

¶ le geste social / 1

LANGAGE ET SAVOIR-FAIRE

Des pratiques professionnelles du travail social
et de la santé passées à la loupe

Edité par Kim Stroumza
& Heinz Messmer



Kim Stroumza et Heinz Messmer (dir.)

Langage et savoir-faire Des pratiques professionnelles du travail social et de la santé passées à la loupe

Éditions ies

Introduction

Kim Stroumza

DOI : 10.4000/books.ies.1540

Éditeur : Éditions ies

Lieu d'édition : Genève

Année d'édition : 2016

Date de mise en ligne : 28 novembre 2017

Collection : Le geste social

EAN électronique : 9782882241566



<http://books.openedition.org>

Ce document vous est offert par La Haute école de travail social de Genève



Référence électronique

STROUMZA, Kim. *Introduction* In : *Langage et savoir-faire : Des pratiques professionnelles du travail social et de la santé passées à la loupe* [en ligne]. Genève : Éditions ies, 2016 (généré le 27 mai 2022).

Disponible sur Internet : <<http://books.openedition.org/ies/1540>>. ISBN : 9782882241566. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.ies.1540>.



Introduction

Kim Stroumza*

Dans le champ du travail social et de la santé, la relation au langage est profondément ambivalente, souvent houleuse, et au cœur de multiples tensions.

D'un côté ces professionnels vivent souvent mal la pression qu'ils subissent à devoir expliciter ce qu'ils font, à rendre des comptes, à traduire sous une forme verbale standardisée la subtilité de leurs pratiques. Ils se sentent trahis par ce langage, cette formalisation qui vise souvent principalement une quantification et une protocollisation de leurs pratiques. Le langage est alors vécu comme un outil de contrôle, réducteur.

Ce qui se joue ainsi au niveau institutionnel lorsqu'il s'agit de rendre des comptes, se joue également dans les pratiques mêmes d'accompagnement, lorsqu'il s'agit de désigner les personnes avec lesquelles les professionnels travaillent, de décrire leur situation, la problématique à laquelle s'adresse leur intervention, de rédiger des bilans d'observation. Les professionnels savent bien les risques de catégorisation, de stigmatisation, de judiciarisation de la relation. Ils savent la réduction qu'opère le langage face à ces personnes qu'ils souhaitent appréhender dans leur totalité, ou plutôt rencontrer, en quelque sorte malgré et au-delà du langage. Trahison du langage à nouveau, réduction. Souvent rejet.

*

Kim Stroumza, docteure en sciences du langage, est professeure à la Haute école de travail social de Genève (HETS-Genève). Ses champs de recherche et d'intervention portent sur l'articulation entre langage, action et formation.

www.hesge.ch/hets/annuaire/kim-stroumza-boesch; kim.stroumza@hesge.ch

D'un autre côté, le langage se trouve au cœur des phénomènes d'empathie, d'écoute et de création de liens que les professionnels considèrent comme étant le cœur de leurs pratiques (*Le Sociographe*, 2012; *Vie sociale*, 2007; Rouzel, 1995; Verdier, 1979). Le langage devient occasion de rencontres, d'émotions, de vivre ensemble. Être à l'écoute, savoir s'adresser aux usagers avec tact, c'est-à-dire en les laissant «participer à la définition des problèmes qui les concernent» (de Jonckheere, 2010) deviennent des enjeux centraux, dans lesquels le langage a un rôle majeur à jouer. Le langage n'est dans cette optique plus considéré dans sa dimension standardisée, formelle, mais comme vecteur d'humanité, de singularité. Cette fois-ci utilité, occasion d'implication et d'humanité. Parfois engouement, même si celui-ci se conjugue souvent avec l'ineffable, un ressenti insaisissable ou difficilement descriptible.

Cet ouvrage a pour ambition de prendre comme porte d'entrée le langage tel qu'il est à l'œuvre dans les pratiques effectives, afin de montrer l'épaisseur de ces pratiques, leur subtilité, ainsi que la manière dont le langage opère dans le savoir-faire des professionnels. Ce n'est alors pas le langage en général, en lui-même, qui sera évalué et objet de rejet ou d'engouement, mais telle formulation dans telle pratique située dont il s'agira de décrire les effets.

Les auteurs de cet ouvrage sont à la fois des formateurs et des chercheurs, intéressés par le langage et les pratiques du travail social et de la santé. Ils convoquent des connaissances du champ de la linguistique afin de mieux comprendre, analyser et former à l'exercice de ces pratiques. La visée principale de cette utilisation de la linguistique est ainsi un apport pour le champ professionnel (et secondairement, éventuellement, un apport pour la linguistique). Cet intérêt et cette manière d'utiliser la linguistique s'appuient sur de nombreux présupposés que les contributions ont en commun, tant en ce qui concerne la manière de concevoir l'activité (professionnelle ou non) qu'en ce qui concerne le rôle que peut jouer le langage aussi bien dans l'exercice de la pratique que dans son analyse. Les contributeurs ont ainsi

été choisis parce que d'une part, ils ne considèrent pas le langage dans cette seule dimension standardisée, réductrice, et que d'autre part, ils tentent néanmoins de décrire finement son usage.

Cette introduction a ainsi pour but d'expliciter les présupposés communs, mais également de pointer les lieux de divergences qu'il nous importe de mettre en discussion, ceci afin de constituer une toile de fond commune pour la lecture des contributions de l'ouvrage.

Cet ouvrage rassemble des contributions issues de plusieurs «mondes»: francophone, germanophone; monde universitaire et/ou des hautes écoles spécialisées, tentant par là de faire se rencontrer des traditions, des réflexions diverses: diversité dans les références linguistiques convoquées, dans les manières de considérer les pratiques professionnelles, ainsi que la démarche scientifique.

Une conception du savoir-faire à l'œuvre dans le déroulement des pratiques professionnelles

Le courant de l'action située ainsi que celui de l'analyse du travail ont montré que l'activité ne se résumait pas à l'application d'idées ou d'un plan conçu au préalable (Suchman, 1991; Quéré, 2006; Theureau, 2004), et qu'elle était différente par nature du travail prescrit tel qu'on le trouve énoncé de façon générale et décontextualisée (Jobert, 1999; Dejours, 1993) dans les textes décrivant la mission d'une institution, dans les concepts pédagogiques, les protocoles... Le travail réel comporte un travail interne d'organisation qui se déroule dans le temps pour s'ajuster aux circonstances et les utiliser, il se déroule dans un environnement et s'organise par le moyen de celui-ci. Il construit par là des situations. Selon les théories, la situation est conçue en mettant au centre les règles et les contraintes sociales, les préoccupations et les intérêts des acteurs, l'expérience de ceux-ci... Le lien entre activité et situation n'est dans tous les cas pas seulement contingent, il est constitutif de l'agir lui-même (Joas, 2001; de Jonckheere, 2001), au sens où la relation est de co-détermination réciproque. Les situations dans lesquelles les activités se déroulent et

qu'elles contribuent à construire affectent le déroulement de l'activité de manière non accessoire. C'est dans ce travail interne d'organisation en cours de déroulement de l'activité que ces travaux logent une forme d'intelligence (intelligence pratique), se situant ainsi dans le mouvement de développement d'une épistémologie de la pratique (Dewey, 1967; Schön, 1994 [1983]) qui distingue la pratique de l'application de théories ou de savoirs préalables.

Dans le champ de la santé et du travail social, les pratiques ne se résument ainsi pas à l'application de protocoles ou de modèles éducatifs, ni à l'exécution d'ordres provenant du cadre médical ou politique. Il ne suffit pas par exemple de diagnostiquer une maladie ou de définir une problématique psychique ou sociale pour que le déroulement de l'activité en découle et que le professionnel se contente d'appliquer des solutions prédéfinies en les adaptant de manière accessoire aux situations. Ces pratiques ont au contraire une autonomie, elles exigent un savoir-faire spécifique (qui est bien l'objet des hautes écoles spécialisées). Ces courants réhabilitent ainsi le microscopique, le détail du déroulement des activités, en affirmant que c'est là que tout se joue et portent dès lors une «attention soutenue au grain du présent» (Dodier, 1993).

Dire qu'il y a un savoir-faire à l'œuvre dans le cours même du déroulement de l'activité, c'est reconnaître que l'activité suit une dynamique endogène, qu'elle a une logique propre qui ne se déduit pas d'éléments extérieurs à l'activité: déterminismes sociaux (politique, économique, juridique, appartenance à une classe sociale...) ou individuels (traits de caractères, qualités de cœur, histoire biographique, dispositions psychiques...). Ces déterminismes affectent cependant le déroulement de l'activité, comme des forces qui l'influencent mais ne le déterminent pas causalement. Le déroulement de l'activité n'est pas réductible à l'influence de ces déterminismes, parce que ceux-ci s'influencent solidairement entre eux et parce qu'il subsiste une place pour la créativité du professionnel (idées, désir, volonté...), qui redéfinit pratiquement ces forces.

La nature de ce savoir-faire ou de cette intelligence pratique est mise en débat dans le champ des théories de l'action. Le savoir-faire est-il un processus réflexif qui accompagne le déroulement de l'activité (réflexion en cours d'action selon Schön) ou, au contraire, doit-il être conçu autrement que de manière intellectualiste et additionnelle à la pratique (Ryle, 1978 [1949]; Friedrich, 2014; Dejours, 1993; Mezzena, 2014)? Dans cette dernière optique, ce travail interne d'organisation n'est pas conçu comme étant l'apanage de la réflexion au sens intellectualiste et mentaliste du professionnel (délibération, raisonnement), mais comme engageant et résultant de la perception, de l'attention, de l'engagement corporel et émotionnel du professionnel, ainsi que de l'ensemble de l'environnement (Mezzena *et al.*, 2013). Il s'agit dès lors d'un savoir-faire non intellectualiste, dont la dimension phénoménale ou expérientielle est plus ou moins prise en compte selon les théories et contributions de cet ouvrage.

Cette conception de l'activité et du savoir-faire a plusieurs conséquences méthodologiques. Premièrement, ce savoir-faire n'est pas dicible, descriptible par les professionnels à l'aide d'entretiens par exemple. L'analyse se déplace des représentations aux accomplissements: «Si on veut comprendre l'action, il faut examiner la manière dont elle se réalise – dans une situation –, sans faire de cette réalisation le produit nécessaire d'un déterminisme ou d'une rationalité» (Ogien et Quéré, 2005, p. 3). Seule une analyse du déroulement de l'activité permet de dégager ce savoir-faire. Toutes les contributions de cet ouvrage passent ainsi à la loupe des séquences d'activité pour les étudier.

Deuxième conséquence, toute activité comporte un savoir-faire, et non pas seulement les activités planifiées, organisées, «réfléchies». Les activités examinées dans cet ouvrage sont ainsi des activités qui pour certaines ne sont pas au centre de ce qui est étudié dans le dispositif de formation, même lorsque celui-ci porte non pas sur des théories de référence, sur les politiques publiques ou les spécificités des populations cibles des interventions, mais sur les pratiques d'intervention mêmes. Les pratiques d'intervention décrites dans cet ouvrage

ne sont pas non plus forcément celles que les professionnels considèrent a priori comme les parties les plus importantes de leur travail et qu'ils pourraient évoquer lorsqu'ils formalisent leurs pratiques. Il s'agit d'une interaction informelle entre une éducatrice et une adulte en situation de handicap psychique dans un foyer, des téléphones entre infirmières et diététiciennes au sein d'un hôpital, des premières minutes d'entretiens entre assistants sociaux et usagers dans différentes structures, des écrits professionnels et des réunions de préparation de ces écrits dans un service d'action éducative en milieu ouvert judiciaire, des formulaires de consentement distribués aux patients d'un hôpital, de quelques minutes d'interaction entre une aide-soignante et une personne âgée dans un établissement médico-social.

Les contributions de cet ouvrage divergent en revanche sur la nécessité ou non de faire appel aux professionnels et à leur point de vue pour accéder à ce savoir-faire. Pour certains, ce dernier est inférable directement de l'observation du déroulement des activités, sans avoir besoin pour le dégager de passer par les professionnels (analyse en extériorité ou analyse qui s'appuie sur l'expérience de l'analyste); pour d'autres, le point de vue des professionnels est nécessaire. Divergent ainsi également les conceptions de la situation; dans tous les cas, si sa relation à l'action ne relève ni d'une détermination, ni d'un arrière-plan (accessoire), et qu'elle est bien constitutive et réciproque (Quéré, 1997), les dimensions institutionnelle, collective, temporelle et expérientielle sont plus ou moins et différemment prises en compte.

Toutes les contributions partagent également une certaine conception du langage, en considérant que, dans les pratiques qui les intéressent, le langage intervient dans ce travail interne d'organisation au cours du déroulement de l'activité, et qu'à ce titre, il est un outil de la professionnalité. Elles considèrent que le langage peut à la fois servir de porte d'entrée (non standardisée, non réductrice) pour accéder à l'épaisseur de l'activité, et permettre d'en rendre compte. C'est cette conception du langage que nous allons maintenant présenter.

Une conception du langage comme outil d'exercice et d'analyse de pratiques

Depuis les années 1960, plusieurs courants au sein de la linguistique prennent comme objet des pratiques langagières effectives, concrètes, en situation, et non pas des phrases ou des mots isolément en s'appuyant sur des jugements d'acceptabilité ou de grammaticalité introspectifs: aux États-Unis, la sociolinguistique (Labov, 1976; 1979), l'analyse de conversation (Sacks, 1995; Goodwin, 1981), l'ethnographie de communication (Hymes, 1982), la sociologie interactionnelle (Gumperz, 1982), en France et en Suisse les analyses de discours (Roulet *et al.*, 1985), les théories de l'énonciation (Benveniste, 1970; Ducrot, 1984; Culioli, 2000 [1991]; Kerbrat-Orecchioni, 1990). Ces courants sont inspirés par diverses traditions ancrées dans des disciplines différentes: anthropologie, ethnographie ou sociologie. Ils ont des objets différents: compétence de communication, variation linguistique, structures de la conversation, activité énonciative... mais tous font le pari que la linguistique a quelque chose à dire non pas seulement des mots ou de la signification des phrases, mais également de leur utilisation en contexte.

Contrairement à une certaine manière de concevoir l'opposition langue/parole amenée par Saussure, qui considère la parole comme utilisation de la langue, hors du champ de la linguistique, ces travaux considèrent ainsi que la parole ne se résume pas à une mise en œuvre ou application de la langue, dont la linguistique n'aurait rien à dire. Nous parlerons ainsi de langage ou d'activité langagière, plutôt que de parole. On retrouve dans l'activité langagière cette fois, une conception non applicationniste. Dans cette optique, l'utilisation de la langue mérite d'être étudiée en elle-même, sans être expliquée non plus ni par des mécanismes psychologiques ni par des règles sociologiques. Il y a dans l'utilisation de la langue une place pour un savoir-faire spécifique, pour lequel le linguiste a son mot à dire. Selon les théories, ces régularités dans le langage sont appréhendées différemment, soit comme compétence de communication, structure de conversation, structure du discours, mécanismes énonciatifs,

ordre de l'interaction, forme de vie... En prenant comme objet d'analyse des séquences d'activité effectives, les contributions de cet ouvrage s'inscrivent à la suite de ces travaux (comme le font également Mondada, 2006; Gülich et Mondada, 2008; Filliettaz et Bronckart, 2005; Filliettaz, 2009; Lacoste et Grosjean, 1999).

Un autre présupposé commun aux différentes contributions concerne la manière dont elles s'intéressent à l'utilisation de la langue en contexte. Elles n'analysent pas l'utilisation de la langue en examinant ce que celle-ci exprime, signifie ou représente qui lui serait préexistant (une pathologie, un système familial, un besoin...), mais comment elle constitue la pratique professionnelle (la «performe»), comment le langage affecte et construit les participants ou la situation de la pratique professionnelle.

On retrouve cette manière de considérer le langage dans son opérativité, sa performativité, dans les travaux qui s'intéressent à l'utilisation de certains mots pour désigner la population avec laquelle travaillent les professionnels: usagers, bénéficiaires, patients, résidents... ou plus largement dans ceux qui s'intéressent au pouvoir de certaines expressions (les insultes [Leglise et Leroy, 2008]; les discours racistes, dans une perspective plus politique [Butler, 2008]). Ils pointent alors les risques de catégorisation, de stigmatisation que peuvent entraîner l'utilisation de ces expressions. Les contributions de cet ouvrage élargissent le champ de ce qui est considéré comme ayant un effet ou un pouvoir dans le langage, en considérant que tout mot, toute expression a un pouvoir dans les pratiques professionnelles étudiées. C'est pourquoi elles passent ainsi à la loupe le détail des formulations (et non pas seulement certains mots) de ces séquences d'activité.

Ces contributions considèrent également que ce pouvoir ou cette opérativité est (au moins en partie) un effet des propriétés linguistiques de l'utilisation de la langue, et non de propriétés sociales du contexte de production (Bourdieu, 1982), ni de conventions ou mécanismes extérieurs à la linguistique (Derrida, 1990; Laugier, 1999). Sans nier l'importance des conditions sociales ou de ces mécanismes, elles s'intéressent au rôle constitutif du langage, également par rapport à

ceux-ci. Le langage joue dans cette optique un rôle majeur (politique, éthique) et est un outil pour la professionnalité.

Considérer le langage comme un outil de la professionnalité ne revient cependant pas, pour ces contributions, à le considérer comme un instrument que le professionnel utiliserait en pure extériorité, de manière consciente et volontaire. La relation entre le langage et le professionnel n'est pas instrumentale mais constitutive (Taylor, 1978). Benveniste (1958) l'a souligné, le langage, contrairement à un instrument, n'est pas fabriqué par l'homme, il le constitue, «c'est dans et par le langage que l'homme se constitue comme sujet» (Benveniste, 1958, p. 259). Cette constitution du sujet est placée au centre notamment par la pragmatique expérientielle, faisant de la relation circulaire entre ce que je dis et ce que je suis («je suis ce que je suis parce que je dis ce que je dis, mais aussi je dis ce que je dis parce que je suis ce que je suis») le fondement du processus de régulation<< de l'activité langagière (Auchlin, 1998). Dans d'autres théories, plus sociologiques ou philosophiques, l'accent est mis sur la relation constitutive entre langage et situation, celle-ci étant définie interactionnellement par ratification mutuelle, par négociation, ou comme rattachée à un type d'acte de langage ou une forme de vie, un jeu de langage (Wittgenstein, 1999). Cette situation peut également être envisagée comme unique, indivisible et induplicable ou au contraire comme typique.

Ces manières d'articuler connaissances du champ de la linguistique et connaissances des pratiques professionnelles posent une question qui traverse tout l'ouvrage, elle concerne la relation entre les régularités ou propriétés dégagées à l'aide de la linguistique et les pratiques professionnelles du champ. Autrement dit, de quel ordre relève ce qui guide ces pratiques langagières? De l'interaction en face à face (contraintes de politesses, de sincérité)? Des structures de la conversation (préférences)? D'une conception de la communication (clarté, explicite)? Des contraintes propres à l'organisation de ces pratiques?, etc. Est en jeu la nature linguistique, interactionnelle, communicative ou propre aux champs du travail social et de la santé de ces savoir-faire. Cette question se loge dans la manière dont ces travaux

traitent l'activité professionnelle: comme des conversations, des interactions, des discours, etc. ? Sont-ils ordinaires ou avec des caractéristiques spécifiques? Former à ces professions implique, selon la réponse à ces questions, de s'appuyer plus ou moins et de diverses façons sur les compétences ordinaires d'utilisation de la langue.

S'intéresser aux pratiques effectives en considérant le langage dans sa dimension opérative revient également à regarder comment les professionnels font, en mettant l'accent sur ce que le langage leur permet de faire, leur fait faire, et non sur les difficultés à dire ou écrire, les impuissances ou les blocages (cf. Rousseau ici-même), ce qui d'un point de vue formatif nous paraît très heuristique.

Si toutes ces contributions s'intéressent à l'opérativité du langage dans les pratiques professionnelles effectives et tentent de dégager des régularités dans l'utilisation de la langue, elles considèrent également que le langage est utile au niveau de la recherche, notamment pour rendre visibles ces savoir-faire et dans quelles tensions, avec quels enjeux se trouvent au prise les pratiques. C'est donc également comme outil pour la recherche elle-même que le langage est exploité dans cet ouvrage.

Les différentes contributions

L'article développé par Rousseau s'intéresse aux écrits (et à l'écriture) professionnels dans le contexte d'un service d'action éducative en milieu ouvert (AEMO) judiciaire, dans une double perspective, à la fois comme objet et comme outil de la recherche. L'examen minutieux de discussions au sein de réunions préparant à l'écriture des rapports, et l'examen des rapports eux-mêmes, permet de rendre visibles les tensions dans lesquelles se trouvent prises ces pratiques (contrôle, objectivation, double adressage: la famille et le juge, ...), et surtout comment les professionnels s'en sortent, en s'appuyant sur de subtiles différences de formulation, sur certains mécanismes énonciatifs, pour ne pas opposer contrôle et relation d'aide par exemple, et permettre les stratégies paradoxales auxquelles ils sont contraints de recourir.

L'article de Messmer et Rotzetter s'appuie, lui, sur l'analyse de conversation et porte sur des entretiens entre assistants sociaux et clients dans diverses structures institutionnelles. Il montre comment ces pratiques sont prises entre logiques institutionnelles des pratiques du travail social et logiques d'interaction ordinaire. Il met en lumière les processus de catégorisation et de classification à l'œuvre dans ces interactions, ainsi que leurs enjeux dans le processus de construction du cas¹ et de la relation. Processus que ces auteurs nomment *Klientifizierung*, et qui est au cœur de toute pratique du travail social. Dans une dernière partie, les auteurs présentent comment cette méthode d'analyse est utilisée dans un contexte de formation.

En passant à la loupe des séquences téléphoniques entre infirmières et diététiciennes concernant le régime alimentaire de certains patients dans un hôpital, l'article de Gonzáles *et al.* s'appuie également sur l'analyse de conversation pour mettre en lumière les savoir-faire déployés dans ces activités par ces infirmières, ainsi que les compétences communicationnelles susceptibles de les soutenir. Ces savoir-faire se trouvent au centre des préoccupations actuelles sur la coordination en milieu hospitalier et de l'injonction de favoriser le développement de la coordination interprofessionnelle.

La contribution d'Auchlin présente une approche expérientielle du discours, qui vise à le saisir dans sa dimension d'expérience afin d'intégrer à sa description sa dimension qualitative. Ce donné expérientiel est présenté comme subjectif, personnel mais pas pour autant «in-étudiable». Même si cet article ne porte pas sur des pratiques du travail social et de la santé, plusieurs exemples issus de la vie quotidienne permettent de saisir comment cette approche peut être un outil pour traiter de phénomènes centraux dans le champ du travail social et de la santé, comme l'empathie et la résonance. Il montre ainsi comment une conception à la fois non objectiviste et non subjectiviste du langage permet d'accorder son attention à l'expérience du discours en offrant une prise pour travailler cette dimension

1.

Fallrekonstruktion dans le contexte germanophone.

expérientielle et qualitative. Ce qui est selon nous un enjeu majeur pour l'exercice de (et la formation à) ces pratiques.

L'article d'Ilić porte sur la manière dont sont rédigés les formulaires de consentement pour la participation à une étude clinique. S'inscrivant dans le paradigme expérentialiste et à la suite des travaux d'Auchlin, c'est la dimension d'expérience du discours qui l'intéresse. C'est non seulement la mise en mots et le contexte discursif dans lequel prend place le dispositif de cette négociation cruciale sur un plan éthique qui importe, mais également la mise en perspective de l'expérience propre de lecture et ce qu'elle est supposée construire pour le lecteur, à savoir – au-delà du choix – la figuration de son corps et sa projection dans un futur où se dessine le scénario éventuel de la participation à la recherche.

L'article de Stroumza s'appuie sur la théorie de la pragmatique intégrée développée dans les théories de l'énonciation, pour montrer comment le langage est utilisé dans une interaction informelle entre une éducatrice d'un foyer et une adulte en situation de handicap psychique. Le langage, de manière tacite, implicite et diffuse, fait exister l'éducatrice et la résidente de manières diverses. Elle décrit alors comment se construit une relation entre elles, comment chacune accepte, résiste, redéfinit la manière dont l'autre la fait vivre, pour aboutir finalement à une forme de rencontre qui se constitue pas à pas. C'est ici une définition de la professionnalité comme prenant en compte le pouvoir du langage et étant attentive à ses effets et aux résistances qu'il peut susciter qui se trouve au centre de cet article.

L'article de Becker-Lenz s'inscrit lui dans un ensemble de travaux issus de l'herméneutique objective, courant aussi important dans le contexte germanophone qu'il est absent, à notre connaissance, du contexte francophone. Cet article montre à partir de diverses études comment cette méthode peut être utilisée dans des activités de construction de cas et de diagnostic. Cette méthode permet en objectivant et en n'assujettissant pas à des théories préétablies les activités au centre des pratiques du travail social, que celles-ci ne soient ni

implicites ni cachées. C'est ainsi également une certaine conception de la professionnalité qui est au cœur de cet article: à l'opposé d'une méthode par subsomption logique, celle-ci repose sur une construction de cas qui ne se tourne vers la théorie que dans un deuxième temps.

Entrer dans l'analyse ou l'exercice des pratiques professionnelles depuis le langage permet ainsi de rendre visibles ou sensibles des processus centraux des pratiques professionnelles du champ du travail social et de la santé (pouvoir, discrimination, empathie, reconnaissance, vulnérabilité, diagnostic) dans un autre espace qu'un lieu psychique interne (résonnance, ressenti) ou qu'un lieu externe à la pratique (contexte institutionnel, déterminismes sociaux, propriétés de la personnalité). C'est bien dans l'activité même et son déroulement (voire l'expérience de celui-ci, guidée par celui-ci) que ces phénomènes sont saisis dans les diverses contributions. Offrant par là davantage de pouvoir d'agir pour les professionnels et les étudiants, c'est le pari de cet ouvrage.

Références bibliographiques

- Ansart, S. & Crognie, Ph. (Eds.)** (2012). Cause toujours... De la parole dans le travail social. *Le Sociographe*, 37.
- Auchlin, A.** (1998). Les dimensions de l'analyse pragmatique du discours dans une approche expérientielle et systémique de la compétence discursive. Dans J. Verschuere (Ed.). *Pragmatics in 1998: Selected papers from the 6th Pragmatics Conference* (pp.1-22). Anvers : IPRA.
- Barreyre, J.-Y.** (2007). *Voix des précaires et langage du social. Vie sociale*, 3.
- Benveniste, E.** (1958). De la subjectivité dans le langage. Dans E. Benveniste (1966). *Problèmes de linguistique générale I*. Paris : Gallimard.
- (1970). L'appareil formel de l'énonciation. Dans E. Benveniste (1974). *Problèmes de linguistique générale II*. Paris : Gallimard.

- Borzeix, A.** (2001). Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage. Dans A. Borzeix, B. Fraenckel (Eds.). *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Editions.
- Bourdieu, P.** (1982). *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*. Paris : Fayard.
- Boutet, J.** (1993). Activité de langage et activité de travail. *Education Permanente*, 116.
- Butler, J.** (2008). *Le pouvoir des mots : discours de haine et politique du performatif*. Paris : Editions Amsterdam.
- Culioli, A.** (2000 [1991]). *Pour une linguistique de l'énonciation. Opérations et représentations*. Paris : Ophrys.
- Dejour, Ch.** (1993). Intelligence pratique et sagesse pratique : deux dimensions méconnues du travail réel. *Education Permanente*, 116(3).
- Derrida, J.** (1990). *Limited Inc*. Paris : Galilée.
- Dewey, J.** (1967). *Logique, la théorie de l'enquête*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Dodier, N.** (1993). Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique. *Réseaux CENT* 62.
- Ducrot, O.** (1984). *Le dire et le dit*. Paris : Editions de Minuit.
- Filliettaz, L.** (2009). Pratiques langagières et formation professionnelle. *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 90.
- Filliettaz, L., Bronckart J.-P. (Eds.)** (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail*. Louvain-la-Neuve : Peeters.
- Friedrich, J.** (2014). Le savoir-faire : un savoir ou autre chose ? Dans J. Friedrich, J. C. Pita Castro (Eds.). *Recherches en formation des adultes : un dialogue entre concepts et réalité*. Dijon : Raison et Passions.
- Goodwin, C.** (1981). *Conversational Organisation : Interaction between Speakers and Hearers*. New-York : Academic Press.
- Gülich, E. & Mondada L.** (2008). *Konversationsanalyse. Eine Einführung am Beispiel des Französischen*. Tübingen : Niemeyer.
- Gumperz, J.** (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge : Cambridge University Press.

Hymes, D. (1982). *Vers la compétence de communication*. Paris : Hatier.

Joas, H. (2001). La créativité de l'agir. Dans J.-M Baudouin & J. Friedrich (Eds.), *Théories de l'action et éducation*. Bruxelles : De Boeck.

Jobert, G. (1999). L'intelligence au travail. Dans P. Carré & P. Caspar (Eds.), *Traité des sciences et méthodes en formation*. Paris : Nathan.

Jonckheere, Cl. de. (2001). Une grammaire de l'action. Dans J.-M. Baudouin & J. Friedrich (Eds.), *Théories de l'action et éducation*. Bruxelles : De Boeck.

(2010). *83 mots pour penser l'intervention en travail social*. Genève : Editions ies.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales*. Paris : Colin.

Labov, W. (1976). *Sociolinguistique*. Paris : Editions de Minuit.

(1979). *Le parler ordinaire*. Paris : Editions de Minuit.

Lacoste M. & Grosjean M. (1999). *Communication et Intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris : Presses Universitaires de France.

Laugier, S. (1999). *Du réel à l'ordinaire : quelle philosophie du langage aujourd'hui?* Paris : Vrin.

Léglise, I. & Leroy M. (2008). Insultes et joutes verbales chez les «jeunes» : le regard des médiateurs. Dans A. Tauzin (Eds.), *Insultes, injures et vanes en France et au Maghreb*. Paris : Karthala.

Léglise, I. (Eds.) (2004). *Pratiques, langues et discours dans le travail social : écrits formatés, oral débridé*. Paris : l'Harmattan.

Mondada, L. (Eds.) (2006). Interactions en situation de travail. *Revue Française de Linguistique Appliquée, XI(2)*.

Mezzena, S. (2014). *Connaissance et professionnalité dans la pratique comme territoire à équilibrer. Enquêtes et perspective dans l'activité des éducateurs*. [Thèse de doctorat de Psychologie et des Sciences de l'Éducation]. Genève : Université de Genève.

Mezzena, S. et al. (2013). De la réflexivité du sujet aux enquêtes pratiques. *@ctivités, 10(2)*.

Ogien, A. & Quéré, L. (2005). *Le vocabulaire de la sociologie de l'action*. Paris : Ellipses.

- Quéré, L.** (1997). La situation toujours négligée? *Réseaux*, 15[85].
- (2006). L'environnement comme partenaire. Dans J.-M. Barbier & M. Durand (Eds.). *Sujets, activités, environnements. Approches transverses*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Roulet E. et al.** (1985). *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne : Peter Lang.
- Rouzel, J.** (1995). *La parole éducative*. Paris : Dunod.
- Ryle, G.** (1978 [1949]). *La notion d'esprit. Pour une critique des concepts mentaux*. Paris : Payot.
- Sachs, H.** (1995). *Lectures on Conversation (1964-1972)* [Conférences éditées par G. Jefferson]. Oxford / Cambridge Mass. : Wiley-Blackwell.
- Schön, D.** (1994 [1983]). *Le praticien réflexif. A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec : Editions Logiques.
- Schwartz, Y.** (1989). «C'est compliqué». *Activité symbolique et activité industrielle. Langages*, 93.
- Suchman, L. A.** (1991). *Plans and situated actions: the problem of human-machine communication*. Cambridge / New-York : Cambridge University Press.
- Taylor, Ch.** (1978). Le langage et la nature humaine. Dans Ch. Taylor (1997). *La liberté des modernes*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Theureau, J.** (2004). L'hypothèse de la cognition située et la tradition d'analyse du travail de l'ergonomie de langue française. *@ctivités*, 1[2].
- Verdier, Y.** (1979). *Façons de dire, façons de faire. La laveuse, la couturière, la cuisinière*. Paris : Gallimard.
- Wittgenstein, L.** (1999). *Tractatus logico-philosophicus; suivi de Investigations philosophiques*. Paris : Gallimard.