

Compte-rendu

Stroumza, K. & Messmer, H. (sous la direction de) (2016).
Langage et savoir-faire. Des pratiques professionnelles du travail social et de la santé passées à la loupe.
Genève: Edition des Hautes-Ecoles de travail social.

Les professionnels du travail social et de la santé mobilisent des ressources langagières dans leur pratique professionnelle. Ces ressources ne sont cependant pas uniquement des vecteurs d'information, mais participent pleinement à la définition des identités et des situations, à la constitution des contextes d'interactions entre les professionnels et avec les usagers, et à l'élaboration des cas et problématiques. Elles relèvent ainsi d'un savoir-faire spécifique à l'œuvre dans le déroulement de l'activité professionnelle. Souvent resté(s) tacite(s), ce(s) savoir-faire gagne(nt) pourtant à être analysé(s) et explicité(s) par l'analyste, en particulier dans la perspective de la formation des professionnels. C'est le but que Stroumza et Messmer se donnent au travers de cet ouvrage qui réunit des contributions de linguistes, sociologues, chercheurs en sciences du langage ou en sciences de l'éducation. Ces auteurs, d'appartenances disciplinaires diverses, ont en commun d'adopter une perspective pragmatique du langage, et d'interroger les savoir-faire en termes de processus réflexifs qui accompagnent le déroulement de l'activité (Schön 1994, [1983]). Selon cette perspective, les praticiens construisent leur savoir-faire dans le cours même de leurs activités professionnelles, qu'elles soient écrites ou orales. Il revient alors aux chercheurs d'effectuer un travail de terrain minutieux afin de collecter des données naturelles, de les analyser finement et de localiser les phénomènes qui mettent en valeur, ou parfois remettent en question les savoir-faire des professionnels.

Si l'analyse conversationnelle d'inspiration ethnométhodologique sert en partie de cadre théorique pour présenter en introduction le projet éditorial, elle n'est en définitive mobilisée que dans la moitié des articles présentés, ce qui laisse ainsi place à d'autres approches tout aussi fructueuses pour l'analyse et le questionnement du langage en termes de savoir-faire professionnel. Les articles réunis dans cet ouvrage, pour la plupart basés sur des études de cas, se distinguent notamment par la nécessité qu'ils posent ou non, de recourir à la parole des professionnels pour éclairer les actions produites en situation naturelle. Le savoir-faire spécifique des professionnels de la santé ou du social se trouve ainsi décliné en un savoir-faire discursif, qui met en jeu les ressources dont les praticiens disposent pour se raconter en tant que professionnel, avec la distance que le récit permet. Ce savoir-faire discursif fait ici l'objet d'un article (Auchlin 2016), dans lequel l'auteur se propose de développer des outils

spécifiques pour l'analyse du discours comme expérience. La proposition de Antoine Auchlin, bien que théorique, tient compte en particulier de la volonté des praticiens d'améliorer leurs prestations orales et écrites. En même temps, elle ouvre aussi pour les chercheurs une réflexion sur les modalités de conceptualisation du retour fait aux professionnels et aux apprenants (2016: 120).

Si les approches théoriques sont diverses et innovantes, tout en se réclamant d'un héritage commun, on notera l'opportunité de rencontres entre cultures académiques que cet ouvrage initie. En effet, au travers de la contribution Roland Becker-Lenz (2016), le lecteur francophone découvre l'herméneutique objective, méthode de recherche en sciences sociales bien ancrée et développée en Allemagne mais encore ignorée et jusqu'ici non-traduite de ce côté-ci de la Sarine. Si la méthode et sa pertinence pour l'analyse de textes, compris ici comme images, plans, dialogues, etc., sont longuement décrites, une étude de cas clairement détaillée fait sans doute défaut pour que le lecteur puisse juger pleinement de la rentabilité de l'herméneutique objective pour l'analyse des pratiques professionnelles.

On retrouve par contre, notamment dans les contributions de Heinz Messmer et Fabienne Rotzetter, et de Esther González-Martinez, Vassiliki Markaki et Fanny Bovey, une riche illustration de la rentabilité de l'analyse conversationnelle (AC) pour l'analyse des interactions en milieu socio-éducatif et en milieu hospitalier. Chaque article propose un bref mais indispensable état des lieux de l'AC avant d'introduire les spécificités du terrain et l'émergence du questionnement qui a guidé la recherche. On voit notamment se dessiner chez les politiques de la santé et du social, et du côté des institutions, l'intérêt de recourir à une expertise externe, qui se traduit en mandats confiés aux chercheurs en sciences sociales.

Dans "Analyse conversationnelle dans le travail social", Heinz Messmer et Fabienne Rotzetter questionnent la construction des identités des participants lors d'un entretien d'aide dans le cadre de placement extrafamilial en Allemagne. Partant du postulat ethnométhodologique que les statuts et rôles ne sont pas donnés par avance, mais au contraire émergent et sont négociés dans le cours des interactions, les deux auteurs observent comment le processus de "clientification" (2016: 61) inscrit les bénéficiaires de l'aide dans une relation spécifique avec les aidants. Une deuxième étude de cas, fruit d'un travail de terrain mené auprès d'une instance suisse de protection de la jeunesse et de l'enfance, permet de nourrir la réflexion sur l'apport de l'AC pour une meilleure compréhension du travail social, et partant, sur son apport pour la formation des travailleurs sociaux.

Au cœur de la recherche de Esther González Martinez et als., se trouve justement la formation des infirmiers en milieu hospitalier. Voyant leur tâche évoluer vers davantage de coordination des soins, au vu notamment de

l'accroissement des spécialistes qui interviennent tout au long de l'hospitalisation d'un patient, les infirmiers sont appelés à communiquer des informations précieuses, en peu de temps, et à des interlocuteurs divers. Le corpus des auteures est constitué de l'enregistrement de conversations téléphoniques entre infirmières en formation et diététiciennes. L'analyse minutieuse de ces brefs appels montrent comment se mettent en place et se négocient les identités professionnelles et les compétences respectives des intervenants.

Dans "Le langage dans l'activité du travailleur social: technique d'influence et outil d'analyse", le discours oral sert aussi de matériau aux analyses menées par Kim Stroumza dans la prolongation de la réflexion de Auchlin (2016). L'auteure interroge l'articulation de l'aspect technique de la profession d'éducateur, avec cet aspect qui relève plus fondamentalement de la "vocation". Pour aider les futurs éducateurs à saisir les enjeux du travail éducatif, Stroumza propose de faire voir cette articulation en termes de construction située, toujours accomplie localement dans le déroulement même de la relation d'aide. Dans ses analyses d'interactions naturelles entre une éducatrice et une adulte en situation de handicap psychique, l'auteure montre comment le langage, conçu ici comme "technique et support, permet de faire advenir des capacités et des ressources [...] et ne sert pas seulement à exprimer ces ressources" (2016: 198).

Complémentaire aux méthodes et corpus décrits ci-dessus, le travail de Patrick Rousseau traite du passage de l'oral à l'écrit chez les éducateurs chargés de produire un rapport sur une famille, à l'intention d'un juge. D'abord discutées entre collègues, les situations de chaque famille sont ensuite, sur la base de ces échanges, décrites dans un rapport. L'auteur s'intéresse ici à la gestion par l'éducateur de la double mission qui lui incombe: aide à la famille et contrôle de la famille sur demande du juge. Les ressources discursives mobilisées par l'éducateur pour rendre compte au juge de façon objective de la situation de la famille, sans pour autant compromettre la relation de confiance établie avec cette dernière, témoignent de stratégies langagières complexes. L'analyse du marquage énonciatif et de la modélisation dans les rapports écrits a permis à l'auteur de montrer comment l'éducateur, exerçant sur mandat de justice, gère, discursivement, sa double mission.

Finalement, le travail de Nathalie Illic porte sur les documents éthiques soumis aux patients qui se portent volontaires pour des essais cliniques. L'auteure, qui ancre ses analyses dans la perspective de "l'expérience en discours" développée par Auchlin (2016), s'intéresse au contexte discursif de production et de réception de ces documents, et en particulier, à la relation spécifique que ces documents instituent entre les experts et les volontaires, relation fondamentalement asymétrique, au vu de leur position institutionnelle et au vu du domaine d'expérience et d'expertise respectifs.

La spécificité de l'approche de Ilic par rapport aux autres articles présentés dans l'ouvrage tient à la place que l'auteure accorde à l'analyste du discours, lui aussi confronté à l'expérience du matériau discursif qui constitue son corpus. Si la posture radicalement descriptive revendiquée par l'AC ne laisse que peu de place à cet aspect, il en va autrement ici, où on considère que l'analyste ne peut décrire un texte, orale ou écrit, sans lui aussi être confronté à un vécu. Une telle thématisation nous a semblé particulièrement pertinente dans un ouvrage qui se dédie aux professionnels de la santé et du social, mais aussi aux étudiants et chercheurs. En effet, comment initier une réflexion sur le langage et le savoir-faire auprès des praticiens, si cette réflexion n'est pas aussi menée auprès des chercheurs, amenés ainsi à questionner leur propre savoir-faire langagier. En particulier, compte-tenu de l'exigence croissante de transférabilité des savoirs et d'impact auprès des professionnels (Belfiore & Upchurch 2013; Penfield & al. 2014), le chercheur se doit aussi d'engager une réflexion sur son savoir-faire communicationnel, en termes de ressources discursives mobilisables pour assurer la médiation du savoir constitué dans son domaine d'expertise.

En ce sens, il aurait sans doute été profitable de consacrer un chapitre de conclusion à la relation entre professionnels de la recherche et professionnels de la santé et du social. En particulier, le travail d'élaboration et d'approfondissement de connaissances théoriques et pratiques que cette relation permet à chacun des acteurs d'engager mériterait d'être conceptualisé en termes de plus-value pour la recherche en linguistique appliquée et pour la formation des praticiens (Perrin 2012; Berthoud & Burger 2014).

BIBLIOGRAPHIE

- Belfiore E. & Upchurch A. (sous la direction de) (2013). *Humanities in the Twenty-First Century: Beyond Utility and Markets*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Berthoud A.-C. & Burger M. (sous la direction de) (2014). *Repenser le rôle des pratiques langagières dans la constitution des espaces sociaux contemporains*. Bruxelles: De Boeck.
- Penfield, T., Baker M. J., Scoble R. & Wykes M. C. (2014). Assessment, evaluations, and definition of research impact: A review. *Research Evaluations*, 23(1), 21-32.
- Perrin, D. (2012). Transdisciplinary Action Research: Bringing together Communication and Media researcher and practitioners. *Journal of Applied Journalism and Media Studies*, 1(1), 3-23.
- Schön, D. (1994), *Le praticien réflexif. A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec: Editions Logiques. (Original publié en 1983).

Laura Delaloye

Université de Lausanne

laura.delaloyesailen@unil.ch