

CONSEIL ET LIMITES

Limites du conseil, au-delà des limites.
L'appel sans espace, l'espace des appels ⁽¹⁾

par Josette Zarka ⁽²⁾

Josette Zarka est professeur émérite de psychologie, université Paris X Nanterre. Ses recherches portent sur le conseil (sa thèse s'intitule "Conseils et paradoxes") et sur les effets des violences sociales.

Mots-clés : Conseil en orientation, conseil interminable, conseil bref, motif, demande ambiguë, appel, écoute, relation, différences entre conseil et thérapie.

Résumé. Trois grandes questions relatives aux entretiens de conseil en orientation sont abordées, en s'appuyant sur des présentations de cas. La première partie traite des situations limites et du conseil interminable. La deuxième partie concerne le conseil bref, tel qu'il peut se dérouler dans le cadre d'une permanence d'accueil. La troisième partie aborde la question des demandes ambiguës. Les différences entre entretien de conseil et entretien psychothérapeutique sont analysées.

Après des années de réflexions sur le conseil, j'ai un peu l'impression d'avoir déjà dit tout ce que j'avais à dire et, en même temps, je suis convaincue que cette question du conseil est inépuisable. Je trouve donc logique de m'interroger sur le conseil et ses limites, d'autant que la vocation du conseil est de tracer des limites et de les dépasser. Je ne quitte donc pas les paradoxes.

J'aborderai trois grandes questions dans cet article :

- la première partie sera consacrée au *conseil interminable*, cas où le consultant utilise le plus souvent le cadre du conseil à contre-courant.
- la deuxième partie a pour objet le *conseil bref*, tel qu'il peut se dérouler dans le cadre de la permanence d'accueil d'un centre d'information et d'orientation. Cette structure d'accueil est à la fois matérielle (espace de la permanence d'accueil) et psychologique (elle permet l'activation de mécanismes de dégagement chez le consultant).
- la troisième partie porte sur la "délimitation du conseil et la gestion de l'ambiguïté". Bien que le conseil ne traite pas souvent de démarches ambiguës, j'ai choisi des cas de démarches ambiguës, entreprises par l'intéressé(e) ou par une tierce personne, pour marquer certaines différences entre conseil et psychothérapie (individuelle et familiale). C'est en effet à travers la gestion de l'ambiguïté de certaines demandes que la problématique de l'espace conseil apparaît avec le plus de relief.

Ce travail s'appuie sur l'analyse de 50 cas que je dois à l'obligeance de conseillères et de conseillers du centre d'application de l'INETOP, cas anonymés recueillis auprès d'eux il y a quelques années. Quatre cas s'appliquent à la première partie (le conseil interminable), douze à la seconde (le conseil bref) et six cas à la problématique de l'ambiguïté dans le conseil courant. J'ai retenu les cas qui me paraissaient particulièrement illustratifs de chaque rubrique.

Préalable à propos du motif, de la demande et de l'appel

Je suis partie de l'idée que la finalité du conseil est de répondre à la demande qui lui est adressée. L'une de ses fonctions, et non des moindres, est donc de la repérer et, si elle n'est pas claire, de l'élucider. Cela suppose qu'un motif explicite ne soit pas toujours en parfaite concordance avec une demande sous-jacente, et c'est dans ce rapport motif/demande que se joue la délimitation de l'espace du conseil où l'intervention pourra se réaliser. Quant à l'appel, il correspond à une attente vague – infinie parce qu'indéfinie – qui ne s'explique pas verbalement. D'emblée, il me paraît indispensable de revenir sur ces trois notions.

– Le motif

Ce terme désigne couramment la ou les raisons pour laquelle ou pour lesquelles on vient consulter. Le motif peut être très précis et bien localisé (s'informer, trouver une école) ou plus large (incertitude quant à son orientation, difficulté ou échec scolaire). Il se présente comme la cause de la démarche. Cependant, une démarche est rarement univoque, elle obéit le plus souvent à plusieurs motifs, les uns explicites, et d'autres moins visibles. Un motif peut être dominant ou en cacher un ou des autres.

– La demande

Elle renvoie aux modalités de la démarche. Ce serait le "*comment du pourquoi*". Le "comment" on vient à la consultation correspond à des attentes plus ou moins précises, plus ou moins intenses, à des motivations plus ou moins fortes, plus ou moins ambiguës, plus ou moins conscientes. Attentes et motivations, qui dénotent l'état d'esprit du sujet, définissent la manière *d'investir la démarche*. La demande s'institue *autour* du ou des motifs dont elle représente *l'enveloppe*. Elle gouverne l'implication du sujet dans son problème et sa participation, sa coopération pour le résoudre. Quand la consultation est instituée par un tiers, il existe souvent *un écart* entre motif et demande. Par exemple, un sujet envoyé par son établissement scolaire aurait parfois tendance à venir à reculons (notamment quand une tierce personne investit la situation de manière ambiguë). L'évaluation de la distance entre motifs et demande et la réduction éventuelle de cette distance font partie intégrante du conseil.

– L'appel

Ce "construit" ("construct" au sens de Lewin), élaboré à partir d'observations, d'interactions continues, correspond à un *degré de plus* dans l'ordre des besoins et à un *degré de moins* dans la possibilité de les formaliser, de les verbaliser. Bien davantage qu'une demande élaborée, un appel indifférencié sollicite directement l'implication et l'investissement de l'interlocuteur en même temps qu'un *élan irraisonné* et l'illusion de pouvoir y répondre. Je définirai ici l'appel comme une modalité d'expression non verbalisée et non verbalisable qui se profère faute de pouvoir se structurer, cerner sa propre démarche. Alors que l'on peut considérer la demande comme l'enveloppe du motif, en aucun cas l'appel ne saurait figurer comme une enveloppe de l'enveloppe. Par définition, il n'a pas de contour et résonne ici dans un espace totalement ouvert sinon béant.

PREMIÈRE PARTIE

SITUATIONS-LIMITES ET CONSEIL INTERMINABLE

Dans la pratique, *l'acte* du conseil peut être entendu comme *une tentative de ponctuation*. Toute décision représente un passage à quelque chose d'autre. Tout choix suivi d'une décision effective implique un *avant* et un *après*. La notion de limite comporte donc une dimension temporelle et une dimension spatiale. Étant donné la complexité du conseil, il me semble opportun de revenir sur ces deux dimensions et surtout sur celle d'espace (su propre et au figuré) pour dégager sa *singularité* et ses rapports à d'autres approches (l'orientation et les psychothérapies par exemple). Je suis partie de l'idée que la finalité du conseil était de répondre à la demande qui lui était adressée. L'une de ses fonctions, et non des moindres, est donc de la repérer et, si elle n'est pas claire, de l'élucider. Cela suppose qu'un motif explicite ne soit pas toujours en parfaite concordance avec une demande sous-jacente, et c'est dans *ce rapport motif/demande* que se joue *la délimitation de l'espace du conseil* où l'intervention pourra se réaliser. La prise en compte du temps n'est pas du tout négligeable. Un "suivi" par exemple requiert plusieurs entretiens, dont le nombre et la durée varient, alors que, dans la plupart des cas, un seul entretien suit, et parfois deux. Dans le cas d'un suivi, des distinctions s'imposent avec la psychothérapie et, dans le cas de l'entretien unique, avec l'orientation prescriptive dans son sens le plus strict. La durée est fonction de la nature de la demande. Avec des

demandes incernables, on se trouve devant les limites du conseil. À l'opposé, la consistance et la force de certaines demandes font reculer ces limites.

1. L'appel sans espace

Ce genre de situations se rencontre là où les sujets utilisent le cadre du conseil (institution, notion et personne du conseiller) à contre-courant. Le motif invoqué est tout à fait *pertinent* et "colle" à la finalité de l'institution, mais il recouvre à cet égard une demande totalement *inadéquate*. J'ai retenu deux exemples (sur 4). Ils se caractérisent par des motifs solides et très crédibles, par l'extrême gravité de la situation et, enfin, par un refus quasi automatique de toute solution.

1.1. Le motif

Il est analogue dans les deux exemples :

(a) Victor (17 ans en seconde) est envoyé par l'établissement pour difficultés scolaires (absentéisme, résultats déplorables, etc.). Il vient très volontiers et semble coopérer. Toutefois, au bout de quelques semaines, le motif change. Il est *renvoyé*. Il lui faut donc trouver une nouvelle école. Il continue à venir de très bonne grâce, mais ne fait absolument rien de ce que le conseiller lui suggère.

(b) Philomène consulte pour les mêmes raisons. Elle ne souhaite pas rester dans sa SES (*Ndlr : dénommée SEGPA ensuite*). De toute façon, personne n'en veut plus, elle sème le désordre et ne fait strictement rien. Il faut chercher une formation qui lui convienne. Ses parents adoptifs l'accompagnent presque toujours.

1.2. Gravité de la situation

(a) La conseillère apprend, par la mère de Victor, que celui-ci se drogue. Étant donné ses fréquentations plutôt douteuses, elle le soupçonne de "trafic". De toute façon, elle s'alarme à l'idée qu'il devienne un "dealer". Les rapports mère/fils sont *exécrables*. À bout de nerfs, elle déclare par téléphone qu'elle souhaite qu'il *finisse* dans le "trou", ce terme signifiant dans son esprit à la fois *la prison* et une issue fatale. La famille a consulté un psychiatre et celui-ci recommande qu'il n'abandonne pas ses études. Il téléphone à la conseillère pour qu'elle lui indique une école.

(b) Les parents adoptifs de Philomène (15 ans 1/2) ont également consulté un psychiatre qui insiste lui aussi pour qu'on l'oriente vers une formation adéquate. L'histoire de Philomène est très compliquée. Ses parents biologiques sont des délinquants. Elle a été ballottée de mains en mains et la conseillère la croit psychotique ou, au mieux, fortement caractérielle. Ses parents adoptifs, assez âgés, sont *malades*. La mère a des lésions à la face et aux cordes vocales et le père est infirme. Ils prétendent qu'ils ne peuvent plus la garder. Apparemment, ils ont très peur d'elle (elle est parfois assez violente) et ils ont aussi très peur *pour* elle. Ils craignent qu'il lui arrive un accident (elle a failli se faire renverser par une voiture). Ils ont surtout peur qu'elle se prostitue. De toute façon, les entretiens sont souvent incohérents et toujours très houleux. Ils s'agressent en permanence et la conseillère pense qu'ils pourraient facilement en venir aux mains. Dans les deux cas, l'école n'est pas, bien sûr, un remède mais peut présenter une ouverture.

1.3. Pressions sur le conseiller

Elles sont multiples et variées, directes et indirectes, délibérées et involontaires. Elles arrivent de toutes parts, l'établissement, le psychiatre, l'éducateur⁽³⁾. La gravité de la situation est en elle-même une pression. Les conseillers savent bien que, si l'on n'arrête pas la chute, on court au désastre. Les parents inquiets téléphonent à la moindre occasion. Les sujets viennent sans prévenir. Mais la pression sans doute la plus forte est l'apparente confiance inconditionnelle qu'ils accordent aux conseillers. Ils se disent absolument sûrs

qu'elle pourra dénouer la situation et susciter ainsi la croyance, chez leurs interlocuteurs, qu'ils pourront le faire.

D'un autre côté, les sujets exercent une sorte de fascination. Victor, visiblement très doué, est charmant et séducteur. Philomène et ses parents intriguent la conseillère par leur histoire tellement compliquée. Elle estime qu'il est touchant d'avoir adopté à leur âge une enfant qui, initialement, devait l'être par leur propre fille. Ils apparaissent à la fois mystérieux et repoussants. Ils sont physiquement très délabrés, ils semblent toujours cacher quelque chose et leurs propos sont parfois très confus. Ils véhiculent une espèce d'étrangeté qui attire et éloigne à la fois. Les conseillers sont ainsi pris dans une forme d'interactions oppressantes qui entraînent "*un engrenage dans l'écoute*". Ils ont le sentiment d'être captés dans une relation malsaine avec des entretiens qui n'en finissent plus. Aussi vont-ils dépenser une *énergie considérable* pour leur apporter une réponse satisfaisante.

1.4. L'inanité des solutions et la prévention du pire

D'emblée, toute proposition est apparemment bien acceptée. Cependant, le sujet et/ou la famille s'arrangent toujours pour faire machine arrière avec des arguments plus ou moins spécieux tendant à montrer que la solution n'est pas valable, ou bien qu'ils en ont découvert une autre. Cette fin de non recevoir n'épuise pas leurs attentes, non seulement ils réitèrent inlassablement leur confiance au conseiller, mais ils le coincent en ajoutant qu'il est le seul capable de les *sauver du pire*. Ainsi, le confinent-ils dans une *impasse*. Le conseiller sait qu'il ne pourra pas arrêter la chute et, en même temps, il ne peut pas ne pas le tenter.

1.5. Demande paradoxale et relations parasitaires

On pourrait s'interroger à l'infini sur les raisons pour lesquelles ces sujets et leur famille reviennent ainsi à la charge. Malgré leur détresse, ils ne sont en mesure ni de recevoir ni d'accepter une quelconque solution. On peut soupçonner une démarche paradoxale dont la structure est "aidez-moi/ne m'aidez pas". Une telle demande qui s'annule elle-même va bien au-delà de la problématique dépendance/contre-dépendance, fréquente à l'adolescence. On aurait affaire au registre bien plus archaïque d'une *dépendance vitale*. Des requêtes de ce type laissent supposer des rapports *parasitaires* dans la double acception du mot. Il se produit "un brouillage" dans la communication (cf. la famille de Philomène dont les propos sont souvent incohérents et inaudibles). D'un autre côté, le parasite se définit "comme un être (animal ou plante) qui survit aux dépens d'un autre dont il se nourrit". Chez les humains, l'image qui vient à l'esprit est celle d'un nourrisson affamé : il crée, il pleure. Il ne demande pas, il émet un appel.

1.6. L'appel

Je l'ai défini plus haut comme une modalité d'expression non verbalisée et non verbalisable qui se profère faute de pouvoir structurer, cerner sa propre démarche. Il s'émet de manière indifférenciée comme un fond sonore ; dans le meilleur des cas, comme une musique de fond et, dans les pires, comme une cacophonie (cf. la famille de Philomène). Il correspond à une force *non canalisée*, non canalisable pour le moment. Dans tous les cas où il y a motif sans demande, l'appel s'apparenterait au cri de secours de quelqu'un qui se noie et qui, malgré lui, enfonce celui qui tente de le sauver. Cependant, il ne se profère pas de la même manière selon les situations. Quand il s'intègre à une demande *élucidable*, il peut en constituer la force ⁽⁴⁾.

En bref, sans prétendre généraliser sur le conseil et sur l'illusion paradoxale, à partir de ces cas, on peut retenir deux points : une circulation *d'interactions* mortifères et un défi à la loi. Les sujets jouent avec la *transgression*.

L'un risque de graves ennuis avec la justice (dealer), les autres ont flirté et flirtent encore avec la délinquance. L'une des caractéristiques de la transgression est de détruire toutes les barrières ou, à un moindre degré, d'abolir les limites.

Quand les limites n'existent pas chez l'un, il y aurait une tendance à envahir le territoire de l'autre. Ainsi *parasité*, celui-ci éprouvera des sentiments d'irréalité. Une conseillère, épuisée par ces entrevues où les sujets s'étaient montrés insatiables, raconte une anecdote qu'elle trouve significative à cet égard. Elle se souvient de sa stupéfaction à la vue de la paire de chaussures d'une unijambiste (l'humour ne perd pas des droits) qu'elle rencontrait chaque jour sur son chemin et qui la remplissait de malaise et de compassion. Elle dit immédiatement le rapprochement avec les parents de Philomène. Cette analogie qui lui permettait de saisir la duplicité involontaire et sans doute inconsciente de ces gens, la libéra de cette espèce *d'irréalité* dans laquelle ils la plongeaient. Ainsi parvint-elle à mettre un point final au conseil *interminable*. De tels cas sont fort heureusement exceptionnels. Je les ai cités à titre d'amplificateurs de phénomènes qui peuvent se produire chez certains sujets qui s'acharnent sur leurs motifs pour consulter aux mauvais endroits. Les limites du conseil se rencontrent là où il y a *de bons motifs mais sans demande* et avec un appel strident car indifférencié. Le conseil se dilue dans un espace sans limite.

DEUXIÈME PARTIE AU-DELÀ DES LIMITES : LE CONSEIL BREF

2. L'espace des appels

Cette deuxième partie porte sur des entretiens réalisés au service de l'accueil du centre d'information et d'orientation où les conseillers interviennent à tour de rôle. J'ai retenu 12 exemples, décrits par quatre conseillers qui les trouvaient typiques de cette situation inhabituelle. Elle leur offrait une occasion de prendre une distance par rapport à leur pratique courante. En raison du *cadre* dans lequel la consultation se déroule, elle met pourtant en relief certains processus que l'on rencontre dans le conseil au quotidien. Le cadre physique crée un cadre psychologique favorisant certains phénomènes de *dégagement* en œuvre, quelle que soit la méthode utilisée.

2.1. Cadre matériel et cadre psychologique

2.1.1. Cadre matériel

L'accueil occupe un *espace* constitué d'une pièce où l'on reçoit les sujets et de plusieurs autres pièces minuscules consacrées à la passation éventuelle de divers questionnaires ou tests papier-crayon. Une salle de documentation se trouve à proximité. L'ensemble est précédé d'un vestibule où les personnes attendent d'être reçues ⁽⁵⁾. La *finalité* de ce service est inscrite dans sa topologie. Les lieux en tant que tels ont une fonction de rappel constant à une *double réalité*. L'exigence interne, qui pousse chacun à trouver une solution à son problème, est indissociable de la considération des contraintes de la *réalité externe*. Ici, les gens viennent d'eux-mêmes et sans rendez-vous. On peut considérer les exemples présentés comme des "*cas uniques*" dans le sens plein du terme. En un seul entretien (unique en son genre), la singularité du sujet et la *spécificité* de son problème sont révélées et respectées en un temps record et en vertu de ce temps record.

Il m'est apparu utile de distinguer les entretiens réalisés à l'accueil et ceux qui ont lieu une seule *fois* ailleurs, dans les conditions habituelles de la consultation. À l'accueil du CIO, on sait d'emblée que l'entretien sera unique. On ne le sait pas forcément dans le conseil courant. Le *peu* de temps imparti oblige les interlocuteurs à aller droit à *l'essentiel* et pousse le sujet à *clarifier rapidement* sa demande.

Les deux dimensions du cadre matériel (espace et temps) vont faciliter et précipiter les mécanismes de *dégagement* à l'œuvre dans le "conseil informateur". L'accueil du CIO représente le lieu par excellence du conseil *informateur* où le souci d'obtenir de informations s'assortit d'une demande de conseil et où le conseil s'accompagne bien entendu d'apports d'informations pertinentes. Les deux termes "conseil "et "information" renvoient nécessairement l'un à l'autre et, pourtant, la consultation à l'accueil (du CIO) va bien au-delà des limites assignées au conseil informateur, et met en relief d'autres stratégies (conseil recadrant et conseil de confrontation) articulant conseils et informations, susceptibles, elles aussi, de mobiliser rapidement des procédures de *dégagement*.

2.2. Cadre psychologique et processus de *dégagement*

2.2.1. Le *dégagement* : définition et commentaires

Daniel Lagache (1962) oppose les mécanismes de *dégagement* aux mécanismes de défense. "Alors que les mécanismes de défense n'ont pour fin que la *réduction urgente* des tensions internes conformément au principe de "déplaisir-plaisir", les mécanismes de *dégagement* tendent à la réalisation des possibilités fût-ce au prix d'une augmentation de tension. Cette opposition tient à ce que les mécanismes de défense sont automatiques et inconscients. Ils restent sous l'emprise de processus primaires, alors que les mécanismes de *dégagement* obéissent au principe de "l'identité de pensée (processus secondaire)" (voc . Laplanche). "Les opérations défensives s'efforcent de réduire les tensions selon le principe de déplaisir tandis que les opérations de *dégagement* du moi ont une structure logique, font appel à l'intelligence et accroissent la liberté du sujet en favorisant la mobilité de sa conscience, en le rendant capable de changer de système de référence" (Doron et Parot, 1991, p. 179) ⁽⁶⁾.

Les conseillers considèrent qu'une crise, des sentiments d'urgence, un état de stress de certains sujets à la consultation de l'accueil (du CIO) peuvent parfois favoriser l'émergence de solutions positives, sous réserve de *canaliser autrement* l'énergie déployée afin de la rendre productive. Comment donc gérer les tensions inhérentes à la démarche ? Le modèle de l'équilibre quasi stationnaire cher à Lewin peut nous éclairer à cet égard. Un équilibre "quasi stationnaire" existe quand il y a opposition entre deux pôles de force égale mais de direction contraire. Dans le langage psychanalytique, on pourrait traduire cet état en termes de conflits ou ambivalence entre le désir de résoudre un problème par exemple, ou de prendre une décision, et la crainte de ne pas y arriver. À un moment ou à un autre, l'équilibre doit basculer. Si l'on augmente les forces positives, le sujet risque de se précipiter dans une "fuite *en avant*" où les processus primaires peuvent l'emporter. En *diminuant* les forces négatives, on laisse le champ libre aux processus secondaires, c'est-à-dire à la mentalisation, à la réflexion et à la maturation.

À l'accueil (du CIO), avec des sujets parfois survoltés, il serait totalement *inapproprié* d'augmenter les forces positives (creuser ses motivations par exemple) avant d'avoir soumis les forces négatives. À cet égard, on ne procède pas de manière artificielle en essayant de le rassurer, mais en le mettant tout de suite *en face de la réalité* en incitant à travailler activement sur son problème en l'installant au propre et au figuré dans la recherche de solutions concrètes et actualisables.

2.2.2. Les marges de manoeuvre dans le *dégagement*

L'analyse des entretiens relatés a mis en évidence plusieurs facteurs interférant dans la dynamique du *dégagement*. On peut les regrouper en 4 verbes : placer, calmer, analyser, activer. Il ne s'agit pas d'une chronologie en 4 temps. Ces différents mouvements sont indissociables et peuvent se produire simultanément. Par exemple, en analysant, on se calme et l'analyse est une forme d'activation. Cependant, on peut considérer les deux premiers termes (placer/calmer) comme un préalable aux suivants (analyser/activer) qui constituent le *dégagement* proprement dit.

– Placer

La manière de "placer" concrètement un sujet s'inscrit déjà dans une *interaction signifiante*. Par exemple, en restant soi-même debout quand il l'est, ou en le priant de s'asseoir et en attendant qu'il s'exprime, puis en l'installant dans une salle à côté (épreuves écrites ou documentation), on lui témoigne qu'en dépit du manque de temps, on va lui accorder l'attention nécessaire à sa requête. En le plaçant spatialement, on lui notifie métaphoriquement que l'on tente de le "positionner" à la fois dans la relation et par rapport à son problème dont on cherche "*l'assise*". En dehors de tout souci de politesse, la moindre marque de considération l'invite à *se placer* en tant que sujet, c'est-à-dire ici comme une personne *en mesure de progresser* dans la maîtrise de son problème.

– Calmer

Déjà, en l'installant *concrètement* et métaphoriquement, on tend à assouplir ses résistances, à diminuer leur force et ainsi on aide un sujet agité à s'apaiser. Cette idée de calmer peut paraître contradictoire avec une utilisation *positive* du stress. On ne réduit pas l'émotion avec des bonnes paroles, à moins de croire qu'elles puissent agir comme des tranquillisants en étouffant son expression. La gestion de l'émotion ne se limite pas à en accuser réception ou, au contraire, à sembler l'ignorer. Elle requiert une *sollicitation des processus secondaires*, c'est-à-dire de détourner sa force au profit de la réflexion. Les sujets parviennent à "décompresser" quand ils avancent dans l'analyse de leur problème. On se calme parce qu'on y voit plus clair et on y voit plus clair parce que l'on se calme. La présence attentive du conseiller est nécessaire, mais pas suffisante, pour tranquilliser le sujet. Encore faut-il qu'il progresse dans sa recherche de solutions. Finalement, en installant le sujet dans cette recherche, on réveille son désir d'avancer.

– Analyser

On peut évidemment considérer une pluralité de modes d'analyses. Je retiens les deux principaux : l'analyse par approfondissement et l'analyse par extension.

– Activer

L'activation se produit à un double niveau : celui de la réflexion et celui de la recherche d'informations. Je reviendrai sur les modes d'analyse et d'activation qui représentent, à mon avis, les modalités par excellence de dégageant.

2.2. Dégagement et types de conseil

Une fois que les sujets sont parvenus à se ressaisir, le désir d'avancer émerge (il va progresser à mesure que la réflexion suit son cours). Les stratégies diffèrent selon les cas et la nature de la démarche. On peut distinguer les procédures plutôt classiques proches du conseil *informateur* des procédures moins courantes du conseil *confrontatif* où il est nécessaire de recadrer le problème à travers une confrontation du sujet avec lui-même.

De toute façon, le mouvement dialectique entre analyse et information apparaît de manière encore plus évidente à l'accueil (du CIO), quelle que soit la formule retenue, étant entendu que l'écoute, la disponibilité et l'accrochage au réel appartiennent à toutes les formes de conseil. L'accrochage du sujet à la réalité, composante majeure du conseil, se produit d'ailleurs en fonction de la *qualité* de l'écoute accordée. L'exemple le plus probant à cet égard est celui d'une mère paniquée à l'idée que son fils, actuellement en 1ère S, puisse abandonner ses études. Elle demande à être reçue sur le champ. La conseillère, voyant son angoisse, lui montre l'affluence en lui disant de revenir après l'horaire. L'entrevue fut brève mais suffisante pour convaincre la mère qu'il n'y avait *aucune urgence*. La bienveillance et la disponibilité de la conseillère

créent un apaisement qui, semble-t-il, a pu résonner sur ses relations avec son fils que la conseillère reçoit ultérieurement sans sa consultation. À l'accueil du CIO, les personnes sont encore plus sensibles à l'attention particulière que leur accordent les conseillers malgré la foule. Les problèmes reprennent leurs justes proportions dans cette ambiance "dédramatisante".

2.2.1. Le conseil informateur

Le conseil informateur procède, c'est bien connu, par la mise en rapport des dispositions des sujets avec les données de la réalité extérieure. Les motivations des sujets les poussent à s'informer et, en retour, les informations peuvent s'avérer *motivantes*. Ce double mouvement s'amplifie à l'accueil (du CIO) dont l'originalité se traduit par des allers et retours constants entre investigation de soi et recherches d'informations.

L'exemple d'Adélaïde est tout à fait illustratif à cet égard. Cette jeune personne consulte juste après son échec au bac. Elle est en même temps effondrée et paniquée. Ses parents insistent pour qu'elle redouble et elle ne le veut absolument pas. Son trouble s'apaise dès que la conseillère, réceptive à son désarroi, l'installe dans une pièce voisine pour répondre à des questionnaires. Après quoi, compte tenu des résultats révélant des intérêts marqués pour le commercial, Adélaïde va dans la salle de documentation consulter des brochures indiquant diverses formations. Parmi les institutions possibles, elle en retient une qui l'attire particulièrement. Elle devient *rayonnante*. La conseillère pense que son effervescence initiale lui a permis de mobiliser toute son énergie pour parvenir à une solution adéquate. En une après-midi, dit-elle, Adélaïde avait mûri. Stimulée par le regard positif de la conseillère qui la recevait dans des marges de temps relativement étroites, Adélaïde s'était beaucoup dépensée. Malgré leur brièveté, les séquences d'entretien s'étaient avérées extrêmement fructueuses dans l'activation à la fois de l'analyse et de la recherche d'informations.

La pression qui s'exerce à deux niveaux – Adélaïde est *pressée* et "sous pression" – contribue à épurer le problème, à *écarter les parasites* (par exemple, l'apparition des sentiments d'échec) pour se centrer exclusivement sur ses possibles. Ainsi Adélaïde parvient-elle non à un compromis mais à une solution qui lui convient parfaitement. Elle revient plusieurs mois après pour dire à la conseillère combien elle était satisfaite de son école, et pour la remercier. Cet exemple relativement simple montre les étapes du conseil à l'accueil (du CIO). Le sujet expose d'abord ses attentes ou l'objet de sa démarche, il répond ensuite à des épreuves écrites (examen d'évaluation), après quoi, il discute avec le conseiller qui lui recommande de consulter certains documents pour finalement débattre de la(des) solution(s) retenue(s). Il se produit un phénomène d'auto-orientation progressive soutenue par la présence vigilante du conseiller. Ici, il y a adéquation parfaite entre les deux termes : orientation et conseil qui finissent par n'en faire plus qu'un. Le schéma est à peu près le même que dans la consultation courante, mais en accéléré. Comme au théâtre, l'accueil fonctionne selon la règle des trois unités ⁽⁷⁾ : temps, lieu, unicité du problème.

2.2.2. Le conseil recadrant

Cette formule s'apparente à la précédente sous certains aspects, mais en diffère notablement dans les modalités d'analyse de la demande que le conseiller ne prend pas à la lettre, surtout quand elle apparaît dissonante. Il s'efforce alors de la considérer comme *une énigme à déchiffrer* ⁽⁸⁾. Gontran vient s'informer pour s'inscrire en DEUG de géologie par correspondance. Le conseiller, *intrigué* par cette idée du terrain hors de tout terrain, ne lui indique pas de brochure avant d'avoir décortiqué les différentes composantes de cette requête. Après avoir échoué à un DEUG littéraire, Gontran avait trouvé une sorte de compromis. La géologie représentait pour lui "le terrain" (sans jeu de mot). Il ne voulait pas aller à l'université, mais faire des études courtes, ce qui ne correspondait pas à la géologie. Il découvre enfin que Gontran appréciait les ambiances viriles. À partir de ces trois composantes – terrain, études courtes, milieu masculin –, il lui propose une formation de conducteur de travaux, dans le bâtiment par exemple. Cette perspective séduit beaucoup

Gontran qui renonce à compiler la documentation relative aux DEUG par correspondance. Le conseiller ne "creuse" pas la motivation et ne s'appesantit pas sur l'orientation antérieure. Il *déplie* les constituants de la demande actuelle pour éventuellement en retenir certains dans une autre direction. Il procède ainsi par *extension* plutôt que par *approfondissement*.

L'exemple d'André est à peu près analogue. Il avait connu des déboires dans son orientation antérieure vers des domaines artistiques. *En dépliant* comme précédemment la demande, tous deux avaient retenu trois critères : pas d'université, études courtes, formation professionnelle. Après avoir consulté un catalogue des BTS, André revient au bout de deux heures, fort content, il avait enfin trouvé quelque chose qui lui convenait très bien. À la surprise du conseiller, il avait opté pour un BTS de physique des matériaux rarement choisi. Le conseil recadrant s'inscrit dans une totale discontinuité avec l'orientation antérieure qui représentait une sorte de compromis fragile entre différentes instances. Le conseiller et le sujet reprennent les éléments les plus signifiants de ce compromis antérieur pour parvenir à un choix mieux étayé. Le conseiller estime que ce sujets avaient déjà dans une certaine mesure "mûri" leur problème, mais, en leur donnant une réponse *inadéquate* – tous deux avaient subi de graves échecs sur lesquels il semble inutile de revenir.

Impossible de panser des plaies à l'accueil (du CIO), ni de faire le deuil d'une orientation passée. On en retient les seules composantes, permettant de redémarrer dans une voie *radicalement autre*. *L'élimination des parasites* s'opère ainsi d'elle-même. Il faut encore souligner que certains *attraits* apparaissant dominants dissimulent parfois des intérêts plus discrets et pourtant bien ancrés.

2.2.3. Le conseil confrontatif

Le conseil est toujours confrontatif. Face à une décision ou à un choix, on doit le plus souvent envisager aussi des arguments contre. J'ai retenu cette formule qui, par certains côtés, s'apparente à la précédente, pour désigner des situations où le conseiller refuse (parfois carrément) la requête du sujet. Le cas de Roselyne est intermédiaire entre une approche recadrante et une approche confrontative. Cette jeune personne déclare d'emblée "je veux voir un conseiller d'orientation, pas un psychologue". En répondant à la lettre, le conseiller met son interlocutrice face à sa dénégation. Finalement, après avoir été confronté à une situation de stricte orientation, elle renonce d'elle-même à sa demande initiale (pour s'informer de l'adresse d'un psychothérapeute). En semblant y accéder, le conseiller l'avait mise en demeure de la *réviser*. La confrontation tend à démystifier immédiatement une demande que l'on juge *inappropriée*. Dans le cas de Gontran aussi, le refus qu'il se documente avant toute discussion a un aspect confrontatif.

Le conseil confrontatif s'applique néanmoins à une démarche fondée sur une *opposition radicale* à une orientation apparemment souhaitée par le sujet. Conrad vient à l'accueil pour se renseigner sur les concours administratifs et veut consulter la documentation les concernant. Avant de répondre sur ce point, le conseiller s'enquiert de son parcours. Il apprend que Conrad avait obtenu sa maîtrise de géographie avec la mention très bien, qu'il adorait la recherche et que l'un des professeurs les plus cotés en la matière avait accepté sa candidature pour un DEA. Le conseiller va droit au but : "pourquoi reculez-vous au moment où vous allez atteindre vos objectifs ?" Conrad, qui venait d'un BEP, avoue qu'il appréhendait un échec. Le conseiller, très catégorique, ne le laisse pas tergiverser. "*Non, vous n'irez pas* à la documentation ; vous êtes bien orienté, vous allez poursuivre votre projet". Sans approfondir davantage, le conseiller casse la demande. Sa fermeté délivre peut-être Conrad de ses doutes.

Ici encore, la demande est apparue dissonante. La dissuasion est relativement aisée quand on a perçu des dissonances. Il suffit de les dévoiler pour les éluder. À la différence de la persuasion, la dissuasion ne nécessite pas de long discours. Le cas de Benoîte est beaucoup plus délicat. Elle ne consulte pas à l'accueil (du CIO), mais il s'agit d'un seul entretien où l'on ne disposait pas de beaucoup de temps. Benoîte a abandonné ses études en 1ère S pour des difficultés psychologiques. Elle a passé plusieurs mois en hôpital de jour où elle a pu bénéficier d'un soutien en mathématiques et en physique à la MGEN. Elle vient, avant de

passer un oral de *puéricultrice auxiliaire*. Convaincue de la *non pertinence de ce choix*, la conseillère craint que Benoîte "ne trouve pas ce travail bien drôle". Après lui avoir suggéré de ne pas évoquer à cet oral l'hôpital de jour, elle n'y va pas par quatre chemins. Il faudrait savoir si cette profession est dangereuse pour vous ou pour le bébé (j'avais, me dit-elle, l'impression que je pouvais employer le mot "dangereux"). Elle poursuit : "Vous n'allez pas jeter les bébés dans la Seine". L'humour est contagieux et Benoîte réplique : "Non, par la fenêtre". La confiance réciproque est désormais acquise. L'humour ici tient lieu de *dissuasion directe*. Il constitue un "raccourci" mettant le sujet devant ses responsabilités sans les voiler et devant certaines réalités qu'il rend acceptables. La conseillère ajoute très finement : "Vous n'êtes pas obligée de faire cela".

Benoîte rétorque qu'on lui avait suggéré de s'inscrire à un BEP de secrétariat, mais que cela ne la tentait pas. Plutôt que d'argumenter longuement, la conseillère lui déclare qu'elle voyait le problème sous un autre angle. "Vous pourriez utiliser ce temps (formation de secrétariat) pour vous remettre daplomb et apprendre des techniques qui vous permettraient de poursuivre de études. Quand on est arrivée en 1ère S, on peut espérer mieux que de devenir auxiliaire". Elle conclut : "Pas la peine de prendre le BEP bureau comme une condamnation". Ce conseil n'a rien de réducteur. Il est proposé dans une perspective provisoire (le temps de se remettre) et comme une ouverture vers autre chose (poursuivre des études) ; il apparaît valorisant puisqu'il se réfère à ses acquis et capacités. Ce cas m'est apparu exemplaire d'un langage de réalité par ses côtés incisifs et *de bons sens*. L'humour véhicule l'essentiel à propos de son choix présent. Après quoi, on peut débattre d'autres alternatives. Et le bon sens quant à son orientation possible apporte un nouvel éclairage sur la réalité actuelle.

2.3. Brève rencontre, paradoxes et appel

2.3.1. Brève rencontre

Le conseil à l'accueil (du CIO) s'inscrit dans une "*brève rencontre*". Comparable à un "coup de foudre", il abolit le temps et permet aux sujets de *se penser autrement* qu'à l'habitude. Je serais tentée de définir l'interaction à l'accueil (du CIO) comme un échange où l'un exprime directement l'essentiel que l'autre reçoit immédiatement. On peut penser que la conjonction *exprimer/saisir* n'est pas une affaire de temps mais de *dispositions mutuelles*. L'essentiel est dit/perçu dès les premières minutes de l'entrevue. Le sujet tourné vers la solution est au départ moins défensif, moins parasité. De son côté, le conseiller intéressé par cette situation un peu en marge de son travail habituel est obligé d'aller tout de suite au coeur du problème.

L'analyse d'une "brève rencontre" met en relief certaines composantes interactionnelles facilitant des mécanismes de dégage ment individuels. On pourrait parler *d'interactions de dégage ment*.

2.3.2. Interactions de dégage ment et paradoxes

La *consistance* de part et d'autre, et la volonté commune d'avancer malgré les *limites* du cadre matériel, créent un cadre psychologique propice à fonctionner vite et de façon optima. Les *relations immédiatement privilégiées* qui définissent ce cadre ne s'instituent pas à partir de la personnalité des interlocuteurs mais en vertu, je le répète, de leur investissement du problème à traiter. *L'urgence* partagée d'aboutir à une solution viable n'entraîne *aucune précipitation*, mais focalise chacun sur la manière d'y parvenir. Cette focalisation sur le *comment* les oblige à se centrer sur ce qui va et non sur ce qui ne va pas. On observe alors un phénomène de "*durée paradoxale*". Chacun prend son temps, alors qu'il en a très peu. La disponibilité du conseiller augmente la disponibilité du sujet à son propre problème. L'un et l'autre disposent de leur *temps plein*. L'accélération des processus pallie le manque de temps et le compense. Ainsi peut-on s'attacher à la *formulation* du problème pour éventuellement lui en trouver une nouvelle. L'activation se maintient dans l'ensemble du déroulement de l'interview.

Les moments d'analyse avec le conseiller, suivis de synthèses partielles orientant la recherche d'informations complémentaires, elles-mêmes suivies d'autres séquences d'analyse, incitent le sujet à porter sur lui-même et sur son problème un regard différent. Il distingue mieux ce qui est *possible* de ce qui ne l'est pas. Le possible et le réel se rejoignent. Le possible devient le réel et inversement. Ainsi, grâce à cette brève rencontre, l'activation de la fonction du réel ⁽⁹⁾ met le sujet en *prise* directe avec ses possibles. Il parviendra alors soit à trouver sa solution, soit à mieux accepter/intégrer celle que le conseiller lui propose. Cette formule où les sujets se dépensent beaucoup apparaît assez économique dans la mesure où ils maîtrisent très vite leur problème (cf. "Adélaïde, en l'espace de deux heures, je l'ai vue grandir").

La question de la maturation d'un problème en accéléré m'est apparue fondamentale dans la vocation de l'accueil (en CIO) parce que les deux termes "maturation" et "accéléré" sont contradictoires. À l'accueil du CIO, le conseil se différencie notablement des courants prescriptifs qui tendaient à édicter des mesures à partir des seuls *résultats* aux tests. Ici, malgré la courte durée de la consultation, il y a une *concertation* qui donne leur plein sens à ces résultats. Il ne s'agit absolument pas d'une orientation au sens strict mais d'un vrai conseil en orientation.

2.3.3. Paradoxes et appel

La gestion des paradoxes et bipolarités constitue un des facteurs puissants de dégageant entre le conseiller et son interlocuteur. Par exemple, quand le conseiller différencie et singularise chacun dans/malgré une foule de personnes, et aussi quand il utilise un langage *contrasté* à la fois *direct et délicat* à travers lequel il montre qu'il ne ménage pas son interlocuteur et, en même temps, qu'il le ménage, etc. La démarche en état de crise ou d'urgence contient un "appel" *ponctuel* et localisé à une problématique présente qu'il faut, coûte que coûte, éclaircir et résoudre. L'appel relève de la nécessité de se décider vite et bien sans laisser ni les circonstances ni personne le faire à sa place. À la différence de cas figurant dans la première partie, les sujets n'émettent pas ici de demande paradoxale coincée et coinçante ("Aidez-moi/ne m'aidez pas") mais une demande elle aussi à caractère paradoxal mais formalisable et ouverte : "Aidez-moi et laissez-moi libre") que l'on peut assimiler à une *quête d'aide-autonomie*. C'est une demande bien finalisée : "Influencez-moi pour que je sois mieux en mesure de me décider". Conforme à celle de la demande, la structure de la réponse nous renvoie au paradoxe fondateur du conseil : "influencer/laisser libre".

À l'opposé du conseil interminable s'évertuant à satisfaire un appel indifférencié dans un espace sans limite, le conseil "bref" défie les limites assignées par son cadre et s'institue dans une coexistence parfaite entre motif, demande et appel. En définitive, l'espace du conseil à l'accueil (du CIO), où les paradoxes fourmillent, est un *espace paradoxal*. Curieusement, il semblerait que cet espace ne reçoive pas (ou peu) de demande paradoxale condamnée d'avance ou ambiguë, alors que l'espace habituel du conseil en recevrait davantage. On aurait ainsi affaire à un ultime paradoxe. Dans le conseil bref, les limites créent des ouvertures et, dans le conseil interminable, l'absence de limite enferme le sujet dans son problème.

TROISIÈME PARTIE

DÉLIMITATION DE L'ESPACE DU CONSEIL ET GESTION DE L'AMBIGUÏTÉ

La question de la délimitation de son espace s'intègre automatiquement dans la pratique courante du conseil. J'ai retenu des exemples de démarches ambiguës car elles mettent en relief des processus habituels et se prêtent mieux que les autres consultations à une comparaison avec des thérapies individuelles ou de famille. Alors que l'on peut considérer qu'il y a une absence de demande dans une démarche paradoxale, des demandes existent bel et bien dans les démarches ambiguës ; leur élucidation permet de poser des jalons pour la suite.

Le qualificatif "ambiguë" désigne une demande dont le sens est *équivoque* ou qui a un *double* sens. Dans la pratique courante, l'ambiguïté appartient plutôt au sujet lui-même qu'à une tierce personne ayant pris l'initiative de la consultation, mais cette occurrence n'est pas rare. Je me suis donc appuyée sur une comparaison de deux cas assez proches dans les deux situations.

3. L'ambiguïté du sujet

Dans les deux exemples retenus, les motifs sont les mêmes, les procédures aussi, et les réactions assez voisines, mais l'issue est radicalement différente. Boulette (25 ans) avait abandonné ses études de vétérinaire après plusieurs échecs. Elle souffrait alors, dit-elle, d'un surmenage intellectuel qui avait entraîné une petite dépression. Elle s'accorde une année de répit pour réfléchir et vient consulter durant cette période. La conseillère lui fait passer diverses épreuves et lui suggère quelques pistes. Boulette s'emballe, court partout puis renonce. "Quand elle avance d'un pas, elle recule de deux", estime la conseillère qui la décrit comme une personne brillante, hyperactive et ayant de nombreux intérêts. Elle se comporterait, ajoute-t-elle, comme "une boulimique qui engloutit ses provisions (informations et suggestions) pour ensuite les rejeter". Pour la pousser à se décider, la conseillère lui déclare qu'elle pourrait *réussir quoi qu'elle entreprenne*. Depuis, Boulette n'est jamais revenue.

Irène, architecte âgée de 30 ans, consulte pour une reconversion éventuelle. Elle vivait à l'étranger et son diplôme n'est pas reconnu en France, mais elle pourrait aisément obtenir une équivalence. Irène n'est pas sûre de vouloir poursuivre dans cette voie qui, pourtant, la passionne, mais qu'elle trouve trop éprouvante. Comme dans le cas précédent, la conseillère (qui n'est pas la même) déclare qu'à chaque fois que "quelque chose se construisait, Irène le défaisait automatiquement" jusqu'au jour où elle lui prête ses propres intentions : "Vous pensez que je dois voir un psychothérapeute ?"

Analyse et commentaires

Dans ces deux cas, la demande *ne correspond pas* au motif explicite. L'orientation antérieure de Boulette apparaît quand même assez suspecte. Boulette avait choisi des études de vétérinaire et se tuait au travail, alors qu'elle n'aimait pas les animaux. Elle ne parvient pas à faire le deuil d'une orientation qui pourtant ne lui convenait pas du tout. De son côté, Irène aime beaucoup son travail et veut en changer. On peut vraiment s'interroger sur les raisons de demandes aussi dissonantes. La conseillère de Boulette apprend incidemment qu'elle avait entrepris une psychothérapie à la suite de sa dépression et qu'elle venait juste de l'interrompre. La conseillère d'Irène avait l'impression que cette personne qui insistait pour revenir après chaque entretien, préférait évoquer les conflits de son enfance plutôt que ses choix professionnels.

Visiblement, l'incertitude de ces deux personnes ne provenait pas de leur orientation, mais de problèmes d'un autre ordre et qui semblaient affecter leurs attitudes actuelles par rapport à cette orientation. La conseillère de Boulette réalise, après un certain temps, que Boulette n'avait aucun besoin d'orientation ; quant à celle d'Irène, elle gardait le sentiment que celle-ci "l'avait utilisée comme un chemin détourné". Dans ce second cas, la démarche est associée à des *attentes thérapeutiques* et, dans le premier, à une *résistance* par rapport à une thérapie en cours.

Les procédures mises en place – évaluation à base d'épreuves de raisonnement intellectuel et entretiens d'exploration et de restitution d'une part, prescriptions ou démarches suggérées d'autre part – ont des effets inverses. Boulette piétine et son problème demeure *inchangé*, celui d'Irène *avance* puisque, en fin de compte, elle trouve une solution. Irène vient pour mûrir sa décision et Boulette pour ne pas le faire. Dans un cas, l'écoute est nécessaire, pas dans l'autre. Dans les deux cas, le motif est un prétexte pour consulter. L'une et l'autre avaient tendance à utiliser le champ du conseil (procédure et label) comme un espace thérapeutique. Mais au bout de quelques semaines, Irène s'aperçoit qu'elle fait fausse route. Dans un cas,

les procédures servent à la délimitation de l'espace conseil, et, dans l'autre, elles la desservent. Grâce aux diverses épreuves objectives, aux démarches qu'elle a effectuées et dont *elle réalise l'inutilité*, grâce aussi à l'attention bienveillante de la conseillère, Irène parvient à se rendre compte que son incertitude ne relève pas de son orientation, mais *vient d'ailleurs*. Ici, le motif *fait écran* à la demande.

En revanche, Boulette se repaît des résultats obtenus aux tests, des démarches effectuées et de l'écoute qui lui est accordée pour renforcer son motif prétexte. Dès lors, l'intervention cautionne une démarche *dissonante* où le motif est en antagonisme avec des attentes implicites et un peu obscures. Une fois encore, la personne se trompe de porte, mais il n'y a pas ici paradoxalité car, derrière le motif, se profilent des motivations assez contradictoires et qui ne donnent lieu à *aucun appel*. Dans l'ambiguïté, il n'existe pas d'appel, sinon, elle n'aurait pas de raison d'être. En revanche, il y a toujours un écart entre motif et demande sous-jacente. Il apparaît nécessaire de différencier les situations où le motif *fait écran* à une demande latente et les situations où le motif est *incompatible* avec certaines attentes voilées. On peut penser que, dans un cas, la situation est gérable, mais pas dans l'autre.

Rapports entre conseil et psychothérapie

L'ambiguïté d'une demande associée à une psychothérapie se prête mieux que toute autre, je le pense, pour rappeler comment la délimitation de l'espace du conseil se produit. Une comparaison entre les deux champs montre des différences que l'on pourrait dessiner comme des *figures* de démarcation ou des contours, alors que leurs convergences se trouveraient dans un *espace commun*.

3.1. Contours et différences

Il ne me paraît pas inutile de rappeler certains différences apparemment évidentes et qui sont d'emblée notifiées par le cadre *matériel*. L'espace *physique* du conseil n'a rien à voir avec celui d'une consultation dans le privé ou en institution clinique. Le conseil s'exerce à partir d'informations pertinentes et le plus souvent à *l'aide d'outils appropriés* (tests, questionnaires, autres techniques) aux motifs de la consultation. Cette instrumentalisation fait partie du cadre et s'intègre dans ce que l'on pourrait considérer comme *l'espace institutionnel* du conseil. L'appellation "conseil en orientation scolaire et professionnelle", où la spécificité du conseil est clairement indiquée, impose la distinction entre les deux domaines. Et pourtant l'ambiguïté de certaines demandes consiste souvent à utiliser cet espace autrement que pour son orientation.

3.2. Les limites dans l'espace commun

Il paraît ambitieux et périlleux d'essayer de dégager des différences là où les processus sont *très proches*. Il s'agit évidemment de nuances parfois subtiles qui, pourtant, sont *essentiels* dans la conduite des entretiens de conseil. Les entretiens de conseil se démarquent des entretiens thérapeutiques par les modalités d'écoute et de compréhension du problème et par les relations instaurées entre le conseiller et le consultant.

– Les modalités d'écoute et de compréhension du problème

L'entretien de conseil est le lieu par excellence de l'élaboration, de la formulation et de la structuration d'une demande. L'exploration/approfondissement des motifs permet de les renforcer ou bien de rectifier le tir (s'il existe une ambiguïté). La qualité de l'écoute est là irremplaçable et il serait aberrant de "fixer des normes" à cet égard. Pourtant, une écoute à la fois *inconditionnelle* et orientée ou sélective apparaît indispensable. La compréhension du problème requiert en effet une écoute **hors censure** et en même temps "*filtrée*" pour saisir les éléments signifiants du problème. Ce genre d'écoute éminemment active peut s'avérer, en elle-même, *structurante* pour l'interlocuteur. C'est ce qui est arrivé dans le cas d'Irène où la conseillère n'a pas eu besoin de reformuler sa compréhension. L'ambiguïté s'est levée d'elle-même.

Néanmoins, si la plupart du temps, l'écoute active se manifeste dans des propos qui traduisent notre compréhension du problème et de la situation, l'ambiguïté ne se dissipe pas toujours et seules les réactions des interlocuteurs peuvent révéler la pertinence de ce style d'intervention.

Visiblement, Boulette supporte mal l'idée qu'elle peut réussir dans tout, donc qu'elle n'a nul besoin d'être orientée. Cette affirmation pourtant très prudente, et qui témoigne d'une *compréhension positive* du problème, fait office d'interprétation "sauvage", c'est-à-dire de propos que *l'interlocuteur n'a pas envie d'entendre*. Il est fort probable que le dénouement un peu "en queue de poisson" était inéluctable dans le cas de Boulette., à partir duquel on peut soulever la question des différences entre compréhension et interprétation. L'élucidation, qui dévoile un aspect d'un problème qu'on ne peut pas voir, ne s'apparente-elle pas à une interprétation ?

À la différence du cas de Boulette, celui, très proche, d'Anasthasie montre les effets dynamisants d'une compréhension/interprétation. Cette personne consulte pour savoir si elle est bien orientée. Après des études d'histoire, elle voudrait faire de l'anthropologie mais elle redoute un échec. En commentant ses résultats aux tests, la conseillère répond qu'elle a tout pour réussir mais qu'elle ne "*s'en accorde pas le droit*". Ces propos déclenchent un sursaut : "comment l'avez-vous deviné ?" Elle ajoute qu'elle suivait une psychothérapie et que, depuis un certain temps déjà, elle s'enlisait dans ce problème qui n'entraîne pas dans les cordes de son psychothérapeute. Elle consulte au centre pour *avoir un avis autorisé*. On peut penser que l'interprétation ici porte ses fruits dans la mesure où le motif est tout à fait concordant avec la demande dont elle avait masqué un des aspects. Il n'empêche qu'à la différence de Boulette, qui cherche à confondre les deux espaces, Anasthasie les démarque bien. Dans le cas où la compréhension/interprétation renvoie directement *aux motifs* de la consultation, elle fait partie intégrante de l'élucidation de la demande et apparaît donc incontournable.

Cependant, si l'interprétation s'assortit d'*explications* éloignées du motif (pas le droit de réussir, par exemple, "parce que vos parents vous l'interdisaient"), on entre dans une tout autre procédure. Presque toutes les difficultés scolaires et d'orientation s'inscrivent dans des problèmes (ou conflits) d'ordre familial et/ou familial. Est-il besoin de s'y référer directement pour les traiter ? Dans l'élucidation d'une demande, il s'agit moins de discriminer entre les modalités de compréhension et d'interprétation (encore que cela constitue un véritable débat pour la conduite de l'entretien) que de considérer l'objet ou la sphère de l'interprétation.

On ne saurait s'interdire aucune interprétation, mais doit-on forcément les communiquer ? Cette importante question des interprétations est la pierre de touche dans la distinction entre conseil et psychothérapie. On ne peut pas la régler une fois pour toutes. Elle relève du *cas par cas* et presque du bon sens. Des interprétations sur la vie privée ou sur des aspects personnels et intimes relèvent de *l'intrusion*. En revanche, d'autres formes d'interprétations dans un entretien de restitution peuvent compléter, ou éclairer, certains des résultats énoncés.

Cette question se pose avec une *grande acuité* dans la gestion des demandes ambiguës associées à une thérapie. L'interprétation "profonde" risque soit de renforcer les défenses du sujet, soit de susciter des *attentes* thérapeutiques et créer l'illusion que l'on pourra y répondre. Ce genre d'intervention instaure des "relations thérapeutiques" qui font basculer le conseil dans une "pré-thérapie". L'indication thérapeutique fait pourtant partie du conseil en orientation (le mot étant pris au sens large). Cependant, ce genre d'indication n'est pas fréquent. L'initiative appartient en général à la personne, comme dans le cas d'Irène. Les entretiens servent ce cheminement et ne tiennent pas lieu de "pré-thérapie", c'est-à-dire d'amorce ou de début d'une thérapie ; sinon, *les deux espaces seraient totalement confondus*.

– Les relations instaurées entre le conseiller et le consultant

Elles sont inséparables de la qualité de l'écoute et de la progression du problème. Il ne suffit pas de les caractériser en termes de relation de confiance, encore faut-il revenir sur la signification de cette expression. Dans une approche thérapeutique de style rogérien, la confiance mutuelle se développe à partir de la *considération inconditionnelle* du praticien à l'égard de son client. Il n'en va pas de même dans le conseil en orientation où *le regard du conseiller porte sur le problème que la personne véhicule* et qu'ils doivent résoudre ensemble.

La confiance étant rarement unilatérale, celle que le sujet accorde à son conseiller est liée à la façon dont le conseiller lui fait confiance. Mais les relations de conseil sont *médiatisées*, nous l'avons vu, et les compétences du conseiller, son habileté à connaître certains aspects du fonctionnement de son interlocuteur appellent la confiance de celui-ci. Des deux côtés, la confiance est *conditionnelle*. Elle serait fondée sur les savoir-faire de l'un et de l'autre, donc sur une meilleure approche de la singularité de l'interlocuteur. Un certain regard sur cette singularité permet d'instaurer des *relations privilégiées*.

La relation de confiance ne se limite pas à un bon contact interpersonnel, elle requiert aussi une *implication commune* dans la recherche de solutions et se développe à mesure que le problème avance. Il se crée un *espace relationnel* où le face-à-face est protégé en même temps qu'il s'alimente des apports externes ; ainsi, le sujet pourra-t-il mieux conquérir son propre territoire et, à l'occasion, le défendre. Cela ne pourra se produire sans la garantie d'une discrétion absolue de la part du conseiller. Cette discrétion ne se manifeste pas seulement au niveau de la confidentialité mais surtout dans les modes d'exploration du problème qui *respectent les limites* de ce que le sujet veut/peut exprimer. On retrouve la problématique des interprétations et des questions intrusives. Quoi qu'il en soit, la discrétion fait partie des compétences du conseiller, grâce auxquelles une espèce "d'alliance" peut se constituer. Ce genre d'alliance centrée sur l'opération de conseil est bien différente d'une "alliance thérapeutique" qui s'étaye sur une "relation continue" et assez durable. À cet égard, il faudrait établir une double distinction. D'une part, entre relations permanentes et régulières où la durée reste *indéterminée*, et relations *temporaires* dont les limites sont à peu près fixées, et d'autre part entre relations et interactions séquentielles (quelle que soit sa durée, une relation peut s'entendre comme une série ou un ensemble d'interactions). Une alliance thérapeutique stipule que *la relation*, en elle-même, a un caractère thérapeutique. Alors qu'une alliance opératoire dans le conseil s'ancre sur des interactions ponctuelles et positives dont les emprunts à diverses méthodes thérapeutiques sont assez fréquentes. Une relation privilégiée dans le conseil est évidemment *moins impliquante et moins impliquée* qu'en thérapie. Cette relation privilégiée est un moyen ou une condition pour avancer et ne suffirait pas à elle seule à répondre à une demande quelle qu'elle soit.

Autrement dit, dans la problématique conseil/psychothérapie, une distinction s'impose au niveau des relations instituées mais pas au niveau des interactions ponctuelles. Un entretien de conseil peut s'apparenter, séquence par séquence, à un entretien de psychothérapie, mais ce voisinage n'est que de surface, compte tenu des objectifs et de *la nature* des liens fondamentalement différents dans les deux situations. À propos des démarches particulièrement ambiguës, les différences objectives, quantitatives et contextuelles (durée, fréquence et régulation des entretiens) pèsent beaucoup sur les relations et restent les meilleurs repères des limites de l'intervention.

En bref, l'espace commun à l'entretien de conseil et à l'entretien de psychothérapie relève d'une considération du sujet comme une personne dont on doit saisir avec le plus grand respect toutes les dimensions du problème qu'elle véhicule, et cela nécessite d'établir de solides rapports de confiance. Les différences majeures qui infiltrent cet espace commun sont :

- le maniement des interprétations ;
- l'absence de liens durables (malgré des interactions parfois fortes) et inutiles dans le traitement du problème. Je ne saurais clore ce chapitre sans affirmer que la "professionnalisation" du conseiller est le meilleur rempart pour empêcher l'interlocuteur de dériver et pour le maintenir dans le conseil.

4. L'ambiguïté dans la démarche d'un tiers

L'ambiguïté est encore plus difficilement repérable quand la démarche appartient à un tiers. Quoi de plus naturel pour des parents de s'inquiéter des résultats scolaires de leur(s) enfant(s) et de les inciter à consulter quand ils laissent à désirer ! On peut néanmoins rencontrer, ici aussi, un écart entre les motifs explicites et des demandes latentes. J'ai retenu deux cas superposables. Le motif, quoique fort large, est très clair (difficultés scolaires). La démarche s'effectue dans une espèce de crise. Son caractère aigu (avertissement de l'établissement scolaire) masque l'ambiguïté d'une tierce personne. Les deux garçons suivent un cheminement opposé. Dans le premier, le conseil aboutit au blocage. Il est lent, laborieux et efficient dans le second.

Sostène

L'exemple de Sostène est tout à fait illustratif d'une démarche à laquelle *on se soumet* sans réussir à la (re)prendre à son propre compte. L'établissement scolaire demande un bilan pour le garçon qui, déjà, redouble, ne travaille pas, et dont les résultats sont encore plus mauvais que l'année précédente (on ne sait pas quoi en faire et il est fortement question d'un renvoi). Sa mère *le pousse* à aller consulter. Il ne vient pas à contrecœur mais semble pas du tout concerné. Dans une attitude "je m'en foutiste", il fait comme s'il ne s'agissait absolument pas de lui. Après une mise en route très laborieuse, l'enfant devient plus coopératif, puis la situation s'enlise et l'intervention connaît une interruption brusque et inattendue.

Ses résultats aux tests sont tout à fait corrects. Il reste d'abord complètement insensible aux encouragements. Pour structurer l'entretien et tenter de l'intéresser à son propre avenir, la conseillère lui fait passer un entretien avec support de cartes métiers (entretien dit "ADVP"), à la suite de quoi il se réveille un peu. La conseillère, bien consciente qu'il ne faut pas exiger trop de lui ni le secouer, lui propose *un contrat* où il s'engage à travailler une demi-heure par jour durant un certain temps. Sostène respecte ce contrat et commence à s'intéresser à ses études, ses professeurs remarquent qu'il est plus présent, mais cela ne dure pas deux mois. Son "apathie" reprend le dessus. Il continue à venir, acquiesce à toutes les suggestions mais ne les suit pas et retrouve des "airs indifférents". Un beau jour, la mère de Sostène, qui n'avait cessé de critiquer le "maigre contrat", prévient qu'elle met fin au conseil. Pour l'obliger à travailler, elle le boucle dans sa chambre pendant quatre heures d'affilée, supprime la télé et les sorties. Sostène "trafique" ses notes, et ses absences sans excuse se multiplient. Aux dernières nouvelles, le garçon semblait de plus en plus *démotivé*.

Sostène consulte de manière *passive*, en se pliant à la volonté de sa mère. La conseillère a le sentiment qu'elle aurait pu secouer son apathie, faire émerger et gérer une demande de sa part si la mère ne s'était pas interposée. Apparemment, elle l'envoie pour que ses résultats progressent, et aussitôt que l'enfant se réveille, elle fait machine arrière et serre davantage la vis. On peut supposer qu'elle attendait de la conseillère qu'elle intervienne dans le sens qu'elle-même désirait. Elle lui confiait une sorte de *délégation de pouvoir*. L'incertitude de Sostène semble directement liée à ses rapports avec sa mère. Il faudrait, je le suppose, les modifier quelque peu pour qu'il puisse se *re-motiver* mais cela entre-t-il dans le cadre du conseil ? Appartient-il au conseiller de modifier la cellule familiale ? La conseillère de Sostène ne parvient pas à neutraliser l'influence de la mère alors que celle de Théo-Simon y parvient *sans agir* directement sur les rapports mère/fils et en restant dans l'espace conseil.

Théo-Simon

Il consulte, lui aussi, à l'instigation de l'établissement scolaire pour mauvais résultats et comportements inadaptés. Alors que Sostène apparaît passif voire inerte, Théo-Simon est inattentif, agité et arrogant. Il met, disent ses professeurs, une ambiance épouvantable dans la classe. Il vient, prétend-il, contre son gré et sous la pression de sa mère qui ne le quitte pas dans le bureau de la conseillère. Tandis qu'il hurle, la conseillère

enjoint la mère d'attendre son fils dehors pour avoir un premier entretien un peu tranquille. À la suite de quoi, elle la convoque *toute seule*. La mère se décommande à plusieurs reprises. La conseillère la met en demeure en lui disant qu'elle ne s'occupera pas de l'enfant tant qu'elle ne sera pas venue. Bien qu'il soit, à mon avis, un modèle du genre, je ne présenterai pas ce cas en détails. L'intervention s'effectue sur plusieurs tableaux. Avec la mère, avec les professeurs, et bien sûr avec l'enfant.

(a) *Avec la mère*

La conseillère tient à *garder ses distances*. Elle reçoit la mère un peu froidement, l'informe d'abord de l'avis des professeurs, des résultats aux tests, puis s'enquiert de la situation familiale. D'abord très défensive, la mère répond à peine, puis d'un coup se relâche et déverse tous ses déboires. La conseillère la recentre sur les difficultés scolaires de son fils mais n'en écoute pas moins le reste.

Théo-Simon représente apparemment le lien le plus fort entre les parents qui, entre eux, ne parlent que de lui. Le père dominateur et intransigeant rend la mère responsable de toutes les difficultés de l'enfant. Cette mère apparaît assez confuse et plutôt ambivalente. Elle a peur que sa démarche entérine l'échec de son fils et espère en même temps prouver à son mari qu'elle s'en occupe bien. Mais, quels que soient les résultats, meilleurs ou pires, la mère appréhende qu'ils creusent encore davantage la faille dans ses rapports avec son mari. Visiblement, *l'enjeu* de la consultation ne se trouve pas dans la scolarité de Théo-Simon, il est *ailleurs*. La conseillère, suffisamment avertie de la situation familiale, met fin à l'entretien en lui disant qu'elle l'informera de la suite pas courrier ou par téléphone.

(b) *Avec le jeune*

La conseillère est tout aussi ferme avec le jeune qu'avec la mère. Elle lui propose un suivi pédagogique pour améliorer ses méthodes de travail. Devant ses réticences, elle n'insiste pas et lui tend sa carte en disant qu'il pourra la prévenir quand il sera décidé. Théo-Simon fait immédiatement machine arrière. La conseillère ne rentre d'ailleurs dans son jeu quand il prétend "faire son caïd" avec les autres. Elle le "tance" de sorte qu'à un moment, il "fond" et convient qu'il "est paniqué face à une copie blanche et que, malgré tous ses efforts, il n'arrive pas à se concentrer". Depuis cet aveu, la partie est gagnée. L'enfant l'écoute avec confiance. Les progrès ont beau être lents, ils n'en existent pas moins et le garçon est enfin content de lui. Quand la conseillère lui suggère une psychothérapie, il refuse catégoriquement. Il ne veut pas, pense-t-il, endosser le chapeau de problèmes qui ne sont pas les siens. Cette fois-ci, c'est *lui* qui trace des limites.

(c) *Avec les professeurs*

La conseillère prend contact avec certains d'entre eux pour les inciter à accorder à l'enfant une attention particulière tout en convenant qu'en classe, il doit être parfaitement "imbuvable". Elle les informe des résultats obtenus, et, en même temps, recueille des renseignements précieux sur ses comportements. L'un d'entre eux, qui suspecte des violences dans cette famille, lui suggère de voir l'assistante sociale. Le regard de la conseillère sur l'enfant se transforme quand elle apprend qu'il est sévèrement battu. Elle devient alors encore plus disponible.

Analyse et commentaires

Avec la mère, la conseillère procède par *exclusion/inclusion* de celle-ci dans le champ du conseil. En la renvoyant de son bureau, *elle délimite un espace physique* où c'est elle qui décide. Elle va ensuite *l'impliquer* directement. En la convoquant, elle *la remet dans le circuit*. Elle lui assigne alors un nouveau rôle quelque peu ambigu : "Ne pas se mêler des résultats scolaires ni de la consultation, mais rester vigilante quant à l'accomplissement du travail". Cette prescription rétablit le sens de la démarche en la recentrant exclusivement sur le *motif* indépendamment de tout conflit avec le mari. La conseillère notifie ainsi qu'elle

va tenter de résorber les difficultés scolaires en tant que telles et sans s'attarder sur leurs causes. L'exclusion/inclusion à la fois physique et métaphorique garantit à l'enfant la possibilité de développer avec lui des *relations privilégiées*.

On peut figurer ce genre de relation comme une espèce de "bulle" étanche à l'intérieur (le jeune peut s'exprimer en toute sécurité) et ouverte sur l'extérieur (apports d'informations, de suggestions, démarche, etc.). Cet espace relationnel, préservé et perméable, évoque "l'aire transitionnelle" que Winnicott (1976) décrit comme le passage d'une réalité à une autre. Dans le cas qui nous occupe, cette enclave permettrait d'accéder à la réalité scolaire. La place de l'enfant entre son père et sa mère ne change pas, mais leurs conflits pèsent moins sur ses difficultés à l'école. Théo-Simon devient en effet plus disponible en classe. Les petits progrès dont il se réjouit avec la conseillère l'incitent à vouloir en faire davantage. La conseillère parvient ainsi à neutraliser l'influence de la famille sans intervenir directement sur son fonctionnement.

Dans le cas de Sostène, la situation est complètement *bloquée*. Malgré ses réactions initiales, l'enfant ne parvient pas à intérioriser le motif de la consultation ni à accéder à sa propre demande. Pour qu'il y parvienne, il aurait fallu *modifier ses rapports avec sa mère* et donc *déplacer la cible* du conseil. Avec une mère qui reste apparemment hors circuit tout en voulant garder la main mise sur la consultation, les stratégies d'inclusion/exclusion s'avèrent impraticables. La formation d'une "bulle" sera dès lors totalement illusoire.

En résumé, l'ambiguïté créée par une tierce personne entrave l'accès de l'intéressé à son propre problème. Cette ambiguïté relève toujours d'un enjeu derrière lequel l'intérêt *de* l'enfant et l'intérêt *pour* l'enfant disparaissent. Le préalable est donc de reconnaître cet enjeu afin de pouvoir le contourner. On ne peut le faire que dans l'instauration d'un *espace privé* construit sur *l'exclusion/inclusion* du tiers gênant et sans aucun empiètement sur l'espace familial, auquel cas on entrerait dans des processus thérapeutiques.

Les distinctions qui s'imposent entre conseil individuel et psychothérapie s'inscrivent sur un registre **relationnel**. Le conseil a beau emprunter ses méthodes à différents courants thérapeutiques, les rapports avec les sujets ne sont absolument pas les mêmes. Et pourtant, j'insiste, les modes de communication sont parfois **identiques**. Ces différences relèvent de la **DISTANCE** qui existe entre "relations privilégiées" et "relations "thérapeutiques".

Les distinctions entre conseil et thérapies de la famille sont bien plus évidentes. Le conseil ne concerne directement que l'intéressé et pas les autres membres, même s'il faut en tenir compte. Dans les deux cas que j'ai présentés, le motif correspond à un dysfonctionnement de la famille. La démarche du tiers n'est donc pas comparable aux précédentes. Dans le cas de Sostène, l'ambiguïté de la mère relève du désir de garder son emprise sur son fils et, dans celui de Théo-Simon, du désir de maintenir intactes ses relations avec son mari. Comme leur enfant, ces mères se sentiraient en quelque sorte elles aussi forcées de consentir à la consultation (nécessité oblige). Toute leur ambiguïté tient à leur ambivalence relative aux progrès de l'enfant qui remettrait le système en question.

Même s'il est indispensable de **repérer** l'ambiguïté, mieux vaut ne pas tenter de la gérer et adienne que pourra ! Indépendamment du conseil individuel à l'enfant, seules les stratégies **d'inclusion/exclusion** permettent de traiter ce genre de situations. Le conseiller **inclut** le tiers uniquement en tant qu'informateur privilégié. Il **exclut** totalement du champ de sa relation avec l'enfant. Il n'en gère pas moins, le cas échéant, les représentations de celui-ci. Le travail du conseil avec les parents pourrait être considéré comme l'exercice d'un pouvoir sur un pouvoir qu'il convient de neutraliser en dehors de toute action directe sur ce pouvoir. La délimitation du conseil s'opère à travers la défense de son territoire, effectif et symbolique. L'espace conseil, je le répète, se définit par son cadre matériel indissociable de son cadre psychologique (dans un contexte institutionnel et interactionnel).

CONCLUSION GÉNÉRALE

Le paradoxe fondateur du conseil (influencer/laisser libre) entraîne un tourbillon de paradoxes. Celui de ses limites n'est pas le moindre. Il pourrait s'énoncer ainsi : "Le conseil ne peut dépasser ses limites qu'en le respectant". Étant donné le caractère *inépuisable* de ce paradoxe, j'ai du mal à conclure. Je ne peux le faire qu'en entrant une fois de plus dans le paradoxe. Je vais donc revenir sur la notion d'*appel*, qui représente un "construit" difficile à définir mais qui correspond à une *réalité* concrète, même si elle est exceptionnelle. L'appel, semble-t-il, ne se rencontre pas dans la pratique courante. Nous l'avons suspecté dans les cas dits "limites" et dans certains cas dits "uniques". Il relève d'une *réaction paradoxale* à la situation de conseil.

Le conseil porte, rappelons-le, sur des conduites. Il implique donc le changement d'une *situation donnée* et non un changement de la personne ni une réduction de ses troubles comme en psychothérapie. Il s'exerce à partir d'une nécessité externe (choix, décision, orientation) qui mobilise les instances du sujet (besoin, désirs, craintes, etc.) à changer. En présence de conflits personnels ou en état de crise, l'accroissement des désirs, des craintes et/ou des deux associés peut entraîner des "réactions paradoxales". Il se produit un excès de tension qui se manifeste par un *appel*, soit pour aboutir au changement, soit pour le freiner. Dans le cas du changement, les sujets jouent le jeu des limites effectives à l'intérieur desquelles leur appel rebondit. Les pressions internes stimulent leur désir d'aboutir, donc de spécifier leur demande. Ils entrent alors dans *le paradoxe de l'indépendance* : "*Influencez-moi, mais laissez-moi libre*".

Inversement, dans le cas du blocage, où les sujets dénie l'existence de limites, leur appel signale leur impuissance à savoir ce qu'ils veulent. Ils se piègent dans une *dépendance paradoxale* : "*Aidez-moi, mais je ne vous le permettrai pas*". Le conseil, c'est évident, ne peut résonner qu'à des appels pour des aides tangibles, et non pour des aides indéterminées. D'ailleurs, il est opérant quand le sujet est prêt à entendre et à s'entendre et non quand le sujet s'assourdit lui-même. La durée et la fréquence des entretiens dans les cas dits "limites" ont montré que, malgré la solidité des motifs et en dépit de l'urgence de trouver une solution concrète, le conseil *n'était pas opportun*. En revanche, à l'accueil (du CIO), les sujets témoignent d'une disponibilité et d'une volonté qui défient la courte durée et le caractère unique de l'entretien. Dans la première occurrence, les sujets n'étaient pas prêts, et, dans la seconde, ils l'étaient.

Dans ce travail, j'ai beaucoup insisté sur la métaphore de *l'espace*. Cette métaphore ne suffit pas pour délimiter le champ du conseil. Il ne faut pas oublier celle du *temps*. Avec l'idée de "durée paradoxale", je n'avais retenu qu'une seule dimension temporelle, à laquelle il serait utile d'adjoindre celle du *moment*. Le conseil ne s'exerce pas n'importe quand, le moment choisi par le sujet (ou un tiers) n'est pas arbitraire. La pression de "l'ici et maintenant" est parfois un ferment de l'élaboration, de la formalisation et de la structuration d'une demande. Un *appel focalisé sur un point précis* pourrait se comparer au cri d'un voyageur égaré qui cherche désespérément quelqu'un pour l'informer sur la route à suivre et, au besoin, faire un bout de chemin avec lui. Même si, au départ, il n'est pas encore bien fixé sur sa destination, il sait que son intérêt croîtra avec les renseignements obtenus. Un guide qui répondrait dans ce sens lui rendrait un fier service, et pas seulement dans l'immédiat, mais pour la suite de son périple. J'en viens à mon propos de base. *Le conseil le plus prescriptif-informatif* peut avoir des retombées *incalculables* s'il vient à point. Alors que des entretiens approfondis et judicieux peuvent avoir des effets contraires (stagnation/régression).

À la différence de la psychothérapie, le conseil s'impose à un moment donné compte tenu de la rencontre des exigences du milieu et des besoins individuels. Il est *localisé et localisable*. Une réponse *adéquate* au moment voulu peut ainsi correspondre à un tournant dans la vie de quelqu'un. Le conseil, je le redis, ne se propose pas de changer les individus ni la famille ni même les relations entre ses membres. Toutefois, en agissant sur une situation locale au moment idoine, il peut transformer le fonctionnement d'un ensemble (individu ou système).

Le conseil peut avoir des effets thérapeutiques (au sens large) à condition de rester conseil. Pour plagier une formule célèbre, on pourrait prétendre que, dans le respect des limites, le conseil qui aide l'autre à faire un petit pas lui permet parfois d'accomplir un *bond en avant*. Le conseil dit "thérapeutique" se définirait ni par sa finalité, ni par ses méthodes, mais par des retombées parfois totalement inattendues.

Pour le mot de la fin, je retiens que, dans l'expression *conseil en orientation*, le terme *orientation* permet au conseiller de se démarquer du *psychothérapeute* et celui de *conseil* le distingue de *l'orienteur*. ■■■

Bibliographie

- Doron, R. et Parot, F. (1991), Dictionnaire de psychologie, PUF
Ionescu, S. (1993), Bases de la psychopathologie, in R. Ghiglione et J.-F. Richard, Cours de psychologie II. Bases, méthodes, épistémologie, Dunod.
Ionescu, S. (1999), Des mécanismes de défense en psychologie de la santé, Pratiques psychologiques, 4, 45-52.
Lagache, D. (1962, 5^e éd.), La psychanalyse, PUF
Lewin, K. (1959), Psychologie dynamique, les relations humaines, PUF.
Selvini-Palazzoli, M. (1979), Paradoxe et contre-paradoxe, un nouveau mode thérapeutique face aux familles à transaction schizophrénique, PUF.

Note de l'éditeur

Sur le thème du conseil, Josette Zarka a publié :

- Zarka, J. (1977), Conseil psychologique et psychologie du conseil, quelques propositions, OSP, 6, 1, 21-51
Zarka, J. (1979-80), Psychologie vocationnelle et psychologie du conseil, Bulletin de psychologie, XXXIII, 889-894.
Zarka, J. (1983), Au-delà des conflits, les paradoxes, in P. Benedetto et al. (dir.), Les lycéens face à l'enseignement supérieur, pp. 195-202, EAP.
Zarka, J. (1985), Psychologie paradoxale, paradoxe de la psychologie ou paradoxe en psychologie ? Bulletin de psychologie, tome XXXVIII, n°372, pp. 859-864.
Zarka, J. (1986), Essai de modélisation de la pratique de conseil en orientation, texte dactylographié, INETOP;
Zarka, J. (1986), Les conseils aux enfants, apprentissage de la confusion ou tolérance aux paradoxes, Le Groupe familial, 110, 100-108.
Zarka, J. (1987), Éclectisme ou pluralisme, Bulletin de l'ACOF, 315, 30-52.
Zarka, J. (1988), Les stratégies de la confiance et les paradoxes du conseil, in J. Cosnier, N. Gelas, C. Kebrat-Orecchioni (dir.), Échanges sur la conversation (pp. 221-235), éd. CNRS.
Zarka J. (1998), Conseil en orientation et identité originaire, OSP, 27, 1, 123-146.

Notes

- (1) Je remercie les conseillères et conseillers du centre d'application de l'INETOP qui m'ont rapporté, il y a quelques années, de façon anonyme, les 50 cas d'entretiens de conseil en orientation sur lesquels portent les analyses présentées dans cet article.
(2) Université Paris X, Nanterre
(3) Alerté, le juge avait en effet prescrit une mesure éducative pour Philomène.
(4) cf. Le "conseil bref"
(5) Le (la) conseiller(ère) d'orientation en reçoit plusieurs en une demi-journée, et il y a parfois un vrai défilé.
(6) Note de l'éditeur. Ionescu (1993), en proposant une nouvelle séméiologie, *suggère* de "s'intéresser à des aspects pouvant être qualifiés de fonctionnels en raison de leur but : réduction de la tension pulsionnelle et de l'angoisse qui en résulte (comme c'est le cas dans les mécanismes de défense) et, respectivement, adaptation au changement, aux conditions externes (comme lorsqu'on considère les mécanismes de *dégagement* et le *coping*). Cette approche de la séméiologie met l'accent sur l'aspect processus du fonctionnement psychique et suggère, en même temps, un continuum des mécanismes d'adaptation allant de la défense au *dégagement* puis au *coping*" (Ionescu, 1999).
(7) Qu'en un jour, en un lieu, un seul fait accompli tienne jusqu'à la fin le théâtre rempli.
(8) Cette expression est de lui, pas de moi.
(9) J'entends par "fonction du réel" la possibilité, pour un sujet, de mobiliser ses forces à un moment donné pour reconnaître, découvrir parfois certains de ses intérêts, de leur donner corps, de les activer de sorte qu'ils puissent concorder avec certaines de ses compétences afin de pouvoir trouver des solutions adaptées à son problème actuel. Elle ne se confond pas avec le "réalisme" en tant que trait de caractère ; elle se distingue aussi du principe de réalité au sens freudien. En bref, je définirais cette fonction comme la capacité d'un sujet d'accéder à des moments de vérité sur lui-même quand c'est nécessaire.