine, comme en Centrale, ce qui contribue à en renforcer la présence.

Le faux-semblant et ses conséquences en termes de violences, en démultipliant les aspects négatifs du malentendu partagé favorisent des relations de type paranoïde, ce que montrait B. Cormier (1975) à propos des relations entre surveillants et détenus. Notre étude montre qu'elles sont plus présentes encore dans les relations entre détenus et que ces derniers, bien souvent, développent avec la durée de l'enfermement une vision de l'administration en ce sens, fort propice aux manifestations de violence envers ses représentants. G. Benguigui (2011) montre par ailleurs que cette représentation est partagée par l'Administration pénitentiaire, cause, parmi d'autres, de mesures toujours plus sécuritaires qui contribuent à renforcer la présence du malentendu partagé et son cortège de conséquences dommageables.

Ces différents constats nous amènent à penser que la prison constitue une situation d'école pour comprendre la construction sociale du malentendu partagé, son fonctionnement en cercle vicieux et les conditions de ses conséquences possibles en termes de violence.

## **Des représentations à « la Clinique de Concertation »**

### **Des représentations**

Autrement dit, dans la mesure où nos conduites sont commandées par nos représentations et nos perceptions, il importe d'en situer le contexte et les limites.

Notre rapport au réel est indissociable de la réflexivité propre à l'homme, à l'imagination qui s'interpose entre lui et un « réel » qui ne lui est accessible que de façon phénoménale. « Par la conversion réflexive, percevoir et imaginer ne sont plus que deux manières de penser », écrit ainsi M. Merleau-Ponty (1964). Il en est de la réalité des autres comme de celle du monde. C. Cooley (1956) décrit les pensées, sentiments et actions que nous attribuons aux autres comme les « imaginations » que les gens ont les uns des autres. » De cet accès phénoménal au monde résultent les limites de la perception elle-même. Comme le souligne R. D. Laing (1972) ce que nous pouvons percevoir directement est très limité et la réalité sociale qui définit notre monde souffre d'un irrémédiable défaut de visibilité, aussi bien dans l'espace que dans le temps :

« Dans l'espace, notre capacité à voir directement ce qui se passe ne va pas au-delà de ce que nos sens sont capables de percevoir. Au-delà, nous avons recours aux inférences, à ce que les autres perçoivent, eux aussi, de façon limitée. Quant à notre capacité à remonter dans l'histoire elle est extraordinairement limitée. »

Ainsi, « dans l'histoire familiale, il est très difficile de remonter au-delà de deux ou trois générations. » Ajoutons que ce qui en est transmis passe par le récit, avec ses sélections, ses oublis, ses dénis et ses diverses versions. Delà le fait que notre perception de la réalité soit indissociable de la communication.

Selon P. Watzlawick (1978, p. 7), en effet :

« Notre idée quotidienne, conventionnelle de la réalité est une illusion que nous passons une partie substantielle de notre vie à étayer, fût-ce au risque considérable de plier les faits à notre propre définition du réel, au lieu d'adopter la démarche inverse. De toutes les illusions, la plus périlleuse consiste à penser qu'il n'existe qu'une réalité. En fait ce qui existe, ce ne sont que

les différentes versions de celle-ci, dont certaines peuvent être contradictoires et qui sont toutes des effets de la communication, non le reflet de vérités objectives éternelles. »

Ainsi la culture et ses langages nous apprennent à percevoir, à nommer ce que nous percevons et, ce faisant, ce que nous devons percevoir et, du même coup, ce que nous devons penser. De ces différents aspects coextensifs à notre accès au réel résultent la formation et l'importance du malentendu partagé, des stéréotypes, des *pré-jugés* et des idées reçues. Ces deux dernières réalités sont à accepter dans leur sens littéral du fait qu'elles nous sont transmises avant tout jugement. Il faut en considérer la présence comme une donnée, une composante ordinaire, constante et inévitable de la vie en société, même si nous avons du mal à l'admettre, tant sont ancrées notre croyance en l'individu rationnel enfermé dans sa monade égologique, tout comme la croyance en un accès direct à la réalité.

L'importance des préjugés tient aussi à leur partage par d'autres et au fait qu'ils permettent d'éprouver une commune appartenance, écrit H. Arendt :

« N'étant fondés sur aucune expérience, ils rencontrent facilement l'adhésion des autres, sans devoir se plier aux exigences de la persuasion. Les hommes se reconnaissent en lui et éprouvent leur commune appartenance. De ce fait ceux qui en sont esclaves sont assurés d'une influence. Il n'existe pratiquement pas de formation sociale qui ne s'appuie plus ou moins sur les préjugés en fonction desquels certaines catégories d'hommes sont acceptées et d'autres rejetées ... »

« De leur omniprésence résulte la quasi impossibilité de les éviter. Sans les préjugés, anciens jugements, aucun homme ne pourrait vivre, parce qu'une existence dépourvue de tout préjugé exigerait une vigilance surhumaine, une disponibilité constante à accueillir et à être concerné à chaque instant par la totalité du réel », ajoute l'auteure (1995, pp. 26-27) qui observe également, dans une perspective identique à celle de Locke, « que plus un homme est libre de préjugés, moins il sera adapté à la vie purement sociale. » (*op. cit.*, p. 28)

Arendt et Laing, à partir de préoccupations différentes et complémentaires, proposent des voies de sortie de ces multiples difficultés. Arendt pose les conditions de l'accès à un réel commun. Ces conditions sont d'abord celles de la présence, d'un espace du paraître (lié à notre rapport phénoménal au monde) et de l'échange sur le réel :

« Le fait d'être privé de l'espace du paraître signifie qu'on est privé de réalité. Le réel a besoin pour exister de l'accord d'autrui, de la confirmation permanente par les autres de l'adéquation entre la croyance (ou la perception) et son objet. Si chacun veut voir le monde, l'expérimenter tel qu'il est réellement, il ne le peut que s'il le comprend comme quelque chose qui est commun à plusieurs, qui se tient entre eux, qui les sépare et qui les lie, qui se montre différent à chacun, et qui ne peut être compris que dans la mesure où plusieurs en parlent et échangent mutuellement leurs opinions et leurs perspectives. » (*op. cit.*, p. 92)

Dans ces conditions, seul un espace démocratique, espace princeps d'apparition relevant de la pluralité de notre monde commun – et organisé à cette fin –, permet de sortir du malentendu partagé. Une autre condition, caractéristique de l'espace démocratique, est nécessaire, la liberté de la discussion :

« Ce n'est que dans la liberté de la discussion que le monde apparaît en général comme ce dont on parle, dans son objectivité, visible de toute part », ce qui signifie s'affranchir de la pression à penser comme autrui : « Ce qui est décisif ce n'est pas de pouvoir retourner les arguments et mettre les affirmations sens dessus-dessous (l'argumentation), mais d'avoir acquis la capacité de voir réellement les choses de différents côtés, c'est-à-dire, politiquement parlant, d'être capable d'assumer toutes les positions possibles présentes dans le monde réel à partir desquelles on peut observer la même chose – laquelle révèle ainsi, abstraction faite de son identité, les aspects les plus différents. » (*ibid.* p. 92)

Et l'auteure d'évoquer une véritable « liberté de mouvement dans le monde spirituel », aux antipodes des perceptions autocensurées au sein du groupe pris dans la méconnaissance partagée, qui résultent de l'absence de débat.

Selon Laing, la limitation intrinsèque de ce que nous pouvons percevoir directement a pour conséquence, si nous voulons élargir le champ de notre perception et notre intelligibilité des événements et des faits sociaux, la nécessité de les replacer toujours dans leur contexte tant spatial que temporel. Celle-ci se présente sous la forme d'un dilemme. Elle est aussi souvent impossible que nécessaire :

« La construction de la socialité se présente comme un ensemble de contextes qui s'entremêlent, de sous-systèmes reliés à d'autres sous-systèmes, de contextes reliés à des méta-contextes jusqu'à ce qu'on atteigne une limite théorique qui tienne ensemble tous les contextes et qu'on pourrait nommer le système mondial total. »

Bien sûr, celui-ci est inaccessible. Il en est ainsi de la réalité, qui escamote son caractère pluriel coextensif à la communication. C'est vrai aussi de La violence, ou de L'agressivité, des notions qui excluent les contextes à l'intérieur desquels leurs différentes formes peuvent se manifester, conduisant ainsi à naturaliser ce qui relève de la culture ou des situations. C'est vrai encore de la dénomination de L'homme ou de La femme qui conduit, là encore, à essentialiser hors contexte ce qui relève de la culture et des normes. Comme l'écrit C. Castoriadis à propos de la question du genre : « La question n'est pas d'ignorer la différence sexuelle, – qui est différence de fait –, mais simplement de faire remarquer que, comme telle, cette différence ne signifie rien. » (P. Comières, 2016, p. 31)

**À la « Clinique de Concertation ». Ou la démocratie comme « stricte conséquence de l'éthique. »**

La démarche rapportée ici (A. Chauvenet, 2014, 2017 [5]), fait appel aux différentes conditions que proposent Laing et Arendt pour sortir des préjugés et du malentendu partagé. Les auteurs qui ont travaillé sur celui-ci estiment qu'il suffit de communiquer aux personnes concernées son existence pour y mettre fin, ce qui fonctionne bien d'ailleurs pour les petits groupes où cela a été fait. Nous verrons qu'en considérant le débat démocratique comme la conséquence de l'éthique relationnelle et des valeurs objectives et subjectives qui la soutiennent, la pratique de la « Clinique de Concertation » va bien au-delà de cette simple préconisation en modifiant à fond les relations sociales.

La « Clinique de Concertation » est donc une extension de la Thérapie familiale contextuelle fondée par I. Boszormenyi-Nagy.

Le contexte, selon cet auteur, se rapporte à l'ensemble des individus qui se trouvent dans un rapport d'attente ou d'obligation ou dont les actes ont un impact sur l'autre. Une des nouveautés de sa démarche consiste à placer en son centre l'éthique relationnelle. En faire un levier thérapeutique est en rupture par rapport aux pratiques de soins communément admises.

Cette démarche s'appuie sur quelques prémisses dont nous présentons ici les plus importantes pour notre propos :

L'identité d'une personne est inséparable de son contrepoint, l'autre. Seule la relation permet donc l'accès à l'individuation et à l'autonomie.

► Dans toute relation humaine se pose la question du don, de son retour, du mérite acquis par un souci de l'autre, comme des dettes et des obligations contractées. C'est le respect d'un principe d'équité et de réciprocité qui constitue le ciment de toute relation proche et qui est à la base de la dimension éthique des relations interpersonnelles. Cette dimension éthique est omniprésente dans toute relation, quels que soient la souffrance, le symptôme, l'origine culturelle et ethnique. La langue de l'éthique relationnelle est parlée par chacun d'entre nous : chacun est accessible à des questions touchant à la confiance, à la fiabilité et à l'équité dans les relations ; et le langage éthique est le dernier langage relationnel qu'un psychotique puisse entendre.

« Qui parle ou écoute fait pression, sollicite l'éthique de la relation : c'est-à-dire le donner, le recevoir et le rendre – ou prendre – (le *give and take*). Le dialogue est un déjà là qui à la fois sépare, lie, mais aussi constitue le sujet à travers l'histoire de l'engendrement du lien. Le dialogue est le milieu par essence des sujets qui se co-construisent en comptant les uns sur les autres », écrit Nagy [6].

Puisque l'équité et la justice sont nécessaires à la survie des relations, elles vont servir de principe régulateur des relations familiales et de toutes les relations proches. Pour ce faire, en premier lieu le thérapeute emploiera la technique de la « partialité multidirectionnelle » : le thérapeute sera partial, créditera alternativement le point de vue de chacun dans le contenu de ce qu'il dit des injustices vécues, et cela à partir des faits concrets énoncés. Nagy introduit ici une perspective temporelle transgénérationnelle, qui tient compte des absents, fussent-ils vivants ou morts, la nécessité de travailler sur les conséquences des échanges passés et de leurs implications au présent et dans toute nouvelle relation actuelle ou future.

Le thérapeute démontre que l'être humain tire un profit du fait de pouvoir donner à autrui. En donnant, l'individu gagne une possibilité de légitimation et de satisfaction intérieure qui le motivera dans la poursuite d'actes généreux. Cet élément est au cœur de la notion de « spirale de la légitimité constructrice » et joue un rôle fondamental dans la stratégie d'intervention du thérapeute contextuel. Ce point correspond à l'optimisme de l'approche contextuelle. Le souci de l'autre est une richesse dans les relations, et la thérapie doit servir à mobiliser ces ressources selon un principe de justice. « La légitimité destructrice » fait référence à la situation de la personne lésée qui est poussée à agir par la recherche d'une restitution ou d'une compensation et s'engage, elle, dans une spirale destructrice qui peut d'ailleurs avoir pour cible n'importe qui.

Le but du thérapeute est de comprendre comment chacun des membres de la famille perçoit la réalité et dans quelle mesure cette vision affecte les autres. Dans leur contenu les questions

posées par le thérapeute ouvrent à la considération réciproque, elles créent la possibilité pour chacun de se valider en validant l'autre, elles visent à rétablir la confiance, la fiabilité des relations, la reconnaissance et l'engagement dans les responsabilités : le critère dynamique de la thérapie contextuelle relève de la considération due et non de la réciprocité du donné recevoir.

Un des intérêts majeurs de la thérapie contextuelle, comme le souligne P. Michard, est qu'elle peut être utilisée comme ressource complémentaire à leur pratique et en conformité avec leur objectif professionnel par une multiplicité de protagonistes du champ éducatif, celui du social, du contrôle, du judiciaire, du médical et du thérapeutique.

L'originalité de la « Clinique de Concertation » [7] réside dans sa visée à étendre continument et le plus loin possible, à partir de la situation d'une personne, son contexte relationnel : parents, fratrie, grands-parents, camarades, amis, voisins, animateurs de loisirs ou de sport et, au-delà, les professionnels des différentes institutions qui peuvent être amenés à intervenir dans la famille lorsque celle-ci est en difficulté (professionnels de l'école, du médical et du paramédical, du social et du psycho-social, travailleurs sociaux, animateurs culturels, professionnels de la justice, de la police, représentants des institutions locales dans lesquels travaillent ces professionnels...), ainsi que les élus et administrateurs des territoires concernés.

Ses points de départ sont multiples : un enfant qui « décroche » à l'école et dont les parents ont « tout essayé en vain », des familles sinistrées après le tremblement de terre, le terrorisme et « le printemps noir » en 2001, en Kabylie, secourues et aidées par des professionnels exténués, des travailleurs sociaux impuissants et débordés par des jeunes délinquants qui multiplient les allers et retours en prison, des personnes isolées en Maison de retraite.... La clinique consiste à identifier et réunir toutes les personnes en lien à partir d'une personne relais, à donner la parole à chacun dans le but d'identifier ses ressources, par exemple la fierté d'actes vis-à-vis d'autrui (un parent, un enfant, un professionnel), de les valoriser et de les mobiliser individuellement et surtout collectivement.

Dans ce qui suit sont abordés le contenu et la philosophie de l'éthique relationnelle, la « Clinique de Concertation » comme philosophie de l'expérience, ses outils, les moyens d'extension de son dispositif, sa pratique comme exercice démocratique et ses effets.

### *La mobilisation des valeurs objectives et subjectives*

Aussi lourdes que soient les détresses que vivent les familles, leur besoin de justice et de reconnaissance, le souci de l'enfant pour ses parents à l'école et pour son avenir, constituent « des ressources » et des leviers pour l'action thérapeutique. Il en est de même pour les professionnels. Aussi débordés ou mis en échec soient-ils par les enfants ou leurs familles, le besoin de reconnaissance, le souci de l'éducation et de la réussite scolaire des enfants pour les enseignants sont également des leviers. En bref, *les valeurs objectives* dont sont porteurs ces professionnels et leurs institutions – la santé pour tous, l'égalité des chances pour les professionnels de l'école, l'aide à l'insertion et des conditions de vie décentes pour les travailleurs sociaux, etc. – sont autant de ressources sur lesquelles s'appuyer pour le profit de chacun et de tous.



Le ressort de la dynamique qu'impulse la démarche s'appuie sur la mobilisation de ce que l'anthropologue C. Geffray (2001), dans ses recherches sur les sociétés amérindiennes nomme « *la valeur subjective des hommes* ». Opposant l'économie du don à l'économie de la marchandise, prises dans deux discours irréductibles l'un à l'autre renvoyant au lien social, l'auteur oppose la foi au calcul, l'honneur à l'intérêt, la valeur du sujet à la valeur des objets, les biens d'honneur aux biens de jouissance, l'économie symbolique à l'économie économique, etc.

L'innovation de la « Clinique de Concertation » consiste à mobiliser conjointement les valeurs objectives et subjectives en tant que leviers d'émancipation individuelle et collective. La dynamique de la pratique et de son développement, ses effets extrêmement productifs sont indissociables de la mobilisation de ces valeurs de base : elles sont accessibles à tout un chacun, et ce de façon quasi immédiate, elles ont des effets thérapeutiques évidents et sont applicables, du fait même de leur nature, à l'ensemble des champs de la vie en société.

### *De la philia à l'éthique relationnelle*

Dans le but de mobiliser la confiance, l'accueil tant des familles que des professionnels est l'objet d'un soin et d'une élaboration particulière par les praticiens de la « Clinique de Concertation ». Les professionnels et les familles insistent sur l'hospitalité de ces praticiens et sur la qualité de l'accueil reçu : « Un accueil chaleureux », « sans jugement ». Nombre de familles ajoutent : « un accueil comme chez des amis ou comme dans la famille » ou affirment : « C'est pour nous une seconde famille. »

Que faire de ces métaphores ? Bien que l'amitié soit peu à l'honneur aujourd'hui, sinon reléguée dans la sphère intime, elle a fait l'objet de multiples écrits chez les philosophes anciens. On retiendra ici deux points issus de l'ouvrage d'Aristote, *Les politiques* (1993).

D'une part l'auteur emploie le terme de *philia* ou d'amitié pour qualifier aussi bien les relations au sein de la famille, que les relations entre citoyens et le dialogue de soi avec soi-même. L'affection réciproque entre parents et enfants, entre frères et sœurs représente le modèle de la *philia* ; elle repose sur une sorte d'identité entre les membres qui la composent, chacun étant pour l'autre un *alter ego*. D'autre part les relations entre citoyens sont l'œuvre de l'amitié quand celle-ci est à l'origine du choix réfléchi de vivre ensemble. Dans le dialogue de soi à soi, les rapports qu'on entretient avec soi-même sont du même ordre que les rapports qu'on entretient avec les autres. De ce rapport amical à soi-même est issu un critère fondamental de conduite : ne pas se mettre en contradiction avec soi-même.

Le second point concerne les valeurs présentes dans le contenu de l'amitié. Il renvoie d'abord à la justice. Il renvoie aussi au don, à la capacité de donner et de recevoir, à la loyauté, à la confiance, à la bonne foi, à l'éthique des relations qui est, selon Aristote, au centre des apprentissages, au respect, au soin d'autrui, à la reconnaissance de soi et d'autrui, au sentiment d'égalité au-delà des différences de statut ou des hiérarchies.

On constate ici que ces valeurs correspondent terme à terme aux valeurs que mobilise la « Clinique de Concertation ». D'autre part, compte tenu de la similitude de contenu de ces trois sphères de l'existence, cette éthique rend compte des possibilités d'accorder la sphère familiale, la sphère professionnelle, la sphère publique, politique et le rapport à soi.

On notera ici que les valeurs subjectives et objectives mobilisées dans l'échange se substituent à l'observation individuelle silencieuse, à la mesure et à la comparaison qui constituent les opérateurs du malentendu partagé.

### *La présence des familles*

L'une des originalités de la « Clinique de Concertation » est d'intégrer la présence réelle des membres de la famille dans son dispositif d'intervention. Elle vise à réunir autour de celle-ci toutes les personnes en lien avec chacun de ses membres. Le groupe fonctionne à partir de principes régulateurs précis qui visent la parité de participation de chaque présent et la priorité accordée à la famille. (Les présents sont assis en rond, la famille se présente en dernier, les professionnels en se présentant donnent des éléments de leur vie personnelle, par exemple en disant qu'ils ont un enfant de l'âge de l'enfant présent. On parle des absents comme s'ils étaient présents, les comptes rendus des réunions sont envoyés d'abord à la famille qui les valide...). Sont évoqués les « soucis » des parents, des enfants ou des professionnels, valorisées les compétences de chacun, recherchées ensemble les ressources relationnelles mobilisables.

Autrement dit, aux relations impersonnelles qui caractérisent le fonctionnement du groupe dans le malentendu partagé se substitue ici des relations bien personnalisées.

La force transformatrice des pratiques tient pour une part à la spécificité du besoin de paraître de tout un chacun. « L'existence – ou le sentiment d'exister – dépend de la présence d'êtres vivants. Il n'est rien au monde, ni personne dont l'être même ne suppose un spectateur. Exister est alors apparaître aux regards, être vu », écrit Arendt (1983). Le spectateur c'est aussi selon E. Kant (1985) celui qui, est le mieux à même d'exercer son jugement sur les situations. Ainsi dans un monde où « être et apparaître coïncident », les éléments de la valorisation tels que le don, la fierté, la parole, etc., ne prennent pleinement leur sens que d'être vus, attestés par d'autres, d'être pris dans l'échange de paroles.

### *Une philosophie de l'expérience*

Cette démarche est adossée à une philosophie de l'expérience, c'est-à-dire là où celle-ci fait défaut, comme l'affirme Arendt, se forment les préjugés et le malentendu partagé. C'est parce que les enfants, leurs parents, les professionnels qui gravitent autour d'eux sont invités et encouragés à traverser ensemble l'expérience des relations de réciprocité du donner-recevoir, animées par un principe de justice, dans des espaces de rencontres organisés autour d'objectifs communs, qu'ils trouvent leur place singulière de sujet. En cela, ils font l'expérience qu'ils peuvent sortir de la spirale d'une réciprocité négative et régressive, en termes d'attitudes et de représentations mutuelles, vécue comme autant d'échecs personnels, de peur, dont peuvent résulter démotivation désresponsabilisation et absentéisme. L'expérimentation, un des ressorts essentiels de la dynamique qu'engendre la pratique de la « Clinique de Concertation », est aussi au principe de son extension territoriale. La prise en compte du contexte implique d'inclure toujours plus d'acteurs et d'élargir toujours plus le périmètre d'une action définie par un principe d'ouverture, (avec le concept et le rôle concret de l'intrus – c'est-à-dire la possibilité ouverte à qui veut d'assister aux réunions) et qui s'étend ainsi « de proche en proche » à partir des relations de proximité. Cette extension est portée spontanément par l'ensemble des bénéficiaires.

Les réunions utilisent le « sociogénogramme », un outil de représentation des liens qui existent entre les membres de la famille et entre chacun de ceux-ci et les professionnels présents. Construit par l'ensemble des participants, il permet d'identifier les personnes ressources, de reconnaître le travail accompli, les manques à combler comme les nouvelles personnes à inviter ainsi que les possibilités d'action.

La présence des familles dans les réunions, les principes qui régulent celles-ci, la mobilisation des valeurs objectives et subjectives des membres présents, tels l'honneur et la loyauté, l'identification et la reconnaissance des ressources de chacun, de ce qu'il donne prend et reçoit, constituent ainsi le lieu même de la démarche thérapeutique. Présence et parité de participation au débat empêchent la formation d'un monde faux et du faux-semblant qu'engendre le malentendu partagé. En discutant sur des objets communs, les participants accèdent à une réalité aux yeux des autres et à des espaces de réel commun.

*Un cadre relationnel. Conjugaison des actions, médiations.*

Les valeurs demandent pour s'épanouir un cadre relationnel. Il s'agit là des multiples liens que tissent, entretiennent les praticiens de la « Clinique de Concertation » à travers la conjugaison de leurs différentes activités : thérapies familiales, cliniques de concertation, Travail Thérapeutique de Réseau (c'est-à-dire la construction de réseaux interprofessionnels) ainsi que les formations interprofessionnelles. Ce maillage relationnel est redoublé par le rôle des « parents-relais » qui accompagnent les familles, leur apportent leur soutien en cours de suivi lorsqu'elles traversent des périodes où elles sont particulièrement vulnérables ou les aident dans leurs démarches administratives ou de recherche d'emploi. Des « enseignants relais » sont également des médiateurs entre les familles et leurs collègues, tout comme les associations partenaires. S'y ajoutent les réunions dans les maisons de quartier, les ateliers dans les collèges, les cafés familles... Il s'agit de mettre de l'entre-deux là où « la société des individus » [8] conduit à « une perte croissante du monde, à la disparition de l'entre-deux, et à l'extension du désert et de la désolation », comme l'écrit Arendt (1995, p. 40) qui ajoute : « Le moi a besoin de la présence des autres pour lui confirmer son identité, faute de quoi il risque de perdre simultanément non seulement la confiance en lui, mais également la confiance dans le monde, la faculté de penser et d'éprouver. »

Médiations et conjugaison des actions sont au cœur de l'efficacité et de la dynamique du dispositif d'intervention. Elles permettent de limiter les effets du turn-over professionnel, favorisent la création et l'extension de mondes communs et par là de liens non seulement possibles, mais réels.

Le souci de tisser des liens et la « triade concertative » amènent les acteurs de la « Clinique de Concertation » à investir l'espace public : soirées débats dans des lieux publics, expositions, fêtes de quartiers, journées des associations, etc. Ceci nous amène à envisager le rapport de la démarche de la « Clinique de Concertation » au politique.

*Éthique et démocratie*

On observe d'abord que la « Clinique de Concertation » dans ses différentes thématiques correspond littéralement à la définition que donne Platon de la politique : « les soins de la communauté humaine ». C'est bien là tout le sens de la « Clinique de Concertation ». Elle prend soin de l'ensemble des relations concrètes qui peuvent être mobilisées autour d'une

famille et de professionnels en difficulté. Par ailleurs la « triade concertative » est un des principes qu'elle met en avant. Elle signifie la nécessité d'associer ou de rechercher l'association des politiques dans le travail effectué auprès des familles et des professionnels, d'en faire des alliés, en les informant systématiquement des réunions en cours, en les invitant à y participer, et en contractant des actions avec eux.

Cette démarche offre une réponse au projet porté par P. Rosanvallon dans son ouvrage, *La société des égaux* (2011). Celui-ci estime qu'il faut repenser la société des égaux et le faire à partir de trois mots d'ordre : celui de la singularité, de la réciprocité et de la communalité – la construction d'un monde commun. Il s'agit de reconceptualiser ces termes. Or la « Clinique de Concertation » s'inscrit bien à l'horizon de ce projet de société. Cependant, par rapport à cette perspective, sa démarche va bien au-delà d'un travail de conceptualisation, lui-même très élaboré : elle en offre une démarche et des outils. Autrement dit elle constitue la matrice d'une véritable politique des relations en démocratie. Elle conduit à donner un contenu réel à l'idée de société des égaux. Elle le fait à partir d'une éthique, d'un corpus doctrinal, d'une jurisprudence clinique, d'outils spécifiques et de valeurs accessibles et partageables par tous. Elle le fait à travers la mise en œuvre du principe de réciprocité et la reconnaissance mutuelle de chacun dans sa singularité, celle-ci constituant le point de départ de la démarche. Elle le fait aussi en tissant de multiples liens et en créant des mondes, des réels communs au sein des territoires relationnels possibles, ou déjà là – et toujours ouverts, grâce à la présence de « l'intrus » destinée à freiner le repli des groupes sur eux-mêmes et la formation de clans.

Mais qu'est-ce que la politique, l'action citoyenne ? On reprendra ici les conditions qui, selon Arendt (1995), les définissent et se confondent avec la démocratie.

La politique repose sur un fait : la pluralité humaine. Elle traite de la communauté et de la réciprocité d'être différents. Elle prend naissance dans l'espace qui est entre les hommes. Le sens de la politique est la liberté. Il n'y a de liberté que dans l'espace intermédiaire propre à la politique. Et celle-ci organise d'emblée des êtres absolument différents en considérant leur égalité relative et en faisant abstraction de leur diversité relative. L'égalité est associée au concept de liberté, non à celui de justice ; elle relève du jugement, ou du discernement, non du libre arbitre. Au centre de la politique on trouve toujours le souci d'un monde organisé sans lequel la vie ne vaudrait pas la peine d'être vécue. Les citoyens quittent leur foyer pour traiter du monde commun, pour délibérer en vue de l'agir en commun. En cela la politique inaugure quelque chose de nouveau. Elle exige un espace organisé à cette fin, l'*agora*, l'assemblée des citoyens. Il y a un ordre du politique irréductible à toute autre forme de sociabilité, quand bien même il la suppose à titre de condition. Le pluralisme implique aussi la possibilité du conflit. « La citoyenneté est elle-même un mode de la conflictualité dans lequel il faut prendre parti, parce que c'est de cet affrontement que la cité se constitue comme cité », estime aussi N. Loraux (1997).

Si sphère privée et sphère publique politique sont distinctes et séparées, ceci conduit bien souvent les philosophes contemporains à ignorer le fait que l'aspiration à la vie démocratique s'apprend dans les relations familiales. C. Cooley (2001) qui voit dans la famille « la pouponnière de la nature humaine dans nos sociétés » affirme aussi que « c'est l'expérience vécue dans cette pouponnière qui fonde l'idéal démocratique ». Cet apprentissage est intimement associé à celui de la justice et repose sur les relations de don contre-don. M. Mauss (2001) observe que l'alliance entre époux est une prestation totale entre eux, fondée sur le don-contre don non agonistique. Ce système d'échanges n'existe plus que dans la

famille, ajoute-t-il. Il voit aussi dans l'exigence démocratique l'aboutissement de l'esprit du don. Plus affirmatif encore est Spinoza (1978) lorsqu'il note que « la démocratie est la stricte conséquence de l'éthique ». C'est aussi l'éthique relationnelle au fondement de la *philia* qui rend compte de l'homologie que relève Aristote dans le rapport à la famille, à la Cité et à soi. Aussi la justice qu'Arendt refuse par ailleurs de prendre en compte dans sa définition de la démocratie et de ses conditions d'exercice est donc essentielle à sa réalisation.

La dimension collective du fonctionnement démocratique de la « Clinique de Concertation » est fondamentale. Les formations sont dans leur principe des co-formations. Les « cliniques de concertation », les ateliers dans les écoles et les maisons de quartier, les animations et expositions dans les centres culturels, les caravanes de théâtre et les expositions comme en Algérie, animés par la même démarche constituent d'autres lieux d'expérience vécue de co-construction de liens et d'action en commun.

Ainsi la « Clinique de Concertation » fonctionne de part en part sur le mode d'une création collective, tandis que le malentendu partagé, certes un phénomène collectif, n'est que la somme d'individus isolés qui ne créent que ce malentendu. Elle introduit la parité entre les participants et s'oppose au savoir du maître, au pouvoir du supérieur hiérarchique, lesquels peuvent inhiber ou interdire la parole, tandis que la parole libérée barre l'apparition du besoin de conformité au fondement du malentendu partagé. Lorsque différentes catégories professionnelles imaginent que leurs pairs ont des pratiques moins éthiques qu'elles-mêmes, on est loin de la richesse de la démarche collective relationnelle éthico-démocratique. Et le malentendu partagé, indifférent à un fonctionnement démocratique, en dévoile le manque.

#### *Les effets de la « Clinique de Concertation »*

Parmi ceux-ci les uns sont spécifiques aux professionnels les autres communs à tous.

La parité de participation induit de profonds bouleversements dans les pratiques habituelles des divers champs professionnels considérés.

Il s'agit en premier lieu de toujours placer le point de vue de l'enfant et de sa famille au point de départ de la réflexion, c'est-à-dire de se placer soi-même de leur point de vue, là où ils sont, plutôt que de partir des conditions du cadre de l'offre. L'idée de « force convocatrice des familles » en est l'une des conséquences. Elle signifie que les difficultés multiples auxquelles celles-ci sont confrontées obligent les professionnels à se mobiliser, les convoquent à agir, et, parce qu'ils peuvent être débordés par celles-ci, les incitent à travailler en partenariat. Plutôt que d'attendre que la demande s'exprime dans le bon bureau, le bon cabinet, le bon guichet, il s'agit de porter les ressources là où se situent les besoins. Demander de l'aide est d'autant plus difficile que la situation est plus lourde. La notion de manque ou de défaillance attribuée au destinataire de l'aide est renversée pour être qualifiée de souci du côté des professionnels, une notion à laquelle ils adhèrent immédiatement. Celle-ci substitue à la réciprocité des griefs un point de départ commun, une égalité de position entre les professionnels et les familles, et place d'emblée le professionnel dans une position active et empathique au regard de ce qui peut être vécu ou jugé sur un mode négatif.

L'engagement et la responsabilité, tels que l'éthique des relations les définit, relèvent de l'empirie, d'une réalité ontologique, non de la norme. C'est pourquoi en thérapie, comme dans les groupes de travail, ils sont posés d'emblée comme toujours mobilisables ou allant de

soi, quelque entrave ou empêchement qu'ils rencontrent. Considérer d'emblée que les parents sont responsables et engagés vis-à-vis de leurs enfants contribue à leur redonner confiance, à leur ouvrir un espace de liberté et donc d'action.

L'expertise n'est pas un monopole professionnel. La famille est la première experte de sa situation, même si elle n'est pas d'emblée directement compétente et qu'il faille organiser les méthodes de travail qui permettent d'être en situation de bénéficier de son soutien : « Aidez-nous à vous aider », peuvent dire sous une forme plus ou moins directe les professionnels.

La fiabilité du professionnel est liée à sa faillibilité, ce qui permet d'ouvrir sur la réciprocité des apports et des apprentissages : lorsqu'un enseignant ou un directeur d'école dit à un parent ne plus y arriver avec son enfant, il ouvre la compétence de l'autre et permet à celui-ci de l'aider.

Organiser des réunions, dont l'objectif annoncé par les professionnels est de « remercier les familles invitées de permettre aux professionnels de travailler ensemble et de leur apprendre à améliorer leur travail », s'inscrit dans la dynamique d'un donner-recevoir et se base sur une donnée de fait : les familles font vivre les professionnels et c'est bien leurs difficultés qui sont pour eux sources d'apprentissages.

Lors de l'évocation d'une situation ne sont données comme informations que celles qui sont strictement utiles aux échanges. La décision de ce qui peut ou non circuler dans les comptes rendus des réunions appartient d'abord à la famille qui les valide en premier. Ensuite les informations qui peuvent circuler sont celles qui font honneur à la famille.

Les principaux thèmes des formations sont les suivants : la thérapie contextuelle, la force convocatrice des familles en détresses multiples et ce qu'elles font faire aux professionnels, les figures et articulations du Travail Thérapeutique du Réseau, la circulation de l'information, l'intrus, les délégations massives, multiples et discriminées, les conflits de pouvoir et de compétences, le partage des responsabilités, les ressources résiduelles, les portes d'entrée (la personne qui se mobilise pour faire entrer une famille dans le dispositif : un travailleur social, un enseignant, un parent, un juriste...), le contexte extensif de confiance, la disponibilité et la partialité multidirectionnelle.

L'appropriation des changements attendus ne se fait évidemment pas sans difficulté et demande du temps, les professionnels ayant bien souvent l'impression d'être dans la transgression. Le but à atteindre est d'opérer des transgressions sous contrôle du groupe, c'est-à-dire d'acquiescer une nouvelle discipline de l'esprit.

Mobiliser les valeurs subjectives, du côté des professionnels, implique un débordement du « fonctionnel » pour prendre en compte « l'existential », – pour reprendre la distinction que fait Nagy. L'existential ce sont les valeurs, les vertus de base d'une culture partagée qui règlent les relations ordinaires et d'abord les relations intrafamiliales.

L'hypothèse de la réciprocité du donner recevoir conduit les praticiens de la « Clinique de Concertation » à cultiver et à théoriser dans leur pratique la « banalité du bien » relevant de l'existential. Cela consiste par exemple à donner son numéro de téléphone personnel aux familles, à accompagner physiquement une mère étrangère dans une démarche administrative à la Préfecture ou au tribunal, ou auprès d'une assistante sociale de secteur dont elle a peur

qu'elle lui retire ses enfants, c'est recevoir parents ou jeunes en dehors des rendez-vous... Ces actes représentent la part de liberté, de risque et de créativité que le professionnel accepte de tenter de façon collectivement contrôlée.

Qu'il s'agisse des familles ou des professionnels, les bénéfices qu'ils retirent de l'expérience de ce travail est identique. Voici les principaux effets relevés et qui apparaissent de façon massive.

À la chaleur de l'accueil des groupes, déjà évoqué, les uns et les autres soulignent le fait qu'ils ne soient jamais jugés, ce qui fera dire à un père : « J'ai été remis en question sur ce que je faisais sans jamais être jugé. » Ces deux dimensions favorisent l'établissement de la confiance, en soi et en autrui, libèrent la pensée et la parole.

Partialité multidirectionnelle et recherche des ressources permettent aux uns et aux autres de découvrir l'autre, enfant, parent, professionnel. Le groupe est présenté comme une richesse en soi. Nombreux sont ceux qui relèvent non seulement avoir découvert leurs partenaires ou les familles, mais aussi leur richesse et celle du groupe. La découverte de l'autre a pour effet essentiel une modification des représentations mutuelles, ce qui s'exprime dans les termes d'« un changement de regard ». Est ainsi évité le biais égocentrique caractéristique du malentendu partagé qui escamote la pensée réelle des autres, alors que dans la « Clinique de « Concertation », on tient compte notamment des absents « comme s'ils étaient présents ».

Ce changement est un des effets le plus souvent relevé par l'ensemble des acteurs. Il est essentiel puisqu'il constitue l'une des conditions d'une action possible : Il y a des ressources chez les enfants, chez les parents, chez les partenaires, dans l'administration et chez les politiques que l'on peut mobiliser, sur lesquels s'appuyer pour proposer et agir ensemble.

La richesse du groupe et la reconnaissance en retour de l'identification et de la valorisation des ressources de chacun engendrent motivation, force et énergie. Elles enrichissent la force de travail, tout comme à partir de cet espace intersubjectif de nature démocratique s'enrichit la subjectivité de chacun à travers les expériences partagées.

Cette énergie s'accroît du sens que prend le travail. Les professionnels lors des formations disent pouvoir enfin, grâce à ce qu'ils ont appris tant au niveau des outils utilisables que des concepts, réconcilier leurs aspirations professionnelles et les valeurs qui les sous-tendent avec leur pratique effective. Se rétablit la cohérence entre l'action possible et les valeurs qui soutiennent les missions. Le sens ainsi retrouvé permet de dépasser la division dans le dialogue de soi à soi que représentait la vision négative de ces enfants violents et de ces parents démissionnaires qui ne viennent jamais aux rendez-vous. Cette cohérence rend possible le dialogue amical de soi à soi. Au sens retrouvé s'ajoute le plaisir au travail, un effet relevé aussi massivement que le changement de regard par nos interlocuteurs. Celui-ci s'inscrit dans la participation à ce que Montesquieu qualifiait « le bonheur public », la certitude de pouvoir changer quelque chose grâce à l'action en commun, en faisant ainsi l'expérience de la liberté. De même les parents découvrent le plaisir d'être reconnus comme parents, parfois comme parents d'élèves, puisqu'ils retrouvent la force de se réinvestir dans leur vie familiale, certains d'entre eux dans la vie professionnelle, d'autres de s'investir à l'école ou dans le milieu associatif. Ils éprouvent ce faisant la satisfaction de s'engager dans un cercle vertueux à l'occasion duquel leur enfant va mieux et reprend l'école.

Là où les participants à la « Clinique de Concertation » retrouvent du sens dans leur action, y trouvent du plaisir et enrichissent leur subjectivité, ceux qui sont pris dans le malentendu partagé aliènent leur liberté, voient le sens de leur action dévoyé, leur subjectivité faussée et le plus souvent se replient dans le silence.

Le dispositif de la « Clinique de concertation » permet à chacun, parent, enfant, enseignant, travailleur social, infirmière scolaire, conseiller principal d'éducation, animateur culturel, magistrat, élu, de trouver sa place, d'être reconnu dans son rôle et sa personne singulière : « Dans ce travail en commun, chacun trouve naturellement sa place », affirme en réunion un chef d'établissement. Ceci apporte confort et apaisement dans les relations de travail, aussi difficile ce dernier soit-il dans la plupart des établissements scolaires concernés.

C'est ce que diront aussi des parents et ce tant dans l'espace familial qu'à l'école. Un père dit ainsi : « Je suis impliqué. J'étais mis de côté, j'étais un papa fantôme, maintenant je suis un père en chair et en os ». Une mère : « Maintenant je m'avance en tant que mère, je peux avoir des exigences [...]. Je tiens plus mon rôle de mère et ça fait du bien de retrouver son rôle de mère. »

Le supplément de professionnalité qu'implique la mobilisation de l'existentiel induit la réciprocité et la mobilisation en retour des familles : Que des professionnels de l'école acceptent de venir à des « Cliniques de Concertation » en plus de leurs heures de travail, cela, dit une mère, « la fait exister, comme cela fait exister son enfant » et modifie l'image qu'elle a d'elle-même. Ceci a des effets mobilisateurs en retour : « Avec l'implication de tous ces professionnels autour de nous on s'est senti nous-mêmes impliqué », dit par exemple un père. La disponibilité des praticiens amène une mère à se soucier du temps libre qu'il leur reste et l'incite à s'investir en retour dans le travail proposé au sein de sa famille et à l'école.

La libération de la parole et de la pensée, l'identification des ressources chez les pairs, chez les enfants ouvrent sur des possibles, donnent accès à l'action et à l'innovation. Elles ouvrent chez les enseignants des possibilités d'innovation en matière de pédagogie, dans le rapport à la classe, ou dans la construction de projets communs entre enseignants. Elles conduisent les directeurs d'établissements scolaires à réfléchir aux conditions d'un bon accueil des enfants et des parents dans leur établissement, les incitent à construire un dispositif d'accompagnement des jeunes exclus avec l'équipe de l'établissement d'accueil, ou les entraînent à tenir compte de la place des parents dans leur projet d'établissement, ou encore à réécrire son règlement intérieur. En Algérie des juristes qui offrent aux habitants un service de consultation juridique de proximité suivent une formation à la « Clinique de Concertation » afin de mieux orienter et prendre en charge les familles en difficulté. Un Chef de service en pédiatrie dans un grand hôpital installe une école dans son service ouvert aux familles des enfants...

La pratique de la « Clinique de Concertation » en redonnant confiance aux individus, en leurs compétences, leur restitue leur capacité d'agir. Elle concourt aussi à introduire une cohérence entre les différents champs existentiels : les relations familiales et à autrui, le rapport à la Cité, le rapport à soi. Elle ouvre ainsi des voies de passages, de l'espace professionnel à l'espace familial, de l'espace familial à l'espace politique. C'est là un des effets essentiels de son dispositif d'intervention. Il illustre l'homologie de rapport qui existe entre rapport à soi, à la famille et au politique déjà relevée.



Un père rencontré avec son épouse, explique en peu de mots les implications de nature sociale et démocratique du travail effectué avec l'association. Il avait auparavant suivi une psychothérapie individuelle et a été suivi en thérapie familiale avec sa femme et ses enfants, après un parcours du combattant auprès de multiples structures d'aide sociale et psychiatriques :

« Quand on élargit la thérapie à la famille, on se rend compte qu'on peut encore l'élargir, la sortir de son cadre, l'élargir à l'ensemble des personnes avec lesquelles on fonctionne. On peut extrapoler au-delà, à l'ensemble de la société. Cette réponse humaine au souci des gens, qu'on essaye de faire au niveau de la famille, on peut l'étendre. La famille est composée d'individus différents sur lesquels on n'a pas de pouvoir, et dont on accepte qu'ils aient un comportement différent, qu'ils soient capables de réfléchir. On peut considérer que c'est comme dans l'ensemble de la société. C'est un modèle de fonctionnement démocratique en fait. »

Il ajoutera que ce travail a changé sa vision du monde à cent-quatre-vingt degrés. Il va maintenant à son travail avec plaisir. N'envisageant celui-ci jusqu'alors que comme un travail alimentaire, il lui donne maintenant du sens en mettant en œuvre dans ses relations de travail tout ce qu'il a appris.

De même la plupart des professionnels disent spontanément appliquer dans leur vie familiale et leurs relations avec leur entourage ce qu'ils ont appris des formations. Certains ont fait le choix de s'engager dans la vie politique et ont été élus. Les uns s'attellent à appliquer dans leurs relations avec leurs concitoyens les modalités de l'éthique relationnelle qu'ils ont apprises, ou bien à appliquer dans leurs réunions au Conseil municipal les principes régulateurs des réunions. D'autres inventent et mettent en place autour, et dans des écoles, ou dans la vie de quartiers déshérités des projets qui prolongent le dispositif d'intervention. C'est ainsi que des familles diront en entretien, dans ces villes de « banlieues difficiles » où la « Clinique de Concertation » se pratique depuis longtemps qu'il fait bon y vivre.

Voici pour illustration et pour finir ce que disent en entretien un jeune de quinze ans suivi à la suite de grandes difficultés scolaires et une psychologue algérienne :

« Les « Cliniques de Concertation », au début je me disais, ça ne me sert à rien. Mais petit à petit, à force qu'on me dise que je suis un gars bien, à force qu'on me dise que j'y arriverai, ça m'a aidé. J'ai senti plein de gens soudés autour de moi, Il y a eu une vraie chaîne qui a été maintenue jusqu'au bout, qui m'a permis de sortir de l'engrenage. Ça m'a permis de mieux connaître la vie, à connaître les adultes, – un peu plus tôt que les autres –. J'ai appris à parler, à écouter. Quand je serai grand, je veux être avocat dans l'environnement. Je veux aider les autres par rapport aux injustices. Cette idée m'est venue par ce travail avec École et Famille. C'est un rendu pour ce que j'ai reçu. »

« Je fais souvent des « Concertations Cliniques », les médecins sont étonnés. Quand je parle de la « Clinique de Concertation », ils apprécient parce qu'ils sont eux-mêmes déconcertés par des situations. J'ai organisé une « Clinique de Concertation » pour aider une jeune fille anorexique, étudiante en droit, âgée de 22 ans. Elle avait beaucoup souffert parce qu'elle avait été exclue du mariage de sa tante. – Ses parents étant divorcés, elle était élevée par ses grands-parents avec ses tantes –. Ils lui ont interdit de venir au mariage et l'ont enfermée dans le noir. Elle a commencé alors à refuser de se nourrir. Elle ne pouvait même pas marcher, elle était

devenue un bébé. Sa maman a dû la porter jusqu'à la « Clinique de Concertation ». On a fait trois séances, la seconde six mois après la première, une troisième un an après. Pendant la première clinique, c'était comme si nous avions fait la fête avec elle. Ça a été miraculeux, magique ! Il s'est passé beaucoup de belles choses avec elle, avec les membres de la famille. Le grand-père était là, sa mère, la famille. À la fin chacun lui a proposé de l'aider, deux professeurs de droit pour ses études, le pédopsychiatre, un *mufti* de la *wilaya*, tous les professionnels indirectement concernés par la situation avec lesquels on était en lien. Elle s'est remise à manger, elle a retiré son voile. On a revu son père à la deuxième clinique. Il nous a annoncé que sa fille avait été classée première à son examen de droit. Il a dit aussi qu'il voulait revenir dans sa famille. Elle n'était pas là à la troisième, mais le pédopsychiatre avait trouvé le moyen de venir. Maintenant elle m'appelle, elle travaille à la Jeunesse et au sport et prépare le certificat pour être avocate. »

## Conclusion

Les analystes du malentendu partagé montrent que celui-ci, en reposant sur l'observation silencieuse et individuelle d'autrui, induit le plus souvent le silence et sa spirale paralysante – que les situations rassemblent des pairs ou des personnes en situation de hiérarchie, des proches ou des inconnus –. Il inhibe l'action, y compris face à des situations de danger, engendre le manque de confiance en ses propres capacités, la surestimation ou la sous-estimation de celles des autres, la méfiance, le repli sur soi, l'autocensure, l'aliénation de sa liberté. Il déresponsabilise, empêche la solidarité comme l'action en commun, entraîne des décisions inappropriées, l'exclusion ou la violence. Selon un cercle vicieux sans fin, il fonctionne aussi comme prophétie auto-réalisatrice. À l'inverse la « Clinique de Concertation » parce qu'elle est d'abord un système d'échange fondé sur la justice et une expérience éminemment collective, donne la parole à chacun, y compris et prioritairement aux personnes en situation de grande vulnérabilité, met fin aux préjugés mutuels en modifiant les perceptions réciproques. Parce qu'elle prend soin des relations, elle fait reculer ou efface la dimension hiérarchique ou inégale des relations, construit la confiance réciproque, la confiance en soi et en autrui et, delà, la prise de décisions pertinentes. Elle mobilise chacun à agir, aussi bien seul que de concert avec autrui et responsabilise. Elle a aussi pour effet d'étendre ses effets positifs toujours plus loin, c'est-à-dire en élargissant les espaces de réel commun, selon un cercle vertueux. Ce dispositif a en outre pour vocation d'être applicable à l'ensemble des champs de la vie en société, c'est-à-dire là où règne précisément le malentendu partagé, dans tous ces lieux refermés sur leur silence, faute d'échange et de démocratie participative.

Autrement dit seules des relations pleinement démocratiques dans une multiplicité d'espaces *ad hoc* peuvent prétendre faire reculer le malentendu partagé.

## Bibliographie

Akers R. L., Hayner N. S., Gruninger W., 1977, « Prisonization in Five Countries. Type of Prison and Inmate Characteristics », *Criminology*, Vol. 14, n°4, p. 527-564.

Allport F. H., 1924, *Social Psychology*, Boston, Houghton Mifflin.

Arendt H., 1981, *La vie de l'esprit*, Paris, PUF.

- Arendt H., 1991, *Juger. Sur la philosophie politique de Kant*, Paris, Seuil.
- Arendt H., 1995, *Qu'est-ce que la politique ?* Paris, Seuil.
- Aristote, 1993, *Les Politiques*, Paris, Flammarion.
- Asch S., 1952, *Social Psychology*, Englewood Cliffs, N.-J., Prentice Hall.
- Asch S., 1960, « Effects of Group Pressure upon the Modification and Distortion of Judgments », Cartwright and Zander (eds), *Group Dynamics, Research & Theory*, New York, Harper & Row.
- Bailleau F., Cartuyvels Y., 2002, *La justice pénale des mineurs en Europe. Entre modèle Welfare et inflexions néolibérales*, Paris, L'Harmattan.
- Benguigui G., 2011, « La paranoïa pénitentiaire », in G. Benguigui, F. Guilbaud, G. Malochet, (éds.) *Prisons sous tensions*, Paris, Champ Social, p. 57-88.
- Beuckley M. R., Harvey M. G., Beu D. S., 2000, « The Role of Pluralistic Ignorance in the Perception of Unethical Behavior », *Journal of Business Ethics*, 23, p. 353-364.
- Bjerring J. C., Hansen J. U., Pedersen J. L. N., 2014, « On the Rationality of Pluralistic Ignorance » (article en ligne dont la référence n'est pas mentionnée).
- Breed W., Ktsanes T., 1961, « Pluralistic Ignorance in the Process of Opinion Formation », *Public Opinion Quarterly*, 25, 3, p. 382-392.
- Chauvenet A., Orlic F., Benguigui G., 1994, *Le monde des Surveillants de prison*, Paris, PUF.
- Chauvenet A., Despret V., Lemaire J.-M., 1996, *Clinique de la reconstruction. Une Expérience avec des réfugiés en ex-Yougoslavie*, Paris, L'Harmattan.
- Chauvenet A., Rostaing C., Orlic F., 2008, *La violence carcérale en question*, Paris, PUF.
- Chauvenet A., Guillaud Y., Le Clère, F. Makiewicz M.-P., 2014, *École, Famille, Cité. Pour une coéducation démocratique*, Rennes, PUR.
- Chauvenet A., 2017, *La promotion des droits humains en Algérie*, Paris, L'Harmattan.
- Colombatos J., Kirchner C., Millman M., 1975, « Physicians View National Health Insurances », *Medical Care*, 13, p. 369-396.
- Comières P., 2016, *C. Castoriadis : « Critique sociale et émancipation »*, Paris, Textuel.
- Cooley C., 1956, *Human Nature and the Social Order*, New York, The Free Press.
- Cooley C., 2001, « Groupes primaires, nature humaine et idéal démocratique », *Revue du M.A.U.S.S.*, n° 19, p. 96-112.

- Cormier B. M., 1975, *The Watcher and the Watched*, Montréal, Tundra Books.
- Elias N., 1991, *La société des individus*, Paris, Fayard.
- Fields J. M., Schuman, 1976, « Public Beliefs About the Beliefs of the Public », *Public Opinion Quarterly*, 40, p. 427-448.
- Geffray, C., 2001, *Trésors. Anthropologie analytique de la valeur*, Strasbourg, Arcanes.
- Gansberg M., 1964, « Thirty-eight who saw murder didn't call the police ». *New York Times*. [www2.southwestern.edu/Academics/Faculty/scraig/gansberg.html](http://www2.southwestern.edu/Academics/Faculty/scraig/gansberg.html).
- Grekul J., 1999, « Pluralistic Ignorance in a Prison Community », *Canadian Journal of Criminology*, oct, p. 513-534.
- Halbesleben J. R. B., Buckley M. R., Sauer N. D., 2004, « The Role of Pluralistic Ignorance in Perceptions of Unethical Behavior : An Investigation of Attorneys' and Students' Perceptions of Ethical Behavior », *Ethics & Behavior*, 14, 1, p. 17-30.
- Halbesleben J. R. B., 2004, « Pluralistic Ignorance : Historical Development and Organizational Applications », *Management Decision*, 42, 1, p.126-138.
- Halleman M., 1989, *An Approach to Operationalization of the Fear of Isolation in the Social-psychological Concept of Public Opinion*, Thèse non publiée.
- Hansen J. U., 2011, « A logic Approach to Pluralistic Ignorance », (article en ligne dont la référence n'est pas mentionnée).
- Harvey J. B., 1974, « The Abeline Paradox : The Management of Agreement », *Organizational Dynamics*, 3, p. 63-80.
- Harvey M., Novicevic M., 2000, « Staffing Global Marketing Position. What we don't Know can Make a Difference », *Journal of World Business*, 35, 1, p. 80-94.
- Hendricks V. F., 2010, « Knowledge Transmissibility and Pluralistic Ignorance : A First Stab », *Metaphilosophy*, 41, 3, p. 291-310.
- Hendricks V. F., Olsson E. J., Zenker F., 2012, *Copenhagen-Lund workshop in social epistemology*, 2010-2011.
- Isenberg D.J., 1980, « Levels of Analysis of Pluralistic Ignorance Phenomena : The Case of Receptiveness to Interpersonal Feedback », *Journal of Applied Social Psychology*, 10, p. 454-467.
- Kant E., 1985, *Critique de la faculté de juger*, Paris, Gallimard.
- Katz D., Allport F. H., 1931, *Student attitudes*, Syracuse, New York, The Craftsman Press.

- Kauffman K., 1981, « Prison Officers' Attitudes and Perceptions of Attitudes », *Journal of Research in Criminology and Delinquency*, 18, 2, p. 272-294.
- Kitts J., 2003, "Egocentric Bias or Information Management ? Selective Disclosure and the Social Roots of Norms Misperception", *Social Psychology Quarterly*, 66, 3, p. 222-237.
- Korte C., 1972, "Pluralistic Ignorance about Student Radicalism", *Sociometry*, 35, p. 576-587.
- Krech D., Crutchfield R. S., 1948, *Theory and Problems of Social Psychology*, New York, McGraw Hill.
- Laing R. D., 1972, "The obvious", in : Ruitenbeck H. M., *Going Crazy ; The Radical Therapy of R. D. Laing and Others*, New York, Bantam Books, p. 109-128.
- Latane B., Darley J., 1970, *The Unresponsive Bystander : Why Doesn't He Help ?* New York, Appleton-Century-Crofts.
- Lipset S. M., 1971, « Youth and Politics », in R. K. Merton et R. Nisbet, *Contemporary Social Problems*, New York, Harcourt Brace.
- Locke J., 1961, *An Essay Concerning Human Understanding*, Vol. 1., John W. Yolton (ed.), London : Dent.
- Loroux N., 1997, *La Cité divisée*, Paris, Payot.
- Mauss M., 2001, *Sociologie et anthropologie*, Paris, PUF.
- Merleau-Ponty M., 1964, *Le visible et l'invisible*, Paris, Gallimard.
- Merton R. K., 1968, *Social Theory and Social Structure*, New York., The Free Press.
- Michard, P., Guenièvre Shams Ajili, 1996, *L'approche contextuelle*, Paris, Morisset.
- Noelle-Neumann E., 1977, « Turbulences in the Climate of Opinion : Methodological Applications of the Spiral of Silence Theory », *Public Opinion Quarterly*, 41, 2, p. 143-158.
- Noelle-Neumann E., 1979, « Public Opinion and the Classical Tradition : A Re-evaluation », *Public Opinion Quarterly*, 43, 2, p. 143-156.
- Noelle-Neumann E., 1991, *The Theory of Public Opinion : The Concept of Spiral of Silence*, Anderson J. A. (ed), Communication Yearbook, Vol. 14.
- Noelle-Neumann E., 1984, *The Spiral of Silence. Public Opinion – Our Social Skin*, (chapitre 15), Chicago and London, The University of Chicago Press.
- O'Gorman H. J., 1975, « Pluralistic Ignorance and Whites Estimates of White Support for Racial Segregation », *Public Opinion Quarterly*, 39, 3, p. 313-30.

- O’Gorman H. J., Garry S. L., 1976, « Pluralistic Ignorance – A Replication and Extension », *Public Opinion Quarterly*, 40, 4, p. 449-458.
- O’Gorman H. J., 1979, « White and Black Perceptions of Racial Values », *Public Opinion Quarterly*, 40, 1.
- O’Gorman H. J., 1986, « The Discovery of Pluralistic Ignorance. An Ironic Lesson », *Journal of the History of Behavioral Sciences*, 22, Oct., p 333-347.
- Prentice D. A., Miller D. T., 1993, « Pluralistic Ignorance and Alcohol Use on Campus : Some Consequences of Misperceiving the Social Norm », *Journal of Personality and Social Psychology*, 28, 23, p.243-256.
- Rosanvallon P., 2011, *La société des égaux*, Paris, Seuil.
- Ross L., Greene D., House P., 1976, « The « False Consensus Effect » : an Egocentric Bias in Social Perception and Attribution Processes », *Journal of Experimental Social Psychology*, 13, p. 279-301.
- Sallot L. M., Cameron G. T., Lariscy R. A., 1998, « Pluralistic Ignorance and the Professional Standards : Understanding Professionalism in our Peers in Public Relations », *Public Relations Review*, 24, 1, p. 1-20.
- Schank R. L., 1932, « A Study of a Community and its Groups and Institutions Conceived of as Behavior of Individuals », *Psychological Monographs*, 43, p. 1-33.
- Schank R. L., 1938, « Test-Tube for Public Opinion : A Rural Community », *Public Opinion Quarterly*, 2, 1, p. 90-95.
- Scheef T. J., 1967, « Toward a Sociological Model of Consensus », *American Sociological Review*, Vol. 32, 1, p. 32-46.
- Schroeder C. M., Prentice D. A., 1998, « Exposing Pluralistic Ignorance to Reduce Alcohol Use among College Students », *Journal of Applied Social Psychology*, 28, 23, p. 2150-2180.
- Shamir J., 1993, « Pluralistic Ignorance Revisited : Perception of Opinion Distributions in Israël », *International Journal of Public Opinion Research*, 5, 1, p. 22-39.
- Shamir J., Shamir M., 1997, « Pluralistic Ignorance Across Issues and Over Time. Information Cues and Biases », *Public Opinion Quarterly*, Vol. 61, p. 227-260.
- Sherif M., 1935, « A Study of Some Social Factors in Perceptions », *Archives of Psychology*, 187.
- Simmel G., 1950, *The Sociology of Georg Simmel*, Kint H. Wolff, Glencoe III, New York, The Free Press.
- Spinoza B., 1978, *Traité de l’autorité politique*, Paris, Gallimard.

Taylor D. G., 1982, « Pluralistic Ignorance and the Spiral of Silence : A Formal Analysis », *Public Opinion Quarterly*, 46, 3, p. 311-335.

Tocqueville A. de, 1856, *L'Ancien Régime et la Révolution*, Paris, Garnier-Flammarion, n°500.

Watslawick P., 1978, *La réalité de la réalité, confusion, désinformation, communication*, Paris, Seuil.

Wenzel M., 2005, « Misperceptions of Social Norms about Tax Compliance. From Theory to Intervention », *Journal of Economic Sociology*, 26, 6, p. 862-883.

Westphal J. D., Bednar M. K., 2005, « Pluralistic Ignorance in Corporate Boards and Firms' Strategic Persistence in Response to Low Firm Performance », *Administrative Science Quarterly*, 50, 2, p. 262-298.

Wheeler S., 1961, « Role Conflict in Correctional Communities », Cressey D. R. (ed), *The Prison Studies in Institutional Organization and Change*, New York, Holt, Reinard and Winston Inc.