

LANGAGE AU TRAVAIL

DRAMATURGIE DU SILENCE OU LE SILENCE DANS TOUS SES ECLATS

Si les yeux cherchent à voir, le regard cherche à rencontrer l'autre et partager, ou dire, voire à imposer.

"LES CRIS DU REGARD"

Jusqu'où peut-on théâtraliser pour dire... du bout du regard ? Que peut laisser "entendre" la théâtralisation muette ? Si les yeux noirs et malicieux laissent supposer un esprit vif, si les yeux bleus et limpides, implorants, ne peuvent s'imaginer sans un soupir d'accompagnement, le regard de l'autre ouvre la porte à moultes interprétations, chargées d'émotion.

Si nombre de SDF regardent "à leurs pieds", si les désespérés du chômage ont souvent le regard vague, perdu, éperdu, l'œil éteint, le regard ne laisse pas l'autre indifférent. Parfois attendri, ému, bienveillant, le regard peut être au contraire conquérant, de marbre, autoritaire, dominateur. Le regard de l'autre peut devenir fuyant, à moins qu'il ne passe à l'affrontement et en réponse, il ne lance des flèches ou des lames de rasoir.

Que voilà un regard vindicatif !

Croiser le regard de l'autre c'est déjà croiser l'autre et lui parler un peu. Comme il est difficile, finalement, dans le silence, de ne rien laisser "paraître".

PAROLES

Que vaut l'interprétation des regards, des mimiques, des silences, sans la validation de ceux qui « expriment ». Et comment valider, sinon par le langage ?

LA PROSODIE AU SERVICE DE LA DRAMATURGIE

La prosodie peut être parole hésitante, balbutiante, émouvante, apaisante, afin d'ajouter au discours un peu d'humanisme.

- **La parole claire** et l'énoncé limpide sont nécessaires à l'exposé scientifique, débarrassé de notes subjectives,

MIMIQUE ET ATTITUDE, EST-IL "UTILE" DE PARAITRE OU D'(EN) AVOIR L'AIR

La mimique est-elle sincère expression du vécu, ou aussi mise en scène, comédie, dans le but de "jouer un rôle" ? L'expression s'adresse à l'autre ; soit à l'autre fantasmé dans un dialogue intérieur, soit à l'autre, réel, en face, invité à saisir le message (d'amitié, d'appel (SOS), d'exigence, d'autorité...). La mimique habite le corps, elle l'humanise, permet de le classer parmi les vivants. Elle parle à l'autre et l'invite à répondre en retour. Ce dialogue est espoir en suspend.

Sans appui du langage, nous en sommes à l'intuition, à l'interprétation. Alors, faut-il avoir l'air ? Avoir l'air attendri, ému, ou simplement trouble, perturbé, hésitant, indécis, parce qu'ayant l'air aussi tellement fatigué, épuisé ? Faut-il avoir l'air étonné, subjugué, interloqué, médusé ? Et puis tour à tour coquin, espiègle, puis coléreux, courroucé, abrupt, maussade, agressif ? Ou encore intéressé, attentif, à l'écoute, bienveillant, humain, ou plus modestement aimable, poli, courtois ? Et pourquoi pas intelligent, appliqué, consciencieux, réfléchi, méditatif, ou au contraire, vif, agité, impatient ?

allant droit aux faits objectifs, utiles à la connaissance.

- **La parole carrée**, abrupte, hachée, oriente sans "défaillance" vers la rationalité chiffrée du responsable qui attend des résultats, chiffrés eux aussi ! La dureté de l'intonation fait partie de la stratégie. Aucune réponse n'est attendue en retour.

- **La parole murmurée** indique que l'échange doit passer inaperçu. Echange sur l'activité, au vestiaire, parce qu'il est interdit de changer les modes opératoires, en principe. Mais cette ancienne

Quelle panoplie ! Mais s'agit-il d'expression du vécu pour partager, ou de l'usage de masques dans un but manipulateur ? Avoir l'air engendre autant d'interprétations que de ressentis, en face.

DE LA SUBJECTIVITE DU SILENCE

« Ecoutez » ce silence ! Oui ! Je sais ! Il est pesant, oppressant, étouffant, lourd de menace, annonçant l'orage ! Mais ne vous plaignez pas ! Il pourrait être froid et glacé, de marbre, de mort ! Finalement, il n'est peut-être que calculé, attentiste... et finalement impertinent ! Allons ! Partageons un silence étouffé et rageur, et puis recueillons nous en un silence respectueux, méditatif, quasi religieux.

Le silence n'est pas rien ! Il n'est pas vide ! Il a du sens. Il est source de ressentis. Ponctué ou non de soupirs, de bruitages (hum ! hum !), de toux sèche, de regards, de gestes impatients, de démarche nerveuse ou de bonhomie, d'emphase... Le silence est propice à la subjectivité, aux hypothèses interprétatives... aux questions... donc au langage parlé !

opératrice ne veut laisser sa nouvelle collègue "tâtonner" indéfiniment.

PROSODIE ET SOUMISSION A L'AUTORITE

Sans en faire le catalogue, disons que l'intonation donne à entendre bien plus que le contenu du discours. La vie en entreprise est ponctuée de cette rationalité dramaturgique, dès le premier jour. Chacun a besoin d'apprendre, souvent à ses dépends, qui se cache derrière le regard, la mimique, l'intonation. Il ou elle devine intuitivement. Il lui faut ap-

prendre, malgré tous les non dits, les limites autorisées de circulation, d'intervention au poste, de participation aux échanges verbaux. Il me semble que les silences, regards, expressions, de par la subjectivité qu'ils portent en eux, "conditionnent", dès les premiers échanges, la place de chacun et ses "droits" sur l'échiquier professionnel.

Tout cela s'apprend, corporellement, est "incorpore", et la soumission à l'autorité sera, ainsi, base implicite et réitérée du contrat.

STRATEGIES DANS LA DIALECTIQUE

STRATÉGIE DU SILENCE

« *Il fallait tenir, résister à la tentation de lui dire* » que nous les femmes, sur les machines, on n'y arrivait pas, qu'on en avait marre, que c'était trop dur ! On allait le payer cher en insomnies, anxiolytiques. Mais toute confrontation avec les régulateurs, techniciens de l'atelier était vaine. Ils n'écoutaient pas les paroles des femmes sensées ne rien savoir sur la technique, sur les machines. L'ingénieur responsable d'atelier lui-même était insensible à leurs larmes : « *les femmes ? elles se croient toujours persécutées* ».

Confusément, elles sentaient qu'elles se mettraient en danger face aux hommes si elles parlaient. Ils pouvaient tellement se venger après, leur donner le boulot le plus dur. On peut se demander si l'expression du reste limitée, parcellaire, fragmentée des femmes sur leur travail n'était pas perçue par les régulateurs et techniciens comme une remise en cause de la technologie, menace au fantasme de toute puissance par la technologie, menace à la virilité réitérée par la tech-

nique. Toute idée émise par les femmes était gommée de la mémoire, ou prise à la légère, repoussée, niée, même émise en droit d'expression, même à plusieurs, et surtout à cause de la présence d'une opératrice membre du CE et du CHSCT.

Dans cet atelier, « *le silence est doré* », mais il faut travailler. Paradoxe ?

FAUT-IL AVOIR PEUR D'AVOIR PEUR

La relation hommes-femmes est souvent faite de domination. Cette relation de pouvoir inégal, basée sur la crainte, est violence insidieuse. Le dialogue hommes-femmes est-il simple échange d'idées ? La confrontation représente-t-elle le même coût, psychique notamment ? Il semble difficile à la femme d'avoir raison et de le dire... Parce que c'est déjà résister. On est déjà dans le rapport de force. Résister représente une lutte intérieure contre soi-même, contre un désir de paix, de non violence, désir de se taire pour en finir. Argumenter, c'est monter au créneau, se battre... Ce qui est "contre nature", n'appartient pas au genre féminin. On est dans le rapport de force "physiologique". Hommes/Femmes, et aussi hiérarchique, le plus souvent, en entreprise.

Dans ce contexte, il faut être "bien armée" pour entrer dans le débat. Avoir raison ne suffit pas. Dire les choses naturellement non plus. C'est à coup sûr donner à l'homme l'occasion de s'emparer de l'espace, de prendre la place. C'est sans doute pourquoi les interventions du médecin du travail, que je suis, sont souvent très préparées, le dossier minutieusement construit et incontournable. On ne peut pas se permettre, en tant que femme, l'approximation. Il faut "mettre les bouchées doubles" pour "taper un grand coup".

LANGAGES ET MÉTIERS

INGÉNIEURS - MÉDECINS DU TRAVAIL : VERS UN LANGAGE COMMUN

Apporter de la connaissance nouvelle.

- Les ingénieurs en automatisme, robotique des BM, BE, ne lisent pas les fiches sécurité. A nous de les leur résumer en incluant composition, risques toxiques, incendie, explosion et prévention proposée par le fabricant.

- Ils ne connaissent pas non plus la pathologie professionnelle signalée dans la fiche sécurité : à nous de leur donner copie des tableaux correspondants.

- Ils ignorent tout des algorithmes médicaux en médecine du travail. A nous de leur en proposer de façon schématisée.

Les ingénieurs sont souvent peu perméables à la prose, à la littérature. Offrons leur le choix d'un texte et sa tra-

STRATÉGIE DE L'AFFRONTEMENT

Il était cadre et parlait bien. Il savait "où il allait". Ses discours étaient autant de manipulations bien construites et la force de l'articulé, l'impression de rouleau compresseur qui émanait de ses propos, l'envahissement du temps et de l'espace par sa volubilité calculée, tout ça paralysait l'auditoire féminin et non cadre pour la plupart. Nous étions, hélas, dans la rationalité cognitivo-instrumentale et il me fallait redoubler d'attention. En tant que femme, le "prendre de front" serait vain. Je ne tiendrais pas longtemps. Alors, attendre...

Attendre qu'il ait bien maîtrisé l'auditoire et qu'alors il se détende, "rentre les griffes", "baisse la garde". Repérer les failles du discours sans rien laisser paraître, c'est-à-dire sans croiser son regard à ce moment là, et en évitant tout mouvement, toute mimique révélatrice. Laisser "passer un tour". Attendre encore ! Et quand il croit en avoir terminé, prendre la parole, argumenter fermement, avec la même froideur, et ne pas reculer d'un pouce ni céder d'un détail !

Pas facile de résister à la rationalité objective et stratégique, manipulatrice, même pour défendre une idée basée sur le bien vivre collectif, au détriment d'une autre, vécue comme menace pour l'avenir. Pas facile quand on est femme, de faire abstraction du subjectif, d'en expurger le discours. Quelle perte de repères, quelle déstabilisation interne, que d'insomnies et d'interrogations à venir !

Combien de fois aura t-il fallu ainsi parler pour un auditoire silencieux, pour défendre une éthique, et se sentir ensuite seule et menacée ? Mais c'était le prix à payer pour freiner l'effraction venue d'en face.

duction en tableaux. Un texte de une ou deux pages sera compris dans la fulgurance s'il est "résumé" en trois pages d'histogrammes, tableaux en lignes et colonnes.

Osciller entre les préoccupations de l'ingénieur et les algorithmes médicaux, c'est-à-dire parler de l'objet à fabriquer, des outils, des produits chimiques (colles, solvants), leur rôle et leur mode d'utilisation (gouttelettes, appliquées à

Langage au travail

l'aiguille, au pinceau, à la burette ; ou trempage en bac ; ou pulvérisation en aérosol) et faire le lien avec le risque de toxicité, avec la pathologie avérée, avec la prévention.

Faire une synthèse des postes, des risques, des pathologies avérées, c'est alors donner des cibles, précises, comprises et acceptées en matière de prévention. C'est un travail d'équipe envers une collectivité.

CONSENSUS ET RAPPORTS SOCIAUX D'ENTREPRISE

Le langage commun médecin du travail/ingénieurs est **outil** nécessaire à la prévention. Mais l'échange ne se résume pas à une rationalité "épurée", isolée du contexte. Il faut y adjoindre les "regards, silences, dramaturgie, stratégie dans la dialectique"... En effet, par ses connaissances scientifiques partielles, le médecin du travail défend le point de vue de la santé au travail, dans un contexte économique mondialisé où le consensus se joue sur la corde raide.

Dans ce débat scientifique, la position des représentants des salariés (CHSCT par ex.) est souvent l'**expectative silencieuse** — Et oui ! visage impassible, regard vague... "laisser passer un tour... attendre...", les résultats **concrets** ! Si besoin sortir les griffes, marquer des signes d'impatience ! Garder le cap et le rôle revendicatif, choisir l'affrontement... en temps utile ! A ce stade, le médecin du travail, parce qu'il s'engage à leur côté, participe par la dramaturgie, et en tant qu'acteur, à la difficile transformation des conditions de travail qu'ils revendentiquent.

PARLER DU TRAVAIL DU MEDECIN DU TRAVAIL

On parle plus facilement du résultat, voire de la méthode pour y arriver. Parce que tout cela sera utile. Prenons l'exemple de l'exposé scientifique. Si ce qui a été trouvé est nouveau, quel plaisir de faire partager la découverte. Et de dire comment on a trouvé tout ça. Mais finalement, on ne parle pas des hypothèses et des tatonnements, des essais erreurs de départ. On ne va pas raconter

comment le rapprochement des idées, leur juxtaposition, ont fini par déclencher l'éclair de lumière pour nous rapprocher un peu plus de la réponse, des réponses.

On n'aura parlé ni du plaisir des découvertes, ni du besoin de clarté qui propulse en avant, oblige à chercher, à solutionner. Mais au delà de cette activité subjectivante, qui saura, aussi, les chausse-trappes, le jeu des alliances, les rapports de force en entreprise pour y arriver ? Qui saura les insomnies, la rage, les arguments qu'on prépare et qu'on avance comme des cartes qu'on "abat" ?

Restera un compte-rendu objectif. Pour un médecin du travail du terrain, c'est se dire qu'aucun médecin hospitalier ne peut mesurer les dimensions de la rationalité de l'action du médecin en entreprise.

*Jocelyne Machefer
novembre 1995*