
La technique Columbo

L'identification au professionnel

Il m'est rarement arrivé d'entamer une AEMO sur une confirmation de la cour d'appel. Les Gentier se présentaient comme une famille récalcitrante. Ils avaient eu l'audace de frapper d'appel la décision du juge des enfants. Ils avaient essuyé la déconvenue de se voir déboutés. Ils n'en demeuraient pas moins prêts à en découdre. Ils l'avaient manifesté avant le premier rendez-vous, en insultant la secrétaire au téléphone. Ils avaient informé le chef de service qu'ils ne voulaient pas de la mesure et qu'ils n'y coopéreraient aucunement. Dans un tel contexte, la relation de confiance n'était pas acquise.

Du parent vers le travailleur social, la confiance est rarement spontanée. De surcroît, la contrainte de la mesure judiciaire tend à renforcer la méfiance des familles. Réaction bien naturelle. Qui d'entre nous apprécierait qu'un travailleur social vienne à domicile contrôler comment elle ou il s'occupe de ses enfants? On persiste cependant, chez les gens de terrain, à parler de *relation de confiance*¹. Peut-être est-il rassurant d'inspirer confiance dans un métier qui expose fortement le praticien à douter de sa compétence!

L'accroche éducative allait s'avérer coriace dans cette famille singulière. La mère et la grand-mère s'efforçaient d'éduquer au mieux un

1. Nous verrons dans les récits des chapitres 3, 5, 8 que la relation de confiance a trait à la dynamique du transfert.

petit garçon sympathique et un peu en difficulté à la fin du cycle maternel. J'ai dû ferrailer dans bien des domaines avec cette famille sans hommes. Les échanges avaient lieu sur un terrain instable, où se croisaient l'affectif et l'intellectuel. La grand-mère était professeur de mathématiques et la fille avait été documentaliste. Plus d'une fois je me suis trouvé épinglé sur des sujets délicats. Ces femmes cultivées parlaient couramment d'appartenance religieuse, de conceptions éducatives, des rapports entre hommes et femmes, ou de l'influence réciproque des générations. Les faits dont il est question se déroulent un peu plus d'un an après le début de l'intervention.

*

* *

Tandis que la porte s'ouvre ce mercredi-là, je suis, comme à l'accoutumé, assailli par une forte odeur de déjections félines. Combien de chats vivent dans cet appartement ? sept, huit ? Je souris intérieurement. Bien des collègues aux conceptions plus normatives auraient dénoncé depuis longtemps une insalubrité préjudiciable à la santé de l'enfant. En fait, le surpeuplement des matous ne semble vraiment pas gêner le gamin. À chaque visite, je vois Maximilien jouer avec ses fauves. Qui plus est, j'adore les chats. Ceux d'ici le sentent bien puisqu'il en est toujours un qui saute sur mes genoux, certain d'être reçu par une caresse. Il ne m'échappe pas que cette fraternisation avec les félins du lieu est vue d'un œil favorable par les deux femmes. En milieu ouvert, on fait feu de tout bois. Tout est bon pour créer le courant de la reconnaissance réciproque. Le summum de notre art est de créer l'impression qu'on fait presque partie de la famille. L'affiliation demeure la voie royale du travail à domicile. Bien que représentant d'un système social agonie, quoique membre d'une gent masculine abhorrée, je ne suis peut-être pas complètement monstrueux puisque m'aiment les chats !

Tandis qu'un svelte matou plante, débonnaire, ses griffes dans mon pantalon, Maximilien, l'air blasé, va dessiner dans son coin. Maryvonne, la mère, en profite pour me parler une fois de plus des déboires de son insertion sociale. Il ne lui est pas commode de trouver du travail. Elle a beau avoir une licence, maîtriser plusieurs langues et justifier d'une expérience dans la documentation, elle n'arrive pas à trouver un emploi. L'embauche n'est pas facilitée par ses crises de spasmophilie. Maryvonne Gentier demeure révoltée par la dépréciation sociale dont elle est l'objet. Pleine d'amertume, elle énumère ses échecs. Elle se déclare pourtant sûre de ses capacités. J'ai idée qu'elle

aimerait me persuader de sa valeur, et pas seulement sur le plan professionnel. Cette jeune femme en détresse aspire à être reconnue dans son droit à exister. Mais exister n'est pas simple ! Son père lui infligea dès la naissance un rejet dévastateur, tandis qu'une ambivalence pesante charge ses relations avec sa mère. Désignée pour être tare de la famille, il lui est difficile de se caser sur le plan professionnel. Cela ne lui est pas plus facile sur le plan sentimental, comme elle le révélera peu à peu.

D'une dizaine d'années son aîné, je ne suis pas en âge d'être son père. Cependant, le jugement d'un homme mûr a de l'importance pour Maryvonne. Comment pourrait-elle me montrer qu'elle est capable d'avoir une vie sociale ? qu'elle en est aussi capable que moi ? Il se trouve qu'en fin d'entretien, je vais lui donner l'occasion de se montrer largement supérieure à son visiteur. Au moment de fixer le rendez-vous suivant, je suis encore fortement absorbé par la teneur de la discussion. Alors je me mets à ne pas trouver mon stylo. Tout en parlant, je manifeste le comportement caractéristique d'une personne qui cherche et ne trouve pas la chose indispensable, qu'elle devrait pourtant avoir sous la main. Je regarde de ci, de là ; toujours parlant je palpe mes poches ; j'ouvre mon sac ; le referme ; y regarde de nouveau. Après quelques secondes de ce manège, j'intercepte le regard hilare de Maryvonne. Elle pointe vers moi un doigt souverain :

« C'est votre stylo que vous cherchez ! »

Chacun s'esclaffe tandis que je récupère l'objet à la poche de ma chemise. Je viens une fois de plus de pratiquer *la technique Columbo* !

*
* *

Avec son imperméable froissé, sa mine défraîchie et sa vieille 403, l'inspecteur Columbo est devenu un personnage légendaire. Le héros de la série nord-américaine est connu à plus d'un titre. Il excelle notamment à jouer les demeurés face aux personnages méfiants et retors qu'il va rencontrer sur leur propre territoire. L'inspecteur Columbo paraît volontiers niais par son attitude maladroite, stupide par ses propos déplacés, ridicule par sa vêtue surannée. En fait, Columbo est un virtuose de la position basse. L'interlocuteur du petit lieutenant se sent supérieur au crétin qui l'interroge, au point que sa vigilance décroît. Il finit invariablement par commettre l'erreur fatale à son système de défense. Columbo sait se montrer étrangement familier et à portée de quiconque. Sa gaucherie apparente lui ôte toute splendeur

professionnelle. Il endort à chaque fois la méfiance du criminel qu'il confond au terme de l'épisode. Le comportement de Columbo est remarquable parce que ses bévues ne semblent pas intentionnelles. Il commet d'instinct la maladresse ajustée au caractère de son interlocuteur.

Praticien de l'intervention sociale à domicile, je ne suis pas policier. Mon but premier n'est pas de confondre les criminels. Je dois en priorité gagner l'espace de confiance indispensable à mon travail. Pour cela, je cherche, comme le lieutenant à l'imperméable informe, à atténuer la méfiance de mes interlocuteurs. Les parents en difficultés sont toujours sur le qui-vive. Ils redoutent tout particulièrement les travailleurs sociaux. La *technique Columbo* permet de renverser la vapeur. La réédition du scénario nord-américain produit une inversion des rôles pré-établis. Localisant mon stylo d'un index indulgent, Maryvonne se trouve soudain supérieure à moi. La relation avec les travailleurs sociaux est souvent infantilisante. Les parents en difficultés ont été désignés par le système social comme gens insuffisants, voire dangereux ou mauvais. Les professionnels missionnés à l'intention de leurs enfants les rencontrent pour les corriger et pour les contrôler. Comment, sur de telles bases, reconstituer le fond d'estime de soi, sans lequel nul ne peut s'estimer bon parent? Pour revaloriser sa propre image, le parent doit percevoir sa propre valeur. Favorisant la position basse du professionnel, la technique Columbo aide le parent déprécié à requalifier son image. Cela fonctionne comme une sorte de balancier. Dans l'épisode du stylo, Maryvonne la réprouvée se retrouve en position dominante. Elle gratifie d'un geste secourable le professionnel censé lui expliquer comment on est une bonne mère.

La technique Columbo favorise également l'identification du parent au professionnel. L'acte apparemment idiot qu'il vient de commettre dépare l'intervenant de la panoplie du technologue infaillible. Il se met ainsi à portée du parent stigmatisé par l'autorité sociale. La personne du parent en difficulté peut s'identifier au professionnel, lui aussi faillible. Décidément, l'humain est faillible. La vérification en est permanente, au professionnel comme au privé. En ne cachant pas sa vulnérabilité, le professionnel montre qu'il partage la même humanité. Le courant d'identification passe dès lors plus facilement. Sans identification, rien n'avance en clinique sociale. L'objectif subtil de la technique Columbo est de susciter une vision plus familière du professionnel. *Après tout, il est un peu comme moi, puisqu'il est capable de faire des conneries!* On peut donc se comprendre puisqu'on parle le langage universel des bévues du quotidien. Le mouvement d'identifi-

cation établit une base relationnelle solide. C'est le point de départ du chemin parfois tortueux qui mène vers la confiance.

Attention, il ne s'agit pas d'un numéro de guignol. J'insiste sur le fait qu'à l'instant où j'ai commencé à le chercher, je ne savais effectivement plus où était mon stylo. Utilisée en connaissance de cause, cette erreur devient une technique professionnelle. Commettant la même méprise il y a dix ans, j'aurais rougi de confusion en m'excusant. J'aurais eu honte de paraître aussi peu sérieux en situation de travail. À présent, *faire du Columbo* me donne le sentiment de laisser finalement peu de chance à la famille d'échapper à la relation de confiance!

La technique Columbo n'est pas une fin en soi, mais il y a lieu de penser que le coup du stylo a marqué une étape significative dans la relation de confiance qui s'instaura progressivement avec Maryvonne.