

**Le défi de l'analyse de la *relationnalité* dans les métiers relationnels : apports de la didactique professionnelle pour la formation en travail social.**

Isabelle Chouinard, Yves Couturier et Yves Lenoir

Centre de recherche sur l'intervention éducative, Université de Sherbrooke

**La relation en travail social : source d'enjeux pour la profession**

La dimension relationnelle du travail social s'avère cruciale pour toute intervention sociale. Pourtant, si elle sert de levier à la prestation d'un service psychosocial, son importance va bien au-delà de la seule facilitation de l'intervention : elle constitue le cœur de la professionnalité du travail social. La nature de la relation apparaît cependant d'une telle complexité que son analyse ne va pas de soi. Quelle est notamment la fonction de cette dimension relationnelle? En quoi contribue-t-elle à l'efficacité de l'intervention? Que permet-elle de réaliser en plus de l'humanisation du rapport professionnel-usager? En ces temps où le néolibéralisme et la sanitisation des services sociaux commandent l'évaluation rationnelle des productions des professions et où le travail social peine à être reconnu dans le champ professionnel (Couturier et Legault, 2002), la nécessité de mieux comprendre ces caractéristiques relationnelles du travail social se révèle un enjeu professionnel important.

La didactique professionnelle peut offrir un cadre pertinent et novateur pour l'analyse de la dimension relationnelle du travail social et pour le renouvellement des

réflexions quant à la formation initiale des travailleurs sociaux. S'intéressant au travail effectif de professionnels pour en dégager des éléments structurants qui pourront être utiles à la formation des compétences professionnelles, cette perspective peut fournir au travail social des outils permettant une meilleure compréhension de la dimension relationnelle constitutive de toute intervention sociale.

La présente communication vise à présenter la réflexion guidant la réalisation d'une thèse de doctorat qui cherche à analyser et à modéliser ce caractère relationnel du travail social. L'objectif poursuivi est d'élaborer une didactique de la dimension relationnelle de l'intervention sociale en vue de mieux comprendre la pratique professionnelle des travailleurs sociaux et d'améliorer leur formation initiale. Après avoir problématisé la caractéristique relationnelle du travail social et démontré la nécessité d'une étude rigoureuse de cette dimension, nous présenterons brièvement le courant de la didactique professionnelle. Il sera question finalement des apports que peut fournir le recours aux outils et aux concepts développés par ce champ de recherche pour la profession et pour la formation des futurs travailleurs sociaux.

### **La relation comme fondement de la professionnalité du travail social**

La professionnalité définie brièvement en note la professionnalité comme acte, agir professionnel au sein des professions sociales se justifie selon deux principaux axes sémantiques (Couturier et Chouinard, 2008). La définition de leur activité professionnelle est en effet structurée selon un rapport entre la technique, qui renvoie à la maîtrise de savoirs et de méthodes (Couturier et Chouinard, 2008) maîtrisables et communicables sous forme de règles (Soulet, 1997) et le relationnel, c'est-à-dire la nécessité d'une composante transactionnelle essentielle à la réalisation de l'action (Couturier et

Chouinard, 2008). Ce second axe se réfère à la part d'indétermination d'une pratique professionnelle auprès de personnes, et donc ce qui échappe en partie aux règles (Soulet, 1997). Si la prestation d'un service au sein de la plupart des métiers relationnels se réalise par une nécessaire transaction relationnelle, leur professionnalité repose sur des critères difficilement appréhendables de manière rationnelle, d'où la difficulté de rendre compte de leur performance.

Plusieurs caractéristiques du travail social font que sa professionnalité ne peut se justifier selon le seul axe technique. À titre d'illustration, la « primauté du bricolage comme forme concrète de travail rend [...] difficile toute appréhension formelle de celui-ci » (Soulet, 1997, p. 45). Le travail de bricolage, qui renvoie à la complexité d'une tâche indéfinissable, permet la nécessaire adaptation à la singularité des situations et des usagers (*Ibid.*). Ce type d'activité est donc par nature provisoire, car il ne vaut que pour une situation particulière, ce qui rend difficile son énonciation en des termes plus généraux. Bien qu'essentiel en situation de travail, le bricolage rend quasi impossible l'évaluation des productions concrètes du travail social (De Montmollin, 1986) et l'appréciation d'un certain niveau de technicité maîtrisé par les professionnels. Ces caractéristiques rendent en outre ardue toute tentative de didactisation en vue de mieux préparer les futurs travailleurs sociaux à l'exercice de leurs fonctions.

L'identité professionnelle des travailleurs sociaux s'articule avant tout autour de l'axe relationnel. Le travail social peut même être considéré comme une forme extrême des métiers relationnels en ce qu'il recourt à des compétences hautement communicationnelles pour soutenir l'intervention. La dimension du langage en travail social est d'autant plus cruciale pour la profession que les travailleurs sociaux ne possèdent que trop peu de matériel concret qui leur appartienne en propre (Soulet, 1997). Autès (1998) précise que le travail social est un travail symbolique qui se réalise avant tout par le recours à la parole. Des actes tels que nommer la rupture, dire la marge (*Ibid.*), préciser ce qui manque, dénoncer les problèmes et la misère (Soulet, 1997) soulignent l'importance de la dimension narrative pour les travailleurs sociaux. Cette caractéristique relationnelle explique en partie la difficulté à maîtriser les formations initiales:

Puisqu'il s'agit d'un travail « sur l'humain », il n'existe pas de science éducative absolue, pas de connaissances sûres, pas de nosologie précise. Les connaissances du domaine sont en constante évolution, et il s'agit donc de *travailler dans l'incertain* et d'agir à la marge d'un système humain complexe » (Villate., Teiger et Caroly, 2006, p. 594).

Les travailleurs sociaux doivent alors miser plus que d'autres groupes professionnels sur le savoir-être et le savoir-dire professionnels comme moyens d'œuvrer dans le cadre d'une relation professionnelle avec un usager. Pourtant, si le cœur de la pratique du travail social réside dans la maîtrise d'une relation professionnelle s'appuyant sur une nécessaire dimension langagière (Ion et Ravon, 2005), il faut néanmoins reconnaître que ces seules caractéristiques ne permettent pas d'identifier une spécificité professionnelle puisque les compétences relationnelles ne sont pas par nature propres à ce groupe. La majorité des professionnels des métiers de service, par le contact avec le public qu'ils entretiennent, doivent faire preuve de telles compétences (Autès, 1998). C'est notamment le cas du médecin, de l'infirmière, du psychologue, de l'avocat, qui écoutent, conseillent, évaluent, prescrivent, etc. Les compétences relationnelles et communicationnelles sur lesquelles s'appuie l'identité professionnelle des travailleurs sociaux apparaissent ainsi trop peu discriminantes pour favoriser une véritable reconnaissance de la profession. Ce manque de compréhension de la nature du travail social (ACTS, 2002) n'est certainement pas sans contribuer à la dévalorisation des services sociaux par la population (DRHC, 2000).

L'identité professionnelle des travailleurs sociaux fait d'ailleurs l'objet d'actions et de débats importants au sein de l'OPTSQ. En 1998, l'Ordre soulignait que la majorité des travailleurs sociaux, indépendamment de leur milieu de travail, vivaient souvent des difficultés à se définir clairement ou à se décrire aisément aux autres. Face à l'absence d'une identité professionnelle distincte chez ces intervenants et d'une moins grande reconnaissance professionnelle (DRHC, 2000), les États généraux de la profession ont fait de l'identité professionnelle un enjeu crucial pour les années à venir (OPTSQ, 1998). D'autres ont abondé en ce sens en soulignant la nécessité de bâtir une identité professionnelle forte afin de consolider la position des services sociaux, qui ont tendance à

être sous-valorisés par la population (Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS), 2002; Développement des ressources humaines du Canada (DRHC), 2000). Pour cela, il est suggéré de mettre en œuvre diverses stratégies permettant au travail social de se distinguer des autres professions, en définissant par exemple le rôle et l'identité du travailleur social, en défendant le territoire de la profession (Rondeau et Michaud, 2000) ou encore en élaborant des normes nationales de pratique (ACTS, 2002). La création d'un référentiel professionnel pour les travailleurs sociaux par l'Ordre en 2005 s'inscrit dans la lignée des actions entreprises pour favoriser à la fois le renforcement de l'identité professionnelle des travailleurs sociaux et la reconnaissance du public envers ceux-ci.

Tel qu'il est possible de le constater, un enjeu professionnel important se joue autour de la relation en travail social. Bien plus que de nécessiter chez le travailleur social la mobilisation de compétences relationnelles requises à son travail, cette dimension permet plus encore d'atteindre les fondements de la profession. C'est en fait *par et dans* la relation que le service psychosocial est constitué. Plus spécifiquement, il se joue au sein de la relation professionnelle avec un usager une dynamique cruciale à la transformation d'un rapport individu-social. C'est dans cette articulation entre une dimension individuelle et une dimension sociale d'un problème socialement construit que se trouve la caractéristique distinctive du travail social au regard des autres métiers relationnels. La partie suivante cherche à élucider de manière plus approfondie cette modalité d'analyse de la dimension relationnelle.

### **Le double registre de l'intervention en travail social**

Dans toute intervention relationnelle en travail social, deux demandes sont toujours présentes. La première est celle, singulière, toujours située, de l'usager, et l'autre, plus générale, provient de la société incarnée par les systèmes d'intervention (Couturier, 2005). Il y a donc toujours deux registres qui se côtoient dans l'intervention : l'un identitaire, correspondant à la demande de l'usager et l'autre, normatif, renvoyant à une demande sociétale d'assurer la cohésion sociale, de rattacher l'individu, dans sa situation singulière, à la société (Autès, 1998). Ainsi, en même temps qu'il doit satisfaire

la demande spécifique de l'utilisateur, le travailleur social doit chercher à accomplir son mandat social, qui renvoie à la « question des normes sociales et du traitement des écarts à ces normes » (*Ibid.*, p. 49). Derrière ces normes sociales se trouvent les diverses problématiques sociales, les systèmes et les structures qui les édifient et sur lesquels le travailleur social est amené à agir. C'est d'ailleurs pour refléter ce souci constant d'agir à la fois sur l'individu et sur les différents systèmes qui l'entourent, dont le système d'intervention, que Couturier (2005) a qualifié de *bivalente* l'action des travailleurs sociaux.

### **L'intention transformationniste du travail social**

Cette caractéristique bivalente comporte une intention transformationniste. Lorsque le travailleur social intervient sur les dimensions individuelles et sociales des problèmes, c'est dans une visée de transformation du rapport qui les relie. Le travailleur social est en effet amené à agir de façon à modifier à la fois les difficultés vécues de façon individuelle par un usager en souffrance et les structures qui occasionnent ces difficultés ou proposent des solutions. Autès (1998) mentionne en ce sens que la matière première du travail social est un individu éprouvant des problèmes spécifiques et ressentant une souffrance. Cette souffrance est cependant toujours liée à des objets sociaux tels que le logement, le travail, la pauvreté, les conditions de vie, les structures sociales (Furtos, 2007). À partir de cet objet premier, le travailleur social doit alors veiller à rattacher symboliquement les individus à la société (Autès, 1998), à faire lien entre leurs difficultés singulières et les problèmes sociaux sous-jacents. Ceci s'opère évidemment de manière différente selon l'individu et selon la situation. Cela peut même s'opérer selon des registres différents : sur un mode humaniste, fonctionnaliste, structuraliste, etc., selon les besoins de la situation. Quoi qu'il en soit de ces modes, puisque chaque « situation est inédite tout en étant pleinement historique et sociale » (Couturier et Legault, 2002, p. 61), le travail vise le même objectif : agir sur les subjectivités, faire sens pour l'individu (Autès, 1998) afin de le remettre en lien avec cette dimension historique et sociale.

## **Le travail social comme médiation**

Ce qui est au cœur de l'intervention sociale du travailleur social n'est donc pas tant la difficulté de l'individu en elle-même que le rapport qu'il entretient avec le social. C'est en ce sens qu'il est possible d'avancer que l'action du travail social est essentiellement une action de médiation. Si la médiation porte spécifiquement sur un rapport rendu soit dysfonctionnel, soit immature, soit rompu, soit inadéquat, entre un individu et un objet toujours socialement construit (Lenoir, 1993, 1996), alors le travail symbolique de production de sens pour l'individu de la part du travailleur social, d'objectivation de son rapport au social, de rattachement au lien social, s'apparente à une médiation. C'est d'ailleurs précisément cette action de médiation qui constitue « la dimension fonctionnelle de la relation, au sens où elle permet l'opération du sujet sur le monde, et celle du monde sur le sujet » (Couturier et Chouinard, 2008, p. 217). Elle permet ainsi d'opérer sur les deux registres constitutifs de l'intervention en travail social tout en réalisant le projet transformationniste de la profession.

En fin de compte, la dimension relationnelle du travail social revêt une importance telle qu'elle est le médium par lequel la transformation d'un rapport entre un usager en souffrance et les problèmes socialement construits est possible. C'est cette articulation individu-social que permet la relation qui témoigne de la spécificité du travail social au regard des autres métiers relationnels. Devant les caractères hautement subjectif et symbolique de cet objet complexe, face à sa difficile transposition en des termes objectivement mesurables, la carence de reconnaissance du travail social et de ses productions apparaît compréhensible. La difficulté à énoncer cette pratique relationnelle complexe risque de se prolonger dans les formations initiales, d'autant plus qu'elle semble également se rencontrer sur le plan conceptuel, ce qu'une analyse d'écrits scientifiques en travail social a permis de le constater.

## **Les conceptions de la relation dans les écrits scientifiques en travail social**

La notion de *relation* a fait l'objet de nombreux travaux en travail social, mais essentiellement sous l'angle de sa dimension psychoaffective, plutôt que sous l'angle de sa fonction médiatrice. Nous avons à ce propos réalisé une recension des écrits scientifiques portant sur ce thème dans les banques de données *Social work abstract* (SWAB), ERIC et FRANCIS. Nous avons recensé 198 textes abordant de près ou de loin la relation professionnel-usager en travail social. Après une lecture attentive de tous les résumés, seulement une trentaine d'articles ont été sélectionnés en fonction de leur pertinence avec l'objet de recherche qui nous intéresse ici. Bien que la plupart de ces résumés soulignait l'importance de la relation en travail social, celle-ci ne constituait pas dans tous les cas l'objet premier de la publication. Nous avons donc choisi les articles d'auteurs qui ont orienté leur réflexion autour de la relation. La documentation conservée est principalement en langue anglaise et provient surtout du Canada anglais et des États-Unis, même si quelques textes proviennent d'Australie et de Grande-Bretagne.

Cette analyse a permis de dégager différents angles d'approche de la relation en travail social. Parmi celles-ci, signalons la perspective psychanalytique. Celle-ci renvoie au fait que la relation professionnel-usager permet de saisir les sens conscients et inconscients que prennent les institutions sociales et le contexte social chez l'utilisateur et de les rééquilibrer (Tosone, 2005; Tosone, 2004).

Plutôt que sur la dimension intrapsychique, la perspective anthropologique se centre davantage sur la dimension sociale de la relation. Cela signifie, pour Garnier (2000), que l'aide apportée par le travailleur social dans le cadre d'une relation est d'utilité sociale puisqu'elle agit sur la capacité sociale des individus qui a été altérée. Ici, l'intervention vise toujours à combler un déficit chez les usagers, que ce soit sur le plan des savoirs, des savoir-être ou des savoir-faire.

Dans certains écrits scientifiques portant sur l'exercice de la relation en contexte légal, une perspective législative a été relevée (Kutchins, 1991; Miller, 1990). Cette conception se réfère au fait que la relation est encadrée par un contexte légal et qu'elle exige du travailleur social certaines obligations morales et éthiques envers l'utilisateur, dont l'honnêteté, le respect de ses engagements et du contrat, le non-abus de pouvoir, etc.

La perspective systémique permet quant à elle de concevoir le travailleur social en interrelation avec les divers systèmes qui influencent l'utilisateur. Petr (1988) mentionne que la conception qu'ont les intervenants de la théorie des systèmes, traditionnelle ou non traditionnelle, influence le type de relation qu'ils développeront avec leurs usagers. La relation servira alors soit de support à l'exercice d'une fonction externe de contrôle des comportements et de correction des défaillances du système (selon la conception traditionnelle), soit d'élément catalyseur de changement, de mobilisateur des forces du système pour une véritable transformation du rapport de l'individu aux systèmes (selon la conception non traditionnelle).

Une autre façon de concevoir la relation qui a pu être dégagée des écrits scientifiques est la perspective identitaire. Cette dernière fait de la relation une composante essentielle de la professionnalité du travail social (Cohen, 1999).

Par delà ces conceptions, l'essentiel des textes recensés ont envisagé la relation selon une perspective psychoaffective. Une telle perspective met l'accent sur une composante psychoaffective inhérente à toute relation d'aide en travail social (Biestek, 1994; Bland, Laragy, et Scott, 2006; Boujut, 2005; Cournoyer, 1992; Freedberg, 2007; Ganzer, 2007; Heydt et Sherman, 2005; Mitchell, 1998; Morrison, 2006; Sterlin, 2006; Ruch, 2005; Struhsaker Schatz et Nika Flagler, 2004). Cela implique le fait, pour le travailleur social, de devoir composer avec les émotions, les sentiments et l'expérience vécue de l'utilisateur. Si cette perspective fait reposer la responsabilité de la relation sur le professionnel, qui en est l'expert, il apparaît que ce sont avant tout ses caractéristiques personnelles qui sont mobilisées. En effet, pour favoriser la création d'un climat propice au dévoilement des émotions chez l'utilisateur et son engagement dans le processus d'intervention, le travailleur social doit démontrer de l'empathie, adopter une attitude de non-jugement et de respect, avoir une écoute active, etc. En réalité, cette perspective contient toutes les valeurs d'humanisme du travail social envers les utilisateurs. En outre, puisqu'il assume une part importante de la relation avec l'utilisateur et conséquemment de la gestion de ses émotions, il importe au travailleur social d'adopter certaines stratégies lui permettant de demeurer objectif et d'intervenir avec professionnalisme, comme savoir maintenir une bonne distance professionnelle à l'égard des émotions de l'utilisateur,

reconnaître quelles sont les situations d'aide qui le confrontent le plus, être en mesure de gérer son stress, aller en consultation si la pression se fait trop forte, etc.

À partir des textes analysés, certains constats peuvent être dégagés de manière plus générale en ce qui a trait à la façon dont est conçue la relation en travail social. D'abord, il est intéressant d'observer que la totalité des écrits sont des textes à caractère normatif, c'est-à-dire des textes qui proposent une réflexion sur la relation ou présentent certaines orientations globales basées principalement sur des valeurs (respect de la dignité humaine, droit à l'autodétermination, humanisme, etc.) ou sur des finalités (favoriser un meilleur fonctionnement social de l'utilisateur, assurer son bien-être social, etc.). En aucun cas il n'est fait mention de résultats de recherches empiriques qui auraient eu pour objet la pratique de la relation en travail social. Le cœur de la pratique du travail social n'étant alors pas approché de manière empirique, il est permis de croire que cela risque de participer à la difficile énonciation de la dimension relationnelle du travail social.

La prédominance de la perspective psychoaffective dans la façon de concevoir la relation est également à souligner. L'attention portée par un travailleur social à la dimension subjective et émotionnelle de l'utilisateur est primordiale dans la mesure où elle porte l'humanisme de l'intervention et reflète les valeurs de respect de la dignité humaine de la profession. C'est en réalité grâce à cette condition fondamentale que le primat est souvent octroyé à la dimension individuelle de l'utilisateur. Pourtant, si importante soit-elle,

une intervention qui tend à se réduire à la seule dimension psychoaffective risque d'entraver l'accès à la dimension sociale.

Notre propos n'est évidemment pas de contester la valeur de cette entrée psychoaffective de la relation, mais bien d'exposer sa face cachée, celle de la médiation. Il ne s'agit donc pas de nier la psychoaffectivité dans l'intervention, mais plutôt d'opérer un changement de regard en s'émancipant de son caractère immédiat et situé afin d'accéder à son sens performatif et pratique (Couturier et Chouinard, 2008). C'est par l'attention portée à l'usager et à sa subjectivité que le travailleur social l'amènera progressivement à conscientiser, à objectiver le problème social sous-jacent et finalement à transformer le rapport qu'il entretient avec le social. C'est en fin de compte la dimension psychoaffective qui sert de point de départ à une fonction médiatrice beaucoup plus fondamentale. Pour cette raison, une attention trop exclusivement accordée à cette seule dimension de la relation aura pour effet d'occulter la fonction médiatrice, pourtant au cœur du métier des travailleurs sociaux, voire au cœur de l'unicité de leur œuvre.

La prédominance de la dimension psychoaffective de la relation dans les écrits scientifiques fait en outre reposer la qualité de la relation sur des aptitudes et qualités personnelles du travailleur social. Une telle observation peut apparaître problématique dans la mesure la relation professionnelle s'appuie sur des caractéristiques personnelles plutôt que sur des caractéristiques propres au groupe professionnel, à son métier, à ses coups de main. À contrario, l'emphase sur la seule dimension psychoaffective met en

exerger la dimension axiologique de la profession, au détriment de sa capacité à produire de la transformation sociale et du lien social par son activité fondamentale de médiation.

Plus encore, s'il a été possible de remarquer lors de l'analyse que tous les travaux recensés convergent vers le postulat de l'importance de la relation pour l'intervention en travail social et pour l'identité professionnelle des travailleurs sociaux, il est apparu qu'une partie de la relation ne s'appréhenderait pas rationnellement, en raison essentiellement de son caractère hautement subjectif et irréductiblement indicible. Le travail social relèverait du senti, de l'intuition professionnelle et d'autres caractères par nature insaisissables, d'où ce qui rendrait impossible toute transposition didactique à destination des formations initiales. Pour compenser cette difficulté, une approche axiologique de la formation est privilégiée.

Face à ces constats, nous sommes d'avis qu'il importe de savoir appréhender de manière plus globale cet élément particulier de la pratique, à la fois pour une meilleure compréhension de sa complexité et pour une meilleure énonciation de la spécificité professionnelle du travail social. Cette énonciation sera alors transposable vers la formation initiale.

### **La didactique professionnelle**

L'approche de la didactique professionnelle offre un cadre intéressant et nouveau en travail social pour penser autrement la question de la relation en travail social. La didactique professionnelle s'intéresse à l'« analyse du travail en vue de la formation des

compétences professionnelles » (Pastré, Mayen et Vergnaud, 2006, p. 145). Inspiré par les travaux sur l'ergonomie du travail (Faverge, 1955; Leplat, 1985, 2000; Savoyant, 1979) et sur la psychologie du développement (Piaget, 1974; Vygotsky, 1934), ce courant cherche à dégager, par une analyse empirique de professionnels en situation de travail, des formes stables, des éléments invariants qui guident leur action professionnelle et leur servent en pratique de référents professionnels.

L'une des notions proposées par la didactique professionnelle pour l'étude de telles formes stables réside dans la notion d'invariant opératoire (Vergnaud, 1992). Ces derniers « ne sont pas d'abord des objets de pensée, mais des outils de pensée; non pas ce que nous pensons, mais ce à partir de quoi nous pensons. Ce sont les outils qui nous permettent à la fois de nous représenter le monde et d'agir sur lui de façon efficace » (Kant, dans Pastré, 2002, p. 11). Ce sont les invariants opératoires qui permettent une adaptation de l'action aux caractéristiques de la situation de travail. En ce sens, cette notion témoigne du caractère avant tout pratique de l'action professionnelle (Pastré, 1999).

Les invariants opératoires développés par la didactique professionnelle peuvent être rapprochés de l'identification, dans l'intervention du travailleur social, de ce que Soulet (1997) a nommé les invariants praxéologiques. À l'instar des invariants opératoires, ces derniers renvoient à des « principes et modalités [...] centrés sur l'effectuation pratique de l'intervention ; ils s'inscrivent dans une visée praxéologique et s'efforcent de saisir les procédures concrètes à l'œuvre, communes, dans un ensemble

d'activités effectives » (*Ibid.*, p. 116). Soulet mentionne que ces invariants servent de guides pratique à l'action du travailleur social. La recherche d'invariants praxéologiques dans l'activité professionnelle permet alors « d'appréhender les axes concrets transversaux qui matérialisent chaque intervention en réalisation et qui, en même temps, dépassent sa singularité » (*Ibid.*, p. 116).

Les invariants praxéologiques seraient présents dans toute intervention. Leur analyse, rendue possible par une observation rigoureuse des pratiques effectives de professionnels, permet alors de dégager les axes structurant la conduite de leur intervention. Les formes stables ainsi dégagées peuvent fournir de matériaux à la formation professionnelle et offrir des arguments relevant d'une véritable conceptualisation de la pratique. Ce type d'analyse se révèle d'autant plus pertinente que les invariants servant de repères à la conduite de l'action professionnelle apparaissent parfois tellement intégrés à la pratique d'un groupe de professionnels qu'ils s'avèrent trop souvent inaccessibles par la raison, voire même inconscients. En ce sens, une analyse des invariants « permet de mettre des mots sur nombre d'évidences de l'action professionnelle qui s'expriment mal » (Couturier, 2005, p. 171).

Une analyse des invariants opératoires, ou praxéologiques est d'autant plus intéressante que ceux-ci peuvent être recherchés à travers des diverses formes d'organisation de l'activité, telles « les gestes [...], les formes énonciatives et discursives des uns et des autres, l'interaction avec autrui et les compétences affectives » (Vergnaud, 2001, p. 17). C'est en fait la représentation intériorisée, en tant qu'« ensemble hiérarchisé de formes d'organisation de l'activité » (*Ibid.*, p. 21) qui s'exprime à travers

le geste. « La pensée est ainsi une fonction du corps tout entier. La pensée est un geste » (Pastré, Mayen, Vergnaud, 2006, p. 153).

En fin de compte, suivant la logique de la didactique professionnelle, c'est en accédant à ce qui constitue le système des invariants praxéologiques, à la logique d'organisation de l'action du travailleur social, qu'il sera possible de mettre en lumière et en valeur la complexité de son activité professionnelle. Des constantes pourront alors être dégagées de la dimension relationnelle du travail social et constituer une source de référents collectifs intéressants pour la profession, notamment en termes de formation. Le fait de sortir de l'ombre la spécificité de la dimension relationnelle du travail social, de dégager sa fonction médiatrice, permettra de soutenir la compétence des travailleurs sociaux ainsi que celle des formateurs, en plus d'accroître la connaissance du public envers les productions des travailleurs sociaux. Elle permettra également de penser les référentiels de formation à partir des savoirs d'usages des travailleurs sociaux.

### **Conclusion : contribution à l'avancement des connaissances**

Dans la mesure où le travail social constitue une forme extrême des métiers relationnels, du fait notamment que sa professionnalité se fonde sur un axe relationnel hautement abstrait, symbolique et complexe, la compréhension de la pratique professionnelle et des contributions propres au travail social demeure encore obscure pour plusieurs. La dimension relationnelle serait par ailleurs l'une des moins documentées et l'une des plus difficiles à enseigner tant en raison de sa complexité que de son caractère situé et *ad hoc* (Couturier et Legault, 2002). Pourtant, la relation en travail social possède une fonction médiatrice fondamentale caractérisée par un travail de transformation d'un rapport individu-social, par un processus d'ordre social qui permet la

réponse aux dimensions individuelles et sociales des situations d'intervention. Le fait de dégager cette forme d'action du travail social par l'analyse de la pratique effective de travailleurs sociaux permettrait certainement de débattre plus facilement de sa valeur sur la place publique. Il deviendrait alors possible de verser l'indicible du côté du discutabile et d'accroître la professionnalité des métiers relationnels, même les plus interactifs qui soient, comme c'est le cas du travail social.

## **Bibliographie**

Association canadienne de service social (ACTS) (2002). *Vers une collaboration des secteurs en travail social*. Rapport du forum sur le travail social. Montréal, 11-14 octobre 2001.

Autès, M. (1998). Le travail social ou la relation de service sans service. *Lien social et politiques-RIAC*, 40, 47-53.

Biestek, F. P. (1994). An analysis of the casework relationship. *Families in society*, 75 (10), 630-634.

Bland, R., Laragy, R. G., Scott, V. (2006). Asking the customer : exploring consumers' views in the generation of social work practice standards. *Australian Social Work*, 59 (1), 35-46.

Boujut, S. (2005). Le travail social comme relation de service ou la gestion des émotions comme compétence professionnelle: normes, déviances, réactions sociales sous le regard de jeunes sociologues français. *Déviance et société*, 29 (2), 141-153.

Cournoyer, M. (1992). « Laisser le travail au travail ». La relation d'aide en rééducation des adolescent-e-s. *Revue internationale d'action communautaire*, 67, 129-144.

Couturier, Y. et Chouinard, I. (2008). La didactique est-elle soluble dans la relation? La relation dans les métiers relationnels comme objet d'une didactique des savoirs professionnels. In Pastré, P. et Lenoir, Y. (dir.). *Didactique professionnelle, didactique des savoirs professionnels et didactique des disciplines : quelles relations pour une formation à l'enseignement?* (p. 213-223). Toulouse : Octarès Éditions.

Couturier, Y. (2005). La collaboration entre travailleuses sociales et infirmières. Éléments d'une théorie de l'intervention interdisciplinaire. Paris : L'Harmattan.

Couturier, Y. et Legault, B. (2002). Du doute identitaire à la complexité de la tâche. *Intervention*, 115, 57-63.

Cohen, B.-Z. (1999). The willingness to seek help : it's role in social workers' professional commitment. *Journal of sociology and social welfare*, 26 (2), 21-35.

De Montmollin, M. (1986). *L'ergonomie*. Paris: Éditions La Découverte.

Développement des ressources humaines du Canada (DRHC) (2000). *Le travail social au Canada: une profession essentielle. Survol des résultats et orientations stratégiques*. Ottawa: DRHC.

Faverge, J.M. (1955). *L'analyse du travail*. Paris : Presses universitaires de France.

Freedberg, S. (2007). Re-examining empathy : a relational-feminist point of view. *Social Work*, vol. 52 (3), 251-259.

Furtos, J. (2007). Les effets cliniques de la souffrance psychique d'origine sociale. In Soulet, M.-H. (Dir.). *La souffrance sociale. Nouveau malaise dans la civilisation* (p. 119-138). Fribourg : Éditions Universitaires Fribourg Suisse.

Ganzer, C. (2007). The use of self from a relational perspective. *Clinical Social Work Journal*, 11.

Garnier, J.-F. (2000). Aux fondements du travail social. *Informations sociales*, 83, 14-18, 20-25.

Heydt, M. J. and Sherman, N. E. (2005). Conscious use of self : tuning the instrument of social work practice with cultural competence. *The Journal of Baccalaureate Social Work*, 10 (2), 25-40.

Ion, J. et Ravon, B. (2005). *Les travailleurs sociaux* (7<sup>e</sup> éd.). Paris : La Découverte (1<sup>e</sup> éd. 1984).

Kutchins, H. (1991). The fiduciary relationship : the legal basis for social worker's responsibilities to clients. *Social Work*, 36 (2), 106-113.

Lenoir, Y. (1996). Médiation cognitive et médiation didactique. In C. Raisky et M. Caillot (dir.), *Le didactique au-delà des didactiques. Regards croisés sur des concepts fédérateurs* (p. 223-251). Bruxelles: De Boeck Université.

Lenoir, Y. (1993). Entre Hegel et Descartes: de quels sens peut-il être question en didactique? In P. Jonnaert et Y. Lenoir (dir.), *Sens des didactiques et didactique du sens* (p. 29-99). Sherbrooke: Éditions du CRP.

Leplat, J. (2000). *L'analyse psychologique de l'activité en ergonomie. Aperçu sur son évolution, ses modèles et ses méthodes*. Toulouse: Octares éditions.

Leplat, J. (1982). Les questions méthodologiques de base applicables à tous les types de tâches. *Travail humain*, 45(2), 347-355.

Miller, P. (1990). Covenant model for professional relationships : an alternative to the contract model. *Social Work*, p. 121-127.

Mitchell, C. G. (1998). Perceptions of empathy and client satisfaction with managed behavioural health care. *Social Work*, 43 (5), 404-411.

Morrison, T. (2006). Emotional intelligence, emotion and social work : context, characteristics, complications and contribution. *British Journal of Social Work*, 37, 245-263.

Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (2005). Le référentiel des compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux. Montréal, OPTSQ.

Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (1998). *Les travailleurs sociaux à l'aube du troisième millénaire*. Document de réflexion préparatoire à la tenue des forums régionaux. Montréal, OPTSQ.

Pastré, P. (1999). La conceptualisation dans l'action: bilan et nouvelles perspectives. *Éducation permanente*, 139, 13-34.

Pastré, P. (2002). L'analyse du travail en didactique professionnelle. *Revue française de pédagogie*, 130, 9-17.

Pastré, P., Mayen, P. et Vergnaud, G. (2006). La didactique professionnelle. *Revue française de pédagogie*, 154, 145-198.

Petr, C. G. (1988). The worker-client relationship: a general systems perspective. *Social Casework*, 69 (10), 620-626.

Piaget, J. (1974). *Réussir et comprendre*. Paris : Presses universitaires de France.

Rondeau, G. et Michaud, J.-C. (2000). La main-d'œuvre en travail social au Québec. In Association canadienne des écoles de services social. *Étude sectorielle sur la main-d'œuvre en travail social au Canada* (p. 149-189). Ottawa: Association canadienne des écoles de service social.

Ruch, G. (2005). Relationship-based practice and reflexive practice : holistic approaches to contemporary child care social work. *Child and Family Social Work*, 10, 111-123.

Savoyant, A. (1979). Éléments d'un cadre d'analyse de l'activité : quelques conceptions essentielles de la psychologie soviétique. *Cahiers de psychologie*, 22, 29-42.

Soulet, M.-H. (1997). Petit précis de grammaire indigène du travail social. Règles, principes et paradoxes de l'intervention sociale au quotidien. Fribourg : Éditions Universitaires Fribourg Suisse.

Sterlin, R. A. (2006). Where relational theory and attachment theory intersect : a real relationship and a real attachment. *Clinical Social Work Journal*, 34 (2), 161-174.

Struhsaker Schatz, M. and Nika Flagler, M. (2004). Examining how professionals describe the strengths perspective in their practice. *The journal of Baccalaureate Social Work*, 9 (2), 63-77.

Tosone, C. (2005). The gujin therapist and the nature on therapeutic truth : a relational perspective. *Clinical Social Work Journal*, 33 (1), 9-19.

Tosone, C. (2004). Relational social work : honouring the tradition. *Smith College Studies in Social Work*, 74 (3), 475-487.

Vergnaud, G. (1992). Qu'est-ce que la didactique? En quoi peut-elle intéresser la formation des adultes peu qualifiés? *Éducation permanente*, 111, 19-31.

Vergnaud, G. (2001). Forme opératoire et forme prédicative de la connaissance. In Portuguais, J. (dir.). *La notion de compétence en enseignement des mathématiques. Analyse didactique des effets de son introduction sur les pratiques et la formation. Actes du colloque GDM-2001. Document téléaccessible à l'adresse <<http://smf.emath.fr/Enseignement/TribuneLibre/EnseignementPrimaire/ConfMontrealmai2001.pdf>>*.

Villatte, R., Teiger, C., Caroly, S. (2004). Le travail de médiation et d'intervention sociale. In Falzon, P. (dir.). *Ergonomie* (p. 583-601). Paris: PUF.

Vygotsky, L. S. (1985b). *Pensée et langage suivi de Commentaire sur les remarques critiques de Vigotski de Jean Piaget* (Trad. F. Sève). Paris: Messidor/Éditions Sociales (1<sup>re</sup> éd. 1934).