Quelques remarques sur la relation de transaction.

La relation de transaction est la relation qui organise la rencontre de deux personnes, l'une recherchant l'obtension d'un service, et l'autre ayant pour rôle professionnel de fournir ce service.

Il s'agit d'une relation complémentaire (nécessairement antisymétrique), et liée à l'exercie de rôles sociaux. Les positions ne peuvent s'échanger.

Quand on dit rencontre entre deux personnes, il faut tout de suite ajouter qu'il s'agit de "personnes abstraites" : un professionnel d'un côté, un client de l'autre.

L'un des premiers problèmes est donc la construction mutuelle des deux personnes. Le processus par lequel elles font l'hypothèse de ce qu'elles seront l'une pour l'autre.

Les conditions d'obtension d'un service.

Il y a trois situations de types différents : (on n'est pas dans l'accueil !)

- le client connaît le problème qu'il a à rédoudre, et connaît le service qui lui permettra de résoudre ce problème. Il y a deux situations différentes pour rendre ce service :

    - l'obtension suppose la demande explicite du service à un demandeur ;

    - le client se sert lui-même ;

- le client ressent le problème mais ne sait pas quel service peut le résoudre. C'est ce qu'on appelle la "consultation".

C'est donc avec ces trois attitudes que l'accueil a affaire.

A cela il faut rajouter *la notion de dispositif*.

Dans la relation de service, il y a une évidence pour le client : il obtiendra un service. S'il ne l'obtient pas, il est en droit de considérer que le serveur lui a fait un affront, car le serveur à exercé un droit de décision qu'il ne possède pas.

La notion de dispositif se distingue de celle de service, par deux éléments :

- le passage obligatoire ;

- l'obtension conditionnelle.

Ceci suppose une relation de dépendance, l'obtension dépend de la décision d'autrui, et il s'agit donc d'une relation où l'être et le paraître interviennent. C'est relation d'influence, de production de conformité, d'un côté, de l'autre il s'agit de "faire la part des choses", de trier le vrai du faux, de se forger un jugement.

L'autre point essentiel, qu'il faut comprendre dans la notion de dispositif, c'est que l'enjeux n'est pas à proporement parlé l'obtension du service, mais le changement de statut social de la personne : bénéficiaire ou non de ce service.

Troisième grand type de relations : la demande à agir sur un tiers.