

## **Assistant Social – Identité et Savoir**

GRANJA, Berta

Professeure – Instituto Superior de Serviço Social do Porto

[berta.granja@issp.pt](mailto:berta.granja@issp.pt)

### Résumé

Cette communication résulte d'un projet de recherche ethnographique développé au Portugal, Brésil et Canada, sur l'activité professionnelle des assistants de service social, le savoir qu'elle mobilise et l'énergie que la stimule.

L'activité des assistants de service social répond à des problèmes vécus de façon singulière, mais qui résultent du fonctionnement des structures socioéconomiques et politiques et leurs systèmes qu'influencent parcours, conditions, modes de vie de personnes et des groupes.

Les professionnels vivent en tension permanente intrinsèque à l'action au carrefour de relations sociales diverses avec logiques individuelles et collectives divers et même antagoniques, inventent, réinventent et adaptent des procédures difficiles à codifier et formaliser.

La réponse à ces problèmes de l'action exige un savoir professionnel provenant d'une structure socio cognitive spécifique qui est la base de la *forme identitaire* qui se construit et reconstruit par la réflexion individuelle et collective et pour l'affirmation de l'autonomie dans l'action.

## Introduction

Cette communication présente quelques réponses pour une question simple mais dont la réponse est complexe. Pour agir, le professionnel s'interroge, consciemment ou non, en chaque moment : «**comment procéder dans cette situation comme assistant social** ».

L'action exige une forme identitaire, bien que provisoire, produite par les données subjectives articulées avec les contributions socialisatrices de la formation et de l'expérience collective du groupe qui produisent l'illusion d'une certaine unification personnelle qui donne du sens à l'activité professionnelle et assure le sentiment de sécurité et auto estime nécessaires pour agir.

Les contributions d'auteurs comme MINTZBERG (1994) BOTERF (2003), MALGLAIVE (1990) SCHÖN (1996), BARBIER, (2006) KAUFMANN (2004) et DUBAR (1997) sur l'action, identité professionnelle et savoir d'action ont conduit à la compréhension dont avoir comme objet le savoir professionnel, obligé à diriger le processus de recherche sur les acteurs professionnels dans un processus plus avancé de sa construction identitaire, avec légitimation pour exercer la profession, auto estime professionnel qui leur permettait l'énergie nécessaire pour agir, avec répertoires déjà consolidés bien que toujours changeant, qui garantissaient confiance et autonomie pour agir avec responsabilité par leurs actes professionnels: Le concept de **savoirs d'action** est donc un concept central de cette abordage compréhensif sur le savoir et identité professionnelle.

La recherche s'est développée dans une perspective anthropologique, pour cela a intéressé le sens du schéma pratique que le professionnel utilise<sup>1</sup>, comme ensemble de certitudes et de confiances basiques qui permettent l'énergie pour le vouloir agir, pour affronter les situations difficiles de la vie professionnelle. Correspondent à l'appropriation que le professionnel fait du patrimoine du groupe professionnel pour se constituer comme professionnel singulier.

Les questions centrales sélectionnées pour cette communication sont:

La tension identitaire des assistants sociaux, les sources identitaires, le processus de construction des formes identitaires professionnelles, notamment les processus

---

<sup>1</sup> CERTEAU (1990) dit que étudier les pratiques quotidiennes est toujours un défi pour le chercheur qui va se confronter avec logiques diverses et doit se conformer avec le fait de n'avoir tout enregistré et de laisser échapper des faits phénomènes et processus importants.

réfléchissantes nécessaires pour construire le sens individuel et collectif sur l'activité professionnelle.

Aborde la complexité du savoir agir professionnel et les tensions de la construction identitaire qui consolident ou fragilisent les processus de légitimation du savoir et de construction d'autonomie. On part de la considération que le savoir d'action des assistants sociaux est appliqué dans une situation sociale et relationnelle, exigent projets conceptuels de synthèse construits par les savoirs multiples et transversaux qui sont articulés avec les multiples expériences acquises et expérimentées. Ces savoirs forment les structures cognitives professionnelles, beaucoup d'elles de niveau inconscient parce que dans la complexité de l'action, il n'est pas possible d'avoir accessibles dans le conscient rationnel, tous les projets mentaux nécessaires pour affronter l'incertitude, l'instabilité, la singularité et au conflit de valeurs, sous peine de paralyser l'action.

Sur base de la prémisse qu'à l'heure actuelle le savoir professionnel a besoin d'être structuré et objectivé pour être utilisé aux processus de formation, dans la construction de la discipline et dans la réflexion professionnelle, se présentent références de la dimension praxéologique de l'activité avec leurs procédures et principes d'interaction.

L'angle d'abordage de l'activité professionnelle sélectionnée<sup>2</sup> a été l'interaction avec les populations, pour faire la médiation professionnelle permanente entre les politiques, les institutions, autres professionnels et acteurs sociaux. Cette médiation pour assurer l'autonomie professionnelle et singulariser le caractère universel des politiques, exige sensibilité sociale comme marque identitaire pour faire émerger les perturbations et les principes d'un savoir en tension, au sein de politiques sociales qui convoquent l'action professionnelle, conditionnée par des règlements, fonctionnements institutionnels et par la gestion des ressources affectées.

### **1 - Le savoir professionnel - un savoir d'action complexe.**

L'exercice de la profession dépend des projets opérationnels que le professionnel est capable de formuler. Avant d'agir le professionnel adapte et combine des savoirs aux contextes d'action, mais l'activité professionnelle dépend également de valeurs, décisions subjectives avec les structures rationnelles, cognitives, affectives conscientes et inconscientes nécessaires.

---

<sup>2</sup> On a observé 752 épisodes professionnels au Portugal et 35 au Brésil et Canada.

Le service social est caractérisé comme une profession mélangée qui intègre compétences du domaine du savoir agir, mais aussi du domaine du talent LE BOTERF (2003). Sur le savoir agir professionnel on peut énoncer les suivantes caractéristiques:

- S'inscrive dans événements et contextes localisés, en situations expérimentales qui toujours recommencent dans contextes et circonstances diverses et où il faut prendre des décisions sans connaître tous les paramètres de diagnostic;
- Se place en contextes peu structurés, contradictoires, paradoxaux, avec des niveaux d'incertitude élevés et variables, relations de forces qui se méconnaissent et se peuvent révéler déterminants pour influencer le cours de l'action ;
- Se développent en systèmes d'interaction, dans le croisement de relations sociales diverses, presque toujours conflictuelles, marquées par les particularités de la situation relationnelle où coexistent diverses subjectivités et s'articule collectif/individuel, objectif/subjectif, et donc se jouent des émotions et des sentiments.
- Les situations sociales problématiques sont beaucoup de fois intrigantes et apparemment sans aucun sens, à cause de la subjectivité que les acteurs transportent pour l'action mais on ne peut pas ignorer la connaissance sur les régularités sociales, les déterminismes sociaux qui expliquent et interprètent les problèmes et leurs origines.
- L'action professionnelle des assistants sociaux est conditionnée et beaucoup de fois prescrite par les politiques sociales, macro et micron.
- L'action est socialement significative parce qu'il aborde des contextes et des problèmes qui inquiètent la société, influence des parcours de vie individuels et collectifs, la souffrance ou le bien-être d'être humains et a des réflexes dans la société en général, en impliquant ressources publiques et privées élevés, toujours insuffisantes pour l'amplitude des problèmes.

ARENDDT (1987) affirme que la capacité humaine pour développer des actions qui jamais se répètent et dont le résultat a toujours un degré d'incertitude et d'imprévisibilité, ce n'est pas simplement une capacité « théorique » de rationalisation et d'observation. Néanmoins, l'accès à la connaissance abstraite et tous les savoirs disponibles qui garantissent l'intelligence pratique permettent, sans aucun doute, agir avec plus grande sécurité et d'affronter aux contraintes de l'action. Dans le cas du service social à prévoir l'action, parce que les personnes ne peuvent pas être soumises à des processus d'essai et d'erreur ou même à la présence d'erreurs graves qui puissent compromettre les processus individuels et collectifs de vie.

Dans la pratique quotidienne fructifient les savoirs tacites qui s'écoulent d'une forme apparemment automatisée, avec des normes, jugements et valeurs que les professionnels pas toujours réussissent à objectiver et qui échappent à des mots et à des concepts.

Le savoir agir est un savoir complexe<sup>3</sup> et difficile de d'objectiver, même pour le sujet professionnel compétent. Cette difficulté à objectiver<sup>4</sup> s'explique par certaines caractéristiques du savoir d'action<sup>5</sup>:

- Parler oblige à un effort pour objectiver un travail intrinsèquement relationnel avec une élevée charge subjective émotionnelle et affective;
- Le savoir d'action se manifeste en attitudes, comportements et gestes professionnels incorporés. Beaucoup de structures socio cognitives qu'il faut utiliser se rendent non conscients pour pouvoir être mobilisées dans l'urgence de l'action mais, aussi au même temps il faut raisonner pour prendre des décisions, qui ultérieurement se convertissent en action;
- N'existe pas une séparation claire entre les objectifs de l'action et les moyens mobilisés pour les atteindre, parce qu'il faut les définir, redéfinir et ajuster de forme interactive au fur et à mesure que on structure une situation problématique et il faut agir pour trouver des solutions;
- L'activité<sup>6</sup> est un continuum sans fin qui s'initie avant l'action proprement dite et qui continue au delà des faits. Mais parler sur l'activité oblige à simplifier, à délimiter, à ignorer ou à réduire les hésitations, incertitudes et ambivalences.
- L'activité professionnelle exige une connaissance rationnelle<sup>7</sup> basée dans la recherche des moyens concernant un objectif déterminé, a implicite une dynamique de l'expérimentation qui modifie la compréhension sur les phénomènes, les formes de

---

<sup>3</sup> SCHÖN (1996 : 205) «*Si le modèle de la science appliquée est incomplet, s'il ne peut pas expliquer la compétence pratique dans les situations "divergentes" [...]. Recherchons donc à sa place une épistémologie de l'agir professionnelle face à des situations d'incertitude, d'instabilité, de singularité et de conflits de valeurs*»

<sup>4</sup> LE BOTERF (2002) dit que la compétence est paradoxal, puisque si la spécialisation du professionnel est grand plus, intériorisée, assimilée et incorporée plus difficile est pour lui de parler sur l'action.

<sup>5</sup> CHARTIER (2003), ROUSSEAU (2003), LAGAUSE (2003), BARBIER & GALATANU (2004) parlent des problèmes de parler sur les activités professionnelles.

<sup>6</sup> Le concept d'activité ici présenté est basé dans une approche ergonomique (SILVA, 2006) (AMIGUES, 2004).

<sup>7</sup> SCHÖN (1986: 321) «*In order to building bridges between applied science and reflection-in-action, the practicum should become a place in which practitioners learn to reflection their own tacit theories of the phenomena of practice, in the presence of representatives of those disciplines whose formal theories are comparable to the tacit theories of practitioners*»

transformer la situation à la mesure où l'action et la réflexion se concrétisent dans les plusieurs phases de l'action. Fréquemment la formulation d'hypothèses d'interprétation et explication, la recherche des solutions, l'exécution et l'évaluation des hypothèses opérationnelles appliquées existent en simultanéité.

## **2 - L'identité en tension des assistants sociaux et le savoir professionnel**

Les contributions de DUBAR (1997) et SAINSAULIEU (2005) indiquent l'identité professionnelle, comme une identité en réseaux, avec évaluation des diplômes et du savoir qui lui est liée et exige la transformation de ce savoir à travers de la recherche scientifique. DUBAR (2000) considère l'identité comme un processus d'appropriation de ressources et de construction de références, pour assurer reconnaissance et légitimation dans les interactions sociales. C'est un instrument nécessaire de fixation des professionnels, donne cohérence et sens à l'action et représente une plate-forme de sécurité pour l'agir professionnel, dans un univers de problèmes avec origine multidimensionnelle et multi factorielle, dynamiques et processus incertains et contingents.

BOUQUET (1989) dit que les problèmes du savoir agir professionnel des assistants sociaux ont des conséquences dans la recherche, à cause de l'hétérogénéité des champs de pratique, aux problèmes vécus de forme particulière pour les populations, à la difficulté à obtenir validation et généralisation et les problèmes d'éthique qui se posent dans le processus de recherche.

### **2.1 - La construction des formes identitaires professionnelles des assistants sociaux**

La forme identitaire professionnelle d'un groupe implique posséder des savoirs partagés et des habilités collectives (AUTÈS, 2003), constituait une plate-forme commune, qui regroupe les professionnels, les différencient d'autres groupes. Supporte l'agir professionnel dans un temps où les acteurs professionnels sont condamnés à la précarité des formes identitaires attribuées et aux savoirs à mobiliser par l'activité socio cognitive qui n'est jamais défini complètement. Il exige un travail permanent de réflexion sur l'action et le savoir, pour intégrer les répertoires de cette mémoire sociale instable et toujours en reconstruction avec nouvelles données de la réalité sociale et de la connaissance scientifique qu'arrivent de forme inévitable.

Les formes identitaires émergent de la dynamique continue du groupe professionnel, de leurs interactions concrètes, donc fluides et incertaines, dépendantes de diverses variables et de conditions de cause et d'effet qui s'influencent mutuellement et peuvent supposer des

manifestations d'autonomie, d'innovation mais aussi de conformisme et passivité, de blocage où même de démission.

Les assistants sociaux sentent, comme tout les groupes professionnels, la nécessité d'établir leurs formes identitaires pour attribuer du sens à l'action, mais le travail social est particulièrement complexe dans le processus de construction de leur identité. Comme affirme DUBET (2002) sur les secteurs professionnels peu structurés, comme le travail social, dont l'activité a de grandes marges d'improvisation, dans un domaine traversé par les drames quotidiens d'existences détruites et fragilisées. L'activité professionnelle des assistants sociaux exige de plus en plus ressources d'identification collective pour se (re) inventer permanemment, avec une certain « énergie existentiel » dont parle KAUFMANN (2004), qui soutienne sa position nom confortable « d'être entre deux » et dans situations d'intervention vraiment paradoxaux, comme les considère AUTÈS (2004).

Se considèrent des sources identitaires professionnelles les ressources disponibles que le professionnel ou le candidat à professionnel peut utiliser pour faire leurs choix et composer leur forme identitaire. La construction identitaire a encore une approche anthropologique parce que les professionnels ont besoin dans processus d'identification de filiation au groupe professionnel, parce que le processus identitaire implique la construction de leurs origines.

La réalité concrète, considérée matière première incontournable de l'identité, est très conditionnant de l'action des assistants sociaux: par les ressources qui sont mises à sa disposition ou non; par les règlements formels de l'activité qui se développent; par les objectifs politiques de la société ils où agissent, par les conditions objectives de développement social et économique.

**Tableau n° 1**  
**Les sources identitaires professionnelles**

<b>Sources</b>	<b>Contributions</b>
<b>Un corps de savoir théoriques</b>	Les savoirs théoriques expliquent les problèmes et contribuent pour former les structures socio cognitives pendant le processus de formation longue initiale et spécialisée et ultérieurement dans les instances de recherche et de perfectionnement professionnel. La formation initiale est une condition obligatoire pour avoir accès et légitimité professionnelle à travers d'un diplôme officiel.
<b>Les répertoires</b>	Les types de problèmes professionnels, les expériences de pratiquent construites dans les champs d'activité professionnelle, sont l'objet d'échanges entre paires et se transforment d'individuels en collectifs et ensuite sont transférés pour l'action individuelle.
<b>Situations problème</b>	Les problèmes qui apparaissent dans les contextes d'action, obligent à l'innovation, parce qu'ils posent les professionnels en contact avec des problèmes nouveaux, incertains, intrigants et paradoxaux, qui désorganisent les répertoires et les savoirs déjà établis, les représentations précédemment acquises et obligent à la reconstruction identitaire

Sources	Contributions
<b>L'immersion dans la culture professionnelle</b>	L'immersion dans la culture professionnelle (principes, valeurs, savoirs, expériences) permet l'attribution du sens et signification aux codes spécialisés de la profession, de répertoires et de savoirs d'action caractéristique de la forme identitaire.
<b>d'intérêts communs du groupe</b>	Systèmes de croyances, des valeurs des mouvements collectifs organisés autour d'intérêts communs du groupe

La réflexion sur l'action est une composante de la construction et reconstruction identitaire professionnelle. SCHÖN (1994) affirme qu'un professionnel est réflexif quand il prend son activité comme objet de réflexion<sup>8</sup>.

Cette réflexion permet l'auto reconnaissance et l'explicitation permanente des projets de pensée et d'action, sous la forme de savoirs procédurales du service social, à partir de l'action elle-même, qui démontrent la capacité de interlocution féconde entre les savoirs théoriques et la pratique, où la théorie guide la pratique et celle-ci, à son tour, nourrit la théorie et réorganise les savoirs théoriques en fonction des limites et des exigences de la pratique. Une attitude réfléchissante<sup>9</sup> individuelle est supportée par un processus des relations affectivement significatives, établies dans les rapports avec autres, qui sont toujours présents dans ce processus de construction de l'identité.

**Tableau n°2**  
**Construire savoir et consolider les formes identitaires pour la pratique réflexive**

Objectifs	Processus de la pratique réflexive
Permet l'interaction dialectique entre l'action, réflexion et théorie	La construction théorique exige l'auto reconnaissance et l'explicitation permanente des projets de pensée et d'action, sous la forme de savoirs procédures du service social, à partir de l'action elle-même. Confronte agir professionnel avec la croissante connaissance scientifique et technique existante et la construction de nouvelles structures mentales du savoir professionnel.
Permet l'objectivation des pratiques, explicite la pensée dans un dialogue réfléchissant	Action a une logique de parcours, avec passé, présent et avenir qui exigent processus de réflexion pour assurer son interdépendance, permet développer la capacité pour nommer et reconstruire les problèmes et l'expérience et les répertoires professionnels, interpréter et construire des représentations opérationnelles. Consolide le savoir d'action comme projets de rationalité spécifique du groupe pour prendre distance, contester, comparer et vérifier la cohérence entre des variables régulatrices des problèmes et les stratégies d'action, et exigent le domaine des codes et des répertoires structurés d'expérience pour décrire la réalité, l'interpréter et construire des représentations opérationnelles.

<sup>8</sup> MARTINEZ (2001: 305) «*La necesidad de que el Trabajo Social se interese no sólo por la transformación social sino también por la elaboración de procedimientos para la acción, es decir, por la creación de teorías sobre la acción y estrategias para la acción.*»

<sup>9</sup> PERRONOU (2005: 36) «*C'est une suite d'opérations intellectuelles, dont les états mentaux ne sont que le point de départ, un état temporaire ou le point d'arrivée. On peut considérer cette suite d'opérations comme une «pratique intellectuelle. Elle est aussi souvent une pratique langagière, dialogique et sociale»*

Objectifs	Processus de la pratique réflexive
Favorise la construction de connaissance sur la discipline professionnelle	Propose des grilles ouvertes de lecture des expériences et des hypothèses opérationnelles, comme dessins de l'action, sans la prétention de trouver les stratégies infaillibles. Analyse et interprète les différentes logiques des systèmes et les acteurs où et avec qui il interagit. Confronte les professionnels aux objectifs et résultats de leurs choix et décisions, modèles et projets opérationnels.
Favorise les approches multi disciplinaires	Les exigences de la pratique dans toute sa complexité confrontent le professionnel au fait incontournable de la réalité sociale, qui ne peut pas être expliquée par seule science, mais qui exige synthèses théoriques complexes dans un processus continu et dynamique qui se développe dans le temps et dans plusieurs espaces et exige interaction dans des espaces et des champs divers.
Stimule et fortifie les liens relationnels professionnels et de recherche	Stimule l'interaction, activité coopérative avec des pairs et autres acteurs, partage de procédures de décision, exercice de surveillance, demande d'aide ou conseil, le débat contradictoire ou évaluation. Permet l'appropriation de références identitaires que le professionnel adopte ou refuse pour acquérir confiance, support et sécurité psychologique pour agir.
Développe la culture professionnelle	La réflexivité sélectionne utilisations différenciées de règles et de ressources, transforme et négocie pour les transférer à nouveaux contextes d'utilisation, en attribuant un sens contextuel sur base d'une conception du savoir professionnel avec les valeurs et croyances associées de la culture professionnelle.

### **3 - La structure socio cognitive professionnelle est une base identitaire pour rendre possible l'action**

Être professionnel signifie être détenteur d'un savoir spécifique de groupe pour décider des problèmes aussi spécifiques. Ce savoir agir, est une structure socio cognitive mobilisé pour l'activité intellectuelle du professionnel, permet utiliser et transformer les divers types de savoirs en codes spécialisés de la discipline professionnelle propre du groupe, c'est une composante intrinsèque aux formes d'identité professionnelle, pour agir, reconnaître son utilité sociale, se délimiter dans la division sociotechnique du travail KAUFMANN (2004) et DUBAR (1997).

Pour pouvoir et vouloir agir, le professionnel mobilise et transforme avec intelligence pratique, le savoir qui a reçu dans des dispositifs de formation et ces ci provenant de l'expérience et intégrés dans sa structure socio cognitive. L'intelligence pratique nécessaire se compose de savoirs disciplinaires formalisés en concepts, lois, systèmes explicatifs qui objectivent les procédures et permettent construire des projets d'action. Son pouvoir consiste à obtenir la généralisation des modèles et les principes orienteurs qui doivent être

adaptés et ajustés dans au processus d'invention continue et qui articule le travail et l'interaction sociale CARIA (2005), pour que l'action se rende efficace<sup>10</sup>.

Dans le service social ce savoir est construit par de diverses disciplines, les univers intellectuels, DUBET (2002), qui permettent savoir agir professionnellement de forme informée et soutenue au sein de relations humaines, où interagissent autres acteurs professionnels avec leurs savoirs disciplinaires et acteurs sociaux avec leurs savoirs d'expérience. Ces univers intellectuels, ont besoin d'être utilisés dans une relation coopérative<sup>11</sup> où la connaissance de caractère sociologique, psychologique, anthropologique, sur les défis et les changements, les relations sociales et leurs processus et dynamiques soutiennent la construction de stratégies professionnelles parce que la pratique sociale ne se construit éloignée des divers sciences sociales; par contre, la pratique se soutient dans sa contribution, les confronte à la réalité, vérifie sa pertinence et véracité, ajoute le savoir scientifique sur la réalité sociale et peut produire des équilibres entre les disciplines qui divisent artificiellement le social et établissent des frontières, quand la réalité est total. Néanmoins ces savoirs, pour être utiles dans l'action, exigent synthèses unificatrices et qui nuancent les frontières et la séparation disciplinaires.

MATOS e CAMELO (2004) affirment que le savoir professionnel n'est pas un problème seulement logique épistémologique, mais un problème socio anthropologique donc émerge des situations et d'interrelations dans leurs registres professionnels et organisationnels.

Pour que les savoirs deviennent ressource pour l'action ils ne peuvent pas être utilisés comme prescriptions; on a besoin plutôt de les mobiliser de forme appropriée et adapté au contexte dans un permanent va et vient entre théorie et action pour garantir compétence professionnelle, efficacité, légitimité au processus de travail et sécurité à l'égard des activités développées : il faut utiliser la marge d'autonomie professionnelle, reconnue ou conquise, analyser et interpréter la situation totale qui implique les personnes, évaluer les relations de force existantes qui conditionnent et rendent possible l'intervention et mobiliser son savoir professionnel comme les normes, procédures instituées et ressources disponibles par les différents systèmes et correspondants politiques sociaux pour inventer les façons de faire adaptés aux problèmes et aux situations contextuelles. L'avance récente des efforts pour construire une épistémologie de la pratique comme propose SCHÖN

---

<sup>10</sup> FALEIROS (2000:111) « [...] o desenvolvimento da acção profissional não está separado do saber teórico, sem saber existe activismo, o que significa uma prática mimética e inconsequente»

<sup>11</sup> MOSCONI (2001) dit que les différences entre savoir théorique et savoir pratique ne donnent pas autorité aux producteurs de savoir théorique sur les intervenants sociaux, il est nécessaire plutôt une relation de coopération

(1996) et la reconnaissance d'un statut valorisé du savoir pour agir, jamais inférieur au savoir théorique, peut favoriser un processus d'objectivation et une formalisation des activités des assistants sociaux et faciliter sa formation et reconstruction identitaire.

**Tableau n° 4**  
**La structure socio cognitive**

<b>Type de savoir</b>	<b>Définition</b>
<b>Savoirs pour affirmer la discipline professionnelle</b>	<p>Signifie savoir interpréter les problèmes dans une perspective de la totalité, historicité et complexité des phénomènes sociaux, comme produit social avec multiples connexions, processus et mouvements, sans nier la particularité des processus individuels et les aspects inconscients présents dans les comportements</p> <p>Ce savoir a contributions des connaissances disciplinaires psychologiques, sociologiques et anthropologiques qui permettent comprendre les situations des personnes et des groupes, les histoires individuelles et familiales et les facteurs de l'environnement qui les conditionnent et influencent; les processus et les dynamiques sociaux; les modes de vie de pauvreté, de l'exclusion, comportements déviants ou pathologies mentaux et leurs répercussions dans les personnes, familles et dans le moyen social. Connaissance sur des types d'État, son organisation économique et influences dans les conditions de vie des populations; politiques sociales et leurs conséquences dans la redistribution des revenus et dans la structuration des relations sociales. Connaissance sur les organisations et sa gestion.</p>
<b>Savoirs procéduraux et méthodologiques pour gérer la tension identitaire</b>	<p>Ce savoir permet de construire des produits rationnels, qui résultent de la réflexion et définissent d'avance les tâches et les organisent en fonction des priorités et objectifs. Ce sont les projets opératoires professionnels, procédures avec stabilité relative, pour utiliser dans certaine classe de situations, donc attribuent pouvoir pour agir au sein des relations sociales. Signifie être capacité pour élaborer et organiser à écriture professionnelle rapportée avec les activités professionnelles.</p>
<b>Savoirs pour développer des relations interactives</b>	<p>Savoir relationnel – les actions professionnelles des assistants sociaux ont toujours des intentions partagées entre les professionnels et les populations, agents professionnels et sociaux avec qui interagissent – il faut savoir établir relations sociales favorables au travail professionnel.</p> <p>Savoir communicationnel tout près des populations, pairs et décideurs – la qualité de la relation, de la communication et des échanges émotionnels ainsi que l'expression verbalisée des nécessités et les ressources dépend en partie significative du professionnel et des procédures utilisés dans les relations interactives.</p> <p>Savoir éthique et politique – détermine les indicateurs de positionnement sur soi, les autres et la société.</p>
<b>Savoirs pour développer médiations et articulations professionnels</b>	<p>Savoir contextuel - permet d'identifier la classe de situations dans lesquelles il convient utiliser compétences spécifiques et inventer les manières de faire adaptés aux problèmes et contextes. Permet se positionner entre des logiques diverses, la confrontation d'intérêts même contradictoires et affirmer les logiques professionnelles dans les situations de tension entre les problèmes des populations, les politiques les institutions, les ressources, les buts à atteindre et les savoirs en présence.</p> <p>Savoir intuitif tacite - il s'écoule et se produit dans l'action, exige la mobilisation du corps, de la sensibilité et l'intuition et correspond à des gestes, comportements, identifications et catégorisations qui semblent spontanées et parce sont incorporé n'exigent pas réflexion au moment où sont actionnées.</p>

#### 4 - Activité professionnelle près des populations et problèmes du savoir professionnel

Le travail professionnel exige une relation de proximité avec les populations et un savoir spécifique sur leurs problèmes, modes de vie, valeurs, processus sociaux et leurs dynamiques, parce que l'activité a par objectif un changement des problèmes concrets de personnes et de groupes identifiés et utilise des ressources disponibles par les politiques et des institutions.

**Tableau n° 4**

**Types de population et problèmes qui convoquent l'intervention des assistants sociaux**

Type pop.	Problèmes
<b>Groupes familiaux</b>	Difficultés dans l'exercice du pouvoir parental, absence de règles ou règles contradictoires; confusion ou absence dans l'exercice des papiers parentaux; familles avec déficit dans le processus d'attache affective entre des parents et des enfants. Conflits par la garde d'enfants en cas de divorce. Précarité économique et au d'habitation de la famille, difficulté d'accès aux sociaux, endettement, difficulté dans la gestion de ressources, désorganisation de la vie domestique. Problèmes de santé et de santé mentale, problèmes de contrôle de natalité. Instabilité dans les relations affectives de jeunes et d'adultes, réorganisation de familles, changements fréquents de partenaire, liens négatifs de sociabilité. Comportements désajustés dérivés de la consommation d'alcool, drogues ou situations de maladie mentale dans les parents, comportements déviantes comme la pratique de la prostitution.
<b>Adultes</b>	Chômage, précarité d'emploi, non affection au travail, déficit dans la scolarité et qualification professionnelle qui rendent difficile l'accès à emploi. Alcoolisme et autres dépendances Problèmes de santé, de maladie psychiatrique Bas auto estime, dépendance de l'action sociale. Population sans domicile.
<b>Femmes</b>	Problèmes de articulation entre activité professionnelle, exercice des papiers parentaux et activités associées. Résistance ou difficulté à faire formation Problèmes de contraception, grossesse de risque, problèmes de santé divers associés la précarité. Déficit d'autonomie. Suicide. Modifications de rôles sociaux de la femme et développement de relations familiales instables, avec plusieurs partenaires, Prostitution. Femmes victimes de violence domestique et commerce agressif.
<b>Employés</b>	Conflits dans environnement de travail. Précarité de revenus à cause de des crises diverses dans les cycles de vie. Salariées victimes d'accidents de travail et autres problèmes de santé d'eux ou de leurs familles. Habitudes de vie non soudables, comportements additifs.
<b>Groupes ethniques et migrants</b>	Manque de ressources, problèmes de accès aux droits. Précarité économique, habitation, difficulté d'accès les droits et inégalité de droits, chômage et inégalité dans l'accès à l'emploi par des raisons ethnique ethniques, stigmatisation. Problèmes d'adaptation aux règles du marché de travail et cultures et valeurs différents du pays d'accueil. Valeurs conflictuelles religieuses et culturelles Passivité et accommodation à des aides sociales avec des stratégies d'insertion ou résistance à l'insertion pour prolonger des subventions. Comportements déviants, problèmes d'insertion sociale/scolaire d'enfants. Problèmes d'isolement de liens relationnels, exclusion et difficultés pour établir liaison avec des familles dans le pays d'origine. Contrôle social exercé par des mouvements religieux sur plusieurs aspects de la vie.

Type pop.	Problèmes
<b>Enfants et jeunes</b>	<p>Enfants en risque par imprudence multiple et manque de soins de santé - l'hygiène, les vaccins; alimentation insuffisante ou inadéquate, désintérêt parental par le parcours scolaire.</p> <p>Problèmes de attachement affective et expérience de situations traumatiques, problèmes d'adoption, Enfants abusés sexuellement, enfants victimes violence, maltraités ou à vivre dans situation de violence domestique. Commerce d'enfants Situations de mauvais traitements par des parents dépendants de drogues et alcool Abandon scolaire, comportements agressifs dans l'école et d'autres établissements pour les enfants, absentéisme aux activités supplémentaire scolaires.</p> <p>Enfants contestés par de divers éléments de la famille et externes, ou à vivre situations de conflits entre parents. Pouvoir de garde confuse, en définition en doute. Intérêts financiers et dispute d'enfants.</p> <p>Problèmes dans les processus d'institutionnalisation d'enfants ou accueil dans des familles/famille élargi, manque d'équipements ou équipements désajustés aux problèmes des enfants, manque de ressources humaines. Problèmes de santé physique et mentale, difficulté ou déficit dans le développement cognitif et dans la construction d'autonomie, problèmes d'apprentissage scolaire.</p> <p>Grossesse / paternité précoces, comportements déviants et leurs conséquences, utilisation d'armes, manières de vie inadéquates à l'âge, comportements violents et destructifs d'environnement, difficulté dans la gestion de ressources.</p> <p>Décalage entre des ressources réelles et des attentes. Recherche de formation avec homologation, mais alternative a l'école et recherche de parcours professionnels. Jeunes victimes de violence et abus sexuel, suicide.</p>
<b>Malades</b>	<p>Malades en phase terminale ou avec de maladie incapacitante ou chronique, avec dépendance, nécessité d'accès les soins médicaux et d'infirmier dans le domicile. Stigmate, exclusion sociale à cause de maladie. Malades au moyen hospitalier, problèmes dans l'humanisation des services médicaux, accès les droits et aides complémentaires. Isolement social, malades sans support familial après sortie des services hospitaliers. Conflits culturels dans les traitements et décisions sur procédure de cure. Manque de ressources pour traitements, déplacements.</p>
<b>Personnes âgées</b>	<p>Manque de ressources, problèmes dans accès aux droits, nécessité d'aide quotidienne dans l'hygiène personnelle, habitation et alimentation. Dépendance, pathologies liées au vieillissement, problèmes provoqués par les choix dans les parcours de vie. Isolement et imperfections dans les liens de sociabilité, problèmes rapportés avec l'institutionnalisation de personnes âgées.</p> <p>Problèmes spécifiques des hommes âgés rapportés avec isolement et déficit d'autonomie pour la gestion de la vie quotidienne. Parents ou équipes abusent de personnes âgées ou prêtent des services sans respecter des intérêts des personnes âgées.</p>

FALEIROS (1993) appelle l'attention pour la nécessité d'encadrer les problèmes de la vie quotidienne des populations, au milieu des relations inter individuelles, tensions, comportements et attitudes, dans les problèmes structurels, parce que les problèmes seulement peuvent être définis dans le contexte général des relations sociales de pouvoir.

Le professionnel coexiste inévitablement avec des motivations, intérêts, nécessités, attentes multiples, apportées pour les relations sociales, avec la connaissance des intérêts opposés et des logiques diverses d'action qui se complètent ou superposent, s'ajustent ou confrontent en conflit autour des ressources à pourvoir, des droits à respecter.

#### **4.1 - Répertoires de pratiques et routines des savoirs d'action**

Les tensions, les conflits et les contraintes dans les contextes d'interaction avec les populations sont facteurs de complexification et d'incertitude, mais pour agir le professionnel a besoin de normes, régularité et généralité des procédures à suivre, surtout dans le contexte relationnel, sur lequel repose le savoir d'action - les répertoires de pratiques et routines.

Ce sont ces répertoires de pratiques et routines plus communes et plus générales qui identifient et donnent sécurité ontologique dans la relation avec la profession et constituent une matrice de possibilités de faire.

Les dimensions ici établies résultent d'une analyse théorique, parce que dans le flux de l'action, les actes professionnels n'ont pas de frontières définies et sont imbriqués entre eux. Les dispositions de ces actes, sont définies par les professionnels, conformément aux problèmes, personnes et les ressources disponibles, et chaque fois l'ordre peut être modifié, la forme de les exécuter peut approfondir, réduire ou ajouter des actes.

SMALE et autres (2003) affirment que les procédures des assistants sociaux sont produites d'une interaction dynamique entre le savoir abstrait, le savoir tacite, comportements et valeurs mobilisés pour interpréter, comprendre et influencer les personnes, leur environnement et politiques. À partir du traitement des données de terrain obtenues dans le processus de observation on a délimité les actes les plus réguliers et répétés de l'activité professionnelle des assistants sociaux avec les populations.

NORTHERN (1984) affirme que la connaissance disponible sur le comportement humain, les apprentissages, les attitudes et sa formation, les dynamiques et processus des relations sociales, se multiplie de forme explosive et peut avoir un effet terrible dans les interactions et activités professionnelles en travail social. Cette connaissance doit être l'objet de synthèses opératives construites pour la réflexion critique pour intégrer les structures socio cognitives pour l'action professionnelle, parce que si on ne fait ça, la dimension du savoir non maîtrisé peut inhiber l'action, ou au contraire favoriser une pratique sans support théorique et sans esprit critique.

**Tableau n° 5**  
**Actes professionnels plus fréquents dans l'intervention près des populations**

<b>Acte professionnel</b>	<b>Procédures</b>
<b>Présentation</b>	Création de climat favorable à l'interaction, établissement de normes de conduite, offre de services.
<b>Définition de problèmes et élaboration du diagnostic</b>	Construction du problème avec les personnes, respect par des principes éthiques, comparaison avec répertoires de solutions type, construction de grilles d'évaluation, reconnaissance des signal peu évidents, contextes, exploration des ressources qui puissent soutenir les mesures nécessaires pour affronter les problème, comme soit les liens relationnels de proximité existants dans l'environnement.
<b>Information</b>	Divulgation des droits et devoirs, normes, prévention d'effets de son application, facilitation de la compréhension sur les problèmes, le fonctionnement des services et autres ressources. Soutenir le décodage d'informations et de codes professionnels et vulgariser auprès des usagers; faire la médiation entre des services et les personnes pour fortifier de l'autonomie.
<b>Aide</b>	Provision de ressources pour satisfaire nécessités et créer occasions pour gérer capacités; aide psychosocial dans les situations d'angoisse et de souffrance, aide thérapeutique; conseils pour réussir des changements, modifier des comportements et faciliter la réflexion sur les situations; provision de ressources matérielles (alimentation, vêtement, logement, transports, médicaments, etc.) pour combattre les inégalités; médiation avec des services fournisseurs de ressources et aide dans les relations avec autres systèmes; défense des droits humains.
<b>Pédagogique</b>	Action (re) socialisatrice pour régénérer auto estime, promouvoir des changements de comportement et d'attitude; formation d'acteurs communautaires, stimulation à l'entraide et l'association des gents; motiver la construction de l'autonomie, stimuler la participation et le développement des capacités sociales (attitudes devant le travail, exercice de rôles sociaux).
<b>Control social</b>	Exercice de pouvoir sur les personnes en fonction de comportements attendus dans l'utilisation des ressources (empêcher des fraudes, des abus) ; protection de personnes vulnérables; contrarier des dépendances; utiliser des formes d'évaluation; négocier des pouvoirs.
<b>Evaluation</b>	Vérification des changements réussis avec la participation des populations engagées, conséquences sur des comportements et des attitudes; évaluation de ressources et potentialités des populations pour affronter les problèmes.
<b>Accord</b>	Contrats négociés pour l'établissement d'actions, comportements, attitudes, études, qui servent de paramètres pour analyser l'évolution de situations; médiation, négociation et résolution de conflits; aide dans la clarification de problèmes et recherche de solutions possibles.

Dans les relations sociales qui établissent vivent des pressions de segments sociaux divers et ne peuvent pas ignorer les pouvoirs en présence, les luttes pour des positions, les normes, procédures réglementaires et prescriptions institutionnelles. Les singularités des situations individuelles obligent à adaptations dans les formes d'organisation et fonctionnements institutionnels, ce qui peut créer des conflits et des difficultés à cause de résistance aux changements

## **4.2 - Les perturbations du savoir dans les interactions avec la population**

Dans la relation interactive, placée dans la vie quotidienne, presque toujours face la face, l'assistant social apparaît comme le «visage» de l'aide prêté, beaucoup de fois comme la seule personne visible. Il représente celui à qui se peut demander sur les résultats. Leurs décisions sont l'objet direct d'évaluation des politiques sociales appliquées, soit pour les usagers des services, soit pour les acteurs collectifs et politiques, soit pour les représentants des systèmes sociaux et professionnels aussi intervenants.

### **4.2.1 - Savoir Intervenir dans le jeu d'intérêts divergents - La déontologie en contexte d'action professionnelle**

Le professionnel coexiste inévitablement avec des motivations, intérêts, nécessités, attentes multiples, logiques<sup>12</sup> diverses d'action qui se complètent, superposent ou sont en conflit, apportées pour les relations sociales, autour des ressources, des droits à respecter. La population cherche plus ou moins consciemment quelque forme d'organiser leurs intérêts et jouer tactiquement avec les règles dominantes pour concevoir leurs stratégies.

L'organisation de ces intérêts peut être facilitée par l'assistant social qui peut élaborer connaissance théorique et critique, élucider les origines des problèmes, construire des diagnostics cohérents et légitimer l'action pour répondre aux problèmes. L'établissement de relations sociales émancipatrices dans la relation d'aide peut supposer des caractéristiques très paradoxales: le professionnel doit se confronter avec les droits, intérêts et désir d'autonomie des usagers et la culture bureaucratique des services et des politiques, la fermeture des règles et les normes établies et son inadaptation aux problèmes concrets, l'exercice prescrit du contrôle social et la protection hiérarchique et corporative des professionnels.

### **4.2.2 – Médiation des intérêts des usagers, défense de droits, mission institutionnelle et fonctionnement des organisations**

Une tâche commune dans l'action professionnelle des assistants sociaux est la sélection directe ou le diagnostique pour définir les bénéficiaires des services, et justifier les décisions des directions politiques des institutions, comme par exemple l'accueil des usagers dans l'institution ou l'attribution de ressources.

Ces décisions ou élaboration d'arguments doit articuler des situations pas toujours pacifiques, entre les intérêts des usagers, défense de droits, mission institutionnelle et

---

<sup>12</sup> Logiques d'action comme façons de penser, de voir, qu' intégrant motivations, besoins, intérêts, attentes, parfois nom explicites, ni assumées par les individus et groupes mais qui attribuent du sens à leur l'action

fonctionnement des organisations. Dans ces cas, l'expérience accumulée et l'évaluation de tous les aspects et perspectives permettent de prendre décisions ajustées.

La connaissance de logiques diverses, régularités et phénomènes psychologiques individuels et de groupe peuvent être des instruments pour construire à stratégies (possibilités, occasions et prévisibilité de l'action) et tactiques complexes de planification, mobilisation, divulgation et communication.

#### **4.2.3 – Entre l'aide et le control social**

Les assistants sociaux sont confrontés fréquemment à la nécessité d'aider et au même temps à exercer des fonctions de règlement, donc l'aide est presque toujours dépendent du accomplissement des normes établies. Les professionnels assument beaucoup de fois la procédure d'informations, avec éloignement à l'égard de la norme qui explique, mais sans jugements moraux à l'égard des stratégies de survie des populations.

La recherche de l'équilibre entre le respect par la liberté individuelle et les coûts sociaux supportés par les systèmes sociaux est un autre aspect toujours présent est la nécessité d'articuler les intérêts, droits individuels et les devoirs de rationaliser les coûts socialement supportés.

La relation avec la population exige un équilibre difficile d'établir entre le respect mutuel attendu dans la relation, les conditions de son exercice ainsi que les normes de interaction à l'intérieur des institutions conformément aux conditions logistiques et au type de population.

#### **4.2.4 - Coexister avec le paradoxe et les situations conflictuelles**

Un autre aspect qui est commun dans l'action professionnelle est la confrontation de l'assistant social avec des situations qui sont paradoxales et qu'ils peuvent le placer devant des décisions qui choquent avec des intérêts conflictuels, tous ils avec quelque niveau de légitimité, et sur lesquelles a besoin de décider pour sauvegarder des intérêts des personnes pour lesquelles le fondamental de l'action se dirige.

#### **4.2.5 - Empêcher des effets pervers**

Une autre situation problématique peut arriver quand l'aide, même en étant nécessaire, ne résulte pas dans des effets réels pour qui reçoit, à cause des comportements inadéquats ou à auto destructifs, sans que les professionnels puissent exercer tout type de contrôle sur l'aide prêtée. Cette situation peut être aggravée et provoquer déconforte professionnel quand à l'heure actuelle les situations sont facilement médiatisées et légitimité professionnelle peut être en risque.

### **4.3 - Les principes du savoir dans l'interaction avec les populations**

L'interaction entre les professionnels et la population est, surtout, une relation face la face, réelle, avec personnes en situation de fragilité, statut dévalué, sensibles à la forme comme sont établies les relations interpersonnelles, parce qu'ont besoin de considération et reconnaissance comme tout l'être humain. L'interaction entre le professionnel et les populations est une relation professionnelle avec légitimité institutionnelle, mais peut provoquer dans les populations et dans les professionnelles situations d'ambivalence et même des paradoxes.

#### **4.3.1 - Sensibilité sociale un composant de la forme identitaire mais il faut la et contrôler des émotions.**

L'exercice professionnel a un but de changement des problèmes concrets de personnes et de groupes identifiés, confronte l'assistant social à des souffrances, problèmes et angoisses d'autres êtres humains qui cherchent réponses et solutions, pour cela exige une relation de proximité avec les populations et un savoir spécifique sur leurs problèmes, modes de vie, valeurs, processus sociaux et leurs dynamiques - **la sensibilité sociale**.

Le corps, les sentiments et les émotions conscientes et inconscientes sont actifs dans toute l'action professionnelle, avec accent très spécial dans les professions relationnelles, BOTERF (2004) ce qui implique la totalité du professionnel, comme le seul instrument de l'activité professionnelle, avec leurs savoirs, valeurs, capacités, son corps, donc indissociable de sentiments et d'émotions. Exige développer capacité de compréhension humaine dans le sens qui lui est donné par MORIN<sup>13</sup> ce qui signifie être sensible, ça va dire réagir physique, cognitivement, émotionnelle et rationnellement aux situations.

La construction de ce savoir implique posséder capacité emphatique pour entrer dans le monde des autres, pour conduire des processus de communication avec respect par les plusieurs points de vue, attentes et projets ou l'absence d'eux, sur les problèmes et leurs origines et jouer et articuler les logiques diverses.

Conformément aux champs d'activité les professionnels cherchent les équilibres possibles pour gérer les émotions qui se produisent, sans perdre la sensibilité mais en garantissant la capacité de continuer à travailler, malgré des émotions fortes qui font partie de son quotidien, ce qui exige contrôle émotionnel sans perdre la sensibilité sociale. Devant les problèmes graves pour décider, le contrôle des émotions c'est fondamental pour l'assistant

---

<sup>13</sup> MORIN (1999: 56) «*La compréhension humaine nous vient quand nous ressentons et concevons les humains comme sujets; elle nous rend ouverts à leurs souffrances et leurs joies; elle nous permet de reconnaître en autrui les mécanismes égocentriques d'auto-justification qui sont en nous, ainsi que les rétroactions positives (au sens cybernétique du terme) qui font dégénérer les moindres querelles en conflits inexplicables*»

social pouvoir réagir avec sensibilité mais en même temps avec sérénité, ce qui lui permette de trouver des solutions et définir des procédures de résolution des problèmes.

#### **4.3.2 - Favoriser un climat favorable à l'interaction**

La nécessité de créer un climat favorable à l'expression de ces sentiments est une préoccupation présente et réussie par la manifestation emphatique, par la compréhension des problèmes, en utilisant la reformulation de communication. La relation interactive peut se développer avec respect par la globalité de la personne, sa dimension psychologique, sociale et morale, dans l'intégrité des droits, avec le respect par son intimité et vie privée même quand la personne semble complètement destituée de pouvoir et de ressources

Beaucoup de personnes adoptant comportements de soumission, résignation, peur, silence ou agressivité, parce qu'ils se sentent destitués de pouvoir et de ressources qui puissent offrir un minimum de sécurité personnelle, d'auto estime; beaucoup de fois ont des difficultés d'expression et ne réussissent pas à interpréter les informations données par les professionnels sur leurs droits, les tâches qui doivent réaliser. Néanmoins l'assistant social peut comprendre la misère, des souffrances, doutes, préoccupations comme sont sentis par les personnes, sans pour autant les réduire à leurs problèmes et manques et ignorer leurs dimensions positives et capacité critique. Il peut stimuler sa capacité d'intervenir dans les services qui lui disent respect, promouvoir l'association avec des autres qui vivent situation semblable et augmenter leur capacité de défense.

#### **4.3.3 - Affronter les blocages dans la communication et difficultés d'expression des populations.**

Un des problèmes vérifié dans les interactions avec des usagers en situation de vulnérabilité sont les blocages à la communication provoqués par son vocabulaire réduit à l'égard des problèmes qu'ils prétendent traiter, ainsi que les causes extérieures qui peuvent rendre difficile la relation et qui exigent sensibilité tant pour identifier les blocages que pour dépasser les problèmes.

Les problèmes de communication peuvent apparaître à cause de facteurs même de caractère physique, aussi par des facteurs extérieurs au moment où se produit la communication, ce qui peut être contrarié par la sensibilité et l'attention de l'assistant social aux comportements des personnes pour aider à les découvrir et dépasser.

#### **4.3.4 - Communiquer dans situation de violence**

Les professionnels affrontent parfois des situations où la communication se produit dans un climat de forte émotivité, parfois violence qui peut arriver à l'agression physique. Ces situations sont beaucoup démoralisantes sur le point de vue émotionnelle et exigent

beaucoup de sérénité. La communication peut encore se produire dans des situations d'émotivité extravertie avec manifestation exacerbée de sentiments comme il arrive beaucoup de fois dans les situations limites de maladie et perde grave, ainsi que dans les situations qui impliquent des enfants et leurs familles.

#### **4.3.5 - Contrôler ethnocentrisme**

L'interprétation des faits, le type d'informations à rassembler, l'évaluation et la décision sur les situations, les mesures à proposer et exécuter peuvent être inefficaces si les jugements de valeur du professionnel s'imposent et s'il ignore les valeurs et la culture des populations, leurs modes de vie, conditions objectives de existence. C'est un impératif éthique du exercice professionnel, ainsi qu'une des garanties de qualité pour développer les relations interactives avec la population, suspendre consciemment les jugements et les valeurs propres du professionnel. Cet impératif oblige à une réflexion sur les valeurs, changements à produire, conçues comme plus favorables, la pertinence de l'interaction pour la résolution des problèmes des populations et la surveillance permanente du professionnel pour expliciter consciemment son des cadres de valeurs personnels, accepter la confrontation, avoir conscience de l'ignorance sur les autres et valoriser les cadres de référence des personnes en difficulté.

#### **5 - Conclusions**

Nous considérons que l'activité des assistants sociaux, dirigée pour des populations dans situation de fragilité sociale, est supportée par la structure socio cognitive et par la forme identitaire qui nourrit son savoir agir. Il se réalise dans un ensemble articulé d'actions et actes professionnels, dont l'exécution a des difficultés, il se guide par des principes et objectifs. Nous encadrons cette activité dans une perspective praxéologique parce qu'il établit une dialectique permanente entre l'action et l'effort de comprendre et connaître l'action dans la totalité du processus social sans ignorer la particularité, sans perdre le sens construit (s) ou émergente (s), de forme attentive et critique à l'égard des buts, malgré toujours provisoires de l'action.

L'activité professionnel des assistants sociaux a des éléments constitutifs DUCHAMP (1998) que ne peuvent pas être ignorés tels comme:

- La dimension normative, parce que réglementée et régulatrice ;
- La dimension stratégique, parce qu'il a des objectifs, méthodes et moyens qui s'organisent en fonction de modèles dessinés;

- La dimension théologique, parce qu'il dit respect à des fins déterminées par des valeurs, dans une vision de l'être humain et du monde social ;
- La dimension dramaturgique, parce que le professionnel est son propre instrument de travail et son corps est présente dans les contextes relationnels multiples et complexes.

**5.1 On peut synthétiser l'objet de l'activité professionnelle dans les aspects suivants à partir des activités observées :**

- Promotion de l'accès à des ressources socialement nécessaires pour élargir le système d'occasions, pour combattre des inégalités sociales
- Assurer, local et opportunément ressources appropriés à des singularités et demandes des groupes et personnes en situation non d'autonomie, pour permettre la création et la manutention de l'énergie nécessaire aux processus essentiels de survie et la construction de capacité pour choisir, décider, construire des projets sur sa vie, de la famille et la communauté ;
- Rétablir, restaurer et renforcer la cohésion sociale dans le sens de meilleures communications, interaction entre les différents systèmes sociaux qui supportent la vie dans société dans l'actualité ;
- Fortifier et stimuler création de liens sociaux primaires et secondaires comme les acteurs collectifs pour le développement la participation et de l'enrichissement de la vie sociale, pour affronter le croissant individualisme et atomisation sociale ;
- Intervenir sur les régularités selon normes d'intervention mais avec invention de stratégies pour les différentes trajectoires individuelles et collectives ;
- Participer dans les processus réfléchissants et créatifs sur l'activité professionnelle pour la construction permanente du savoir d'action et contribuer à l'avance de la connaissance sur des processus de changement social et aux réponses aux problèmes sociaux.

**BIBLIOGRAFIA**

- AMIGUES, R. (2003). Pour une approche ergonomique de l'activité enseignante. *Skholê, Hors de Série*. n° 1, pp. 5-16.
- AMIGUES, R. (2004). *O ensino como trabalho: uma abordagem discursiva*. Londrina: Eduel.
- ARENDT, H. (1987). *A condição humana*. Rio de Janeiro: Forense universitária.

- ARGYRIS, C. ; SCHÖN, D. (1999). *Théorie et pratique professionnelle: comment en accroître l'efficacité*. Québec : Editions Logiques.
- ASSMAN, H.; MO SUNG J. (2000). *Competência e sensibilidade solidária: educar para a esperança*. Petrópolis: Vozes.
- AUTÈS, Michel (1999). *Les paradoxes du travail social*. Paris : Dunod.
- AUTÈS, Michel (2003). As metamorfoses do trabalho social. In CHOPART, Jean-Noel (Org.), *Os novos desafios do trabalho social: dinâmicas de um campo profissional*. Porto: Porto Editora.
- BARBIER, J. M. (1998). *Savoirs théoriques et savoirs d'action*. Paris: PUF.
- BARBIER, J. M. ; DURAND, M. (2003). L'activité : un objet intégrateur pour les sciences sociales?. *Recherche et Formation*. n° 42, pp.99 -117.
- BARBIER, J. M. ; GALATANU, O. (2004). Savoirs, connaissances, capacités, attitudes, compétences: une sémantique d'intervention sur l'activité humaine. In BARBIER, J. M. (Coord.), *Les savoirs d'action: une mise en mot des compétences?*. Paris: l'Harmattan. pp. 31-78.
- BARBIER, J. M. (2004). Quelques implications théoriques et épistémologiques (essai). In BARBIER, J. M. (Coord.), *Les savoirs d'action: une mise en mot des compétences?*. Paris: l'Harmattan. pp. 79-106.
- BARBIER, J. M. (2005). Réflexions sur la notion d'identité. *Éducation Permanente*. n° 128, pp.11-26
- BARBIER, J. M. (2006). Problématique identitaire et engagement des sujets dans les activités. In BARBIER, J. M. (Coord.), *Constructions identitaires et mobilisation des sujets en formation*. Paris : L'Harmattan. pp.15-64.
- BARBIER, R. (1988). Travail social, ambivalence et formation. *Pratiques de Formation*. n° 16, pp. 43-57
- BERNADOU, A. (1996). Savoir théorique et savoir pratique : l'exemple médical. In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp. 29-42.
- BOUQUET, B. (1989). Savoirs et pratiques sociales. In DUCHAMP, M.; BOUQUET, B ; DROUARD, H., *La recherche en travail social*. Paris: Centurion. pp. 63-114.
- BOURDIEU, P. (1997). *Razões práticas: sobre a teoria da acção*. Oeiras: Celta.
- BUCHET, D. (2005). Du contrôle des pauvres à la maîtrise des risques. *Informations Sociales*. n° 126, pp. 40-47.
- CARIA, T. (Org.) (2003). *Experiência etnográfica em ciências sociais*. Porto:

Afrontamento.

- CARIA, T. (2005). Trabalho e conhecimento profissional - técnico: autonomia, subjectividade e mudança social. In CARIA, T. (Org.), *Saber profissional: análise social das profissões em trabalho técnico-Intelectual*. Coimbra: Almedina. pp. 13-42.
- CASTEL, R. (1995). Les métamorphoses de la question sociale : une chronique du salariat. Paris : Fayard.
- CERTEAU, M. (1990). *L'invention du quotidien. 1 arts de faire*. Paris: Gallimard.
- CHARTIER, A. M. (2003). Ecrire les pratiques professionnelles: réticences et résistances des praticiens. In BLANCHARD-LAVILLE, C. (Coord.), *Ecrire les pratiques professionnelles: dispositifs d'analyse de pratiques et écriture*. Paris: L' Harmattan. pp.17-56.
- CROZIER, M. (1995). *La crise de l'intelligence: essai sur l'impuissance des élites à se réformer*. Paris : InterEditions.
- DANZELOT, J. (1996). La transformation de l'intervention sociale face à l'exclusion. In PAUGAM, S., *L'exclusion, l'état des savoirs*. Paris: La Découverte. pp. 88-101.
- DUBAR, C. (1992). Formes identitaires et socialisation professionnelle. *Revue Française de Sociologie*. vol. 38, n° 4, pp. 505-529.
- DUBAR, C. (1997). *A socialização: a construção das identidades sociais e profissionais*. Porto: Porto Editora.
- DUBAR, C. (1997). Les catégorisations des métiers de l'intervention social, *MIRE INFO*. n° 40, pp. 66-71.
- DUBAR, C. (2000). *La crise des identités*. Paris: PUF.
- DUBAR, C. (2000). La dynamique des formes identitaires professionnelles. *Les Politiques Sociales*. n° 1-2, pp. 25-34.
- DUBET, F. (1996). *Sociologia da experiência*. Lisboa: Piaget.
- DUBET, F. (2002). *Le déclin de l'institution*. Paris : Seuil.
- DUCHAMP, M. (1989). Spécificités de la recherche en travail social. In DUCHAMP, M. ; BOUQUET, B.; DROUARD, H., *La recherche en travail social*. Paris : Centurion, pp. 115-166.
- FALEIROS, V. P. (1983). *Metodologia e ideologia do trabalho social*. São Paulo: Cortez.
- GALATANU, O. (1996). Analyse du discours et approche des identités. *Éducation Permanente*. n° 128, pp. 45-62
- GAULEJAC, V.; BONETTI, M. (1989). *L'ingénierie sociale*. Paris : Syros.

- GIDDENS, A. (1997). *Modernidade e identidade pessoal*. Oeiras : Celta.
- GOFMANN, E. (1995). *Les cadres de l'expérience*. Paris: Minuit.
- GRANJA, B. (2000). *A formação inicial dos assistentes sociais: que aptidões e qualificações para as exigências colocadas pela nova questão social?'*  
Comunicação apresentada no Seminário da APSS: Lisboa.
- Groupe de Recherche Action-formation Quart Monde Partenaire (2002). *Le croisement des pratiques*. Paris: Quart Monde.
- KAUFMANN, J. C. (2004). *L'invention de soi : une théorie de l'identité*. Paris : Colin.
- LATOUR, B. (1996). Sur la pratique des théoriciens. In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp.131-146.
- LE BOTERF, G. (2000). *L'ingénierie des compétences*. Paris: Les Editions d'Organisation.
- LE BOTERF, Guy (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. Porto Alegre: Artmed.
- LEHMANN, J. C. (1996). De la gestion de la complexité à un corpus de "sciences de l'action". In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp. 147-160.
- MALGLAIVE, G. (1990). *Enseigner à des adultes: travail et pédagogie*. Paris: PUF.
- MARTINEZ, M<sup>a</sup> JOSÉ. (2001). Dilemas de la práctica del trabajo social: reflexiones para el debate desde la cooperación al desarrollo. In *Universidad y cooperación al desarrollo*. Universidad de Murcia.
- MATOS, M. CAMELO, J. (2004). A racionalidade compósita como modelo de análise das praticas de formação contínua. In *Formação, Identidades e práticas profissionais*. Porto: Afrontamento. pp. 27-40.
- MINTZBERG, Henry (1994). *Management: voyage au centre des organisations*. Paris : Organisation.
- MORIN, E. (1999). *La tête bien faite*. Paris: Seuil.
- MORIN, E. (2002). *Os sete saberes para e educação do futuro*. Lisboa: Piaget.
- MOSCONI, N. (2001). Que nous apprend l'analyse des pratiques sur les rapports de la théorie à la pratique?. In BLANCHARD-LAVILLE (Coord.) *Sources théoriques et techniques de l'analyse des pratiques professionnelles*. Paris: l'Harmattan. pp. 15-34.
- NORTHEN, H. (1984). *O serviço social clínico*. Rio de Janeiro: Agir.
- PAIS, J. M. (2002). *Sociologia da vida quotidiana*. Lisboa: ICS.

- PAUGAM, S. (1991). *La disqualification sociale : essai sur la nouvelle pauvreté*. Paris: PUF.
- PAVIANI, Jayme (2004). Disciplinaridade e interdisciplinaridade. In Pimenta, Carlos (Org.), *Interdisciplinaridade, Humanismo, Universidade*. Porto, Campo da Letras.
- PERRENOUD, P. (1998). *Savoir réfléchir sur sa pratique, objectif central de la formation des enseignants?* Genève: Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation.
- PERRENOUD, P. (2000). *Articulation théorie-pratique et formation de praticiens réflexifs en alternance*. Genève: Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation.
- PERRENOUD, P. (2001). *Ensinar: Agir na urgência, decidir na incerteza: saberes e competências numa profissão complexa*. São Paulo: Artmed.
- PERRENOUD, P. (2005). Adosser la pratique réflexive aux sciences sociales, condition de la professionnalisation. *Éducation Permanente*. n° 160, pp. 35-60.
- SAINSAULIEU, R. (2005). Identité et les relations au travail. *Éducation Permanente*. n° 128, pp.187-206.
- SCHÖN, D. (1994). *Le praticien réflexif : à la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec: Editions Logiques.
- SCHÖN, D. (1996). A la recherche d'une nouvelle épistémologie de la pratique et ce qu'elle implique pour l'éducation des adultes. In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF. pp. 201-222.
- SMALE, G.; TUSON, G; STATHAM, D. (2003). *Problemas sociales y trabajo social: hacia la inclusión y el cambio social*: Coruna : Fundación Paideia Galiza : Ediciones Morata.
- VERGNAUD G. (1998). *Au fond de l'action, la conceptualisation. Savoirs théoriques et*
- VERDÈS-LEROUX, J. (1978). *Le travail social*. Paris: Minuit.
- VRANCKEN, D.; MACQUET C. (2006). *Le Travail sur soi : vers une psychologisation de la société*. Paris: Belin.