

LE SAVOIR D'ACTION EN SERVICE SOCIAL ÉLÈMENTS POUR UNE EPISTÉMOLOGIE DE L'AGIR PROFESSIONNEL

La communication rend compte des résultats partiels et provisoires d'un projet de recherche développé au Portugal, Brésil et Canada, sur les savoirs d'action structurants du service social et dans cette contribution, spécifiquement, sur le processus de construction du savoir d'action à partir de l'expérience.

La méthodologie utilisée, de type ethnographique, fut développée avec la participation des professionnels dans leur contexte réel de travail. Le processus compréhensif, interprétatif et heuristique a étudié conduites, discours et émotions pour donner de l'intelligibilité et sens à l'action comme propose DUBET (1994). Ce processus cherche à objectiver un savoir incorporé et impossible de décrire complètement, comme affirme Boterf (2003), parce qu'il a une composante élevée de structures inconscientes nécessaires pour gérer la complexité de l'action. SHÖN (1979) dit, qu'un des paradoxes du savoir d'action c'est que la conscience de la complexité peut paralyser l'action.

Le service social, une discipline professionnelle, est un savoir appliqué pour modifier intentionnellement la situation réelle des populations affectées pour les problèmes sociaux, et pour cela assume valeurs à défendre et finalités. Les diagnostics qui sont faits, les décisions qui sont prises influencent et déterminent les parcours de vie, la souffrance ou le bien-être de personnes concrètes. Donc, la prise des décisions pour les professionnels, mobilise dans l'action, émotions, sentiments et volonté.

Ce savoir est utilisé en contextes concrets et quotidiens, toujours limités pour les contraintes de la pratique où est impossible d'identifier avec rigueur tous les variables des situations. Le professionnel est obligé à vivre avec le paradoxe de chercher a priori des informations utiles pour des solutions qu'il ne connaît bien, parce que l'imprévisibilité accompagne les dynamiques et les processus de l'action.

Le savoir d'action s'exerce en contextes objectifs, où dominent fortes régularités sociales, mais, au même temps, en contexte conflictuel, incertain, au carrefour de relations sociales complexes, où se confrontent diverses logiques individuelles, collectives et subjectivités multiples. Cela exige d'entrer dans les mondes vécus des autres, articuler enjeux et valeurs différents et même antagoniques, où sont présents sentiments, émotions, interactions et rétroactions difficiles à contrôler.

Ce savoir signifie aussi que le professionnel est socialement sensible, ça veut dire qu'il réagit physique, rationnel, cognitif et émotionnellement à des situations; qu'il reconnaît l'autre dans sa différence et singularité; qu'il sent empathie et est touché pour les vies, souffrances, joies, espoirs d'autrui.

Ce savoir exige une *intelligence générale*, Morin (1999) construite pour la vie. Cette intelligence se confronte lucidement avec les paradoxes de l'action et mobilise un ensemble des attitudes mentales qui articulent perspicacité, capacité de prévoir, s'adapter et résoudre problèmes avec ouverture de l'esprit, attention vigilante et sens d'opportunité.

Construire le savoir d'action

Intégrer pensée et action est un processus permanent, est naturel pour l'être humain et comme processus naturel est très puissant pour la construction de connaissance.

Mais la construction de ce savoir pose des problèmes stimulants pour la rationalité scientifique parce qu'elle oblige à dépasser les difficultés de la gestion de la complexité, les régularités déterministes et les limites des frontières disciplinaires rigides.

Le savoir d'action en service social est intentionnel, appliqué, complexe et par cela mobilise et combine savoirs des multiples sources: savoirs éthiques, politiques, procédurales, techniques, théoriques et relationnelles. Il pose des questions aux frontières disciplinaires, propose des articulations, décomposition des savoirs théoriques, explore des transformations et nouveaux modèles de causalité pour affronter l'incertitude, la dynamique et les paradoxes de l'action.

Comme tous les savoirs, il ne préexiste pas. Il se construit à partir des restructurations de fragments des diverses sources de savoirs mobilisés pour les situations problématiques stimulatrices du renouvellement et construction permanente du savoir d'action.

Les sources du savoir d'action

1. L'expérience

L'expérience permet l'observation directe des catégories de la réalité et l'expérimentation des modalités de l'action humaine intentionnelle pour transformer cette réalité. Elle assure l'acquisition des répertoires des situations et des différentes procédures organisées en catégories d'analyse, interprétation et évaluation, dans un processus de reformulation constante à la mesure qu'arrivent des nouveaux données empiriques.

Les répertoires que catégorisent l'expérience en schémas et modèles sont la base des représentations opératoires, comme dit BOTERF (2003), inscrites dans les réseaux conceptuelles qui permettent des processus complexes de pensée et d'action, refusent la causalité linéaire et la naturalisation des phénomènes sociaux et résultent des processus cognitifs de déduction, induction, abstraction à partir de l'expérience. Mais ces processus ne sont pas purement psychologiques, parce que l'expérience s'inscrit dans la totalité de l'histoire de vie du professionnel et est modelé par leurs espoirs, craintes, valeurs et sans l'isoler des conditions objectives de l'environnement.

Les représentations opératoires consolidées donnent liberté, indépendance et sécurité pour l'action et pourtant, favorisent le auto estime du professionnel, une importante source de énergie pour l'agir.

L'expérience attribue un sens *continuum* et structuré au processus fluide de la vie et permet au professionnel de reformuler et de reconstruire les savoirs d'action, puisque comme quelque autre savoir exige validation pour la confrontation directe avec les données empiriques. Au même temps, l'action pose des questions aux théories de référence qui fondent les analyses, interprétations, informations et décisions qui l'encadrent et peut proposer des innovations dans les théories, parce que ce qu'on sait seulement peut être confirmé quand on réalise.

Les dynamiques relationnelles vécues avec les paires, populations usagers dans les fonctionnements organisationnels, sont des ressources importants pour construire le savoir d'action.

a) Situations problématiques

Les routines seulement confirment les répertoires, mais ne changent pas les modèles et schémas opératoires. Au contraire, les situations problématiques échappent aux répertoires établis, sont intrigants, embarrassants et incertains pour les professionnels, stimulant le changement des acquis et la désorganisation des connaissances déjà construites, avec des nouvelles restructurations des schémas et réseaux conceptuels, l'altération du sens de la réalité et du système de références affectives.

L'exercice des rôles sociaux posent beaucoup de situations problématiques au professionnel, oblige: à articuler l'intériorité subjective avec l'extériorité sociale qui modèle les rôles; à assumer des logiques différents; à changer valeurs et affects associés; à expérimenter des relations interactives, des processus de communication, et des enjeux du pouvoir.

2. Les théories de référence

Le savoir théorique, ensemble des connaissances disciplinaires objectivées et formalisées, structuré en concepts, lois, corrélations, systèmes explicatifs et modèles est une ressource et un instrument qui oriente les stratégies cognitives et l'action des professionnels.

Le savoir théorique s'articule avec l'expérience du professionnel et confirme l'intelligibilité à l'action. Dans le cas du service social, cela rend possible: le combat contre la transparence illusoire du social; donne un sens objectif à la réalité du social, sans ignorer les subjectivités des créateurs sémiotiques; explique les lois du fonctionnement du social, la genèse des problèmes sociaux et prévoit les effets sur les individus et les groupes; décrit les sens et dynamiques des processus sociaux. Le savoir théorique pose des questions pertinentes à l'action, donne des principes orienteurs aux diagnostics, à les intentions, stratégies, procédures élaborées pour résoudre les problèmes des personnes, parce que les gens ne peuvent pas souffrir les processus de essais et erreurs, et quand même des erreurs graves en résultat de l'action.

La construction du savoir d'action

1. La construction de l'intuition

L'intuition est considérée une forme de connaissance qui émerge naturellement de l'inconscient et permet d'agir et improviser des solutions, même sans avoir tous les informations. Le conscient rationnel est une petite parcelle du cerveau, qui peut paralyser quand obligé à faire la gestion de la complexité de l'action.

Il correspond à une partie importante du savoir intériorisé et incorporé, organisé en schémas structurés dans l'inconscient par l'activité cognitive du cerveau, sélectionnés par des processus affectifs et émotionnels.

L'intuition donne sécurité au professionnel et explique le paradoxe référé par Boterf (2003) sur la difficulté de l'expert pour objectiver son savoir d'action, parce qu'il est profondément inscrit dans sa pensée et son corps.

2. La construction de l'identité professionnelle

La construction de l'identité professionnelle est fondamentale pour le savoir d'action. Le professionnel a besoin de ressources identitaires qui lui donnent de l'énergie et sens pour l'action et lui permettent de se reconnaître comme agent professionnel, identifier sa mission, son rôle social légitimé et le savoir d'action qui lui donne autorité et confiance tout prêt des usagers.

Ces ressources exigent une permanente invention de soi, KAUFMANN (2004), individuel et de groupe, l'articulation des conditions objectives pour l'exercice professionnel, la mission sociale attribuée et adéquation de son savoir aux problèmes qu'il faut résoudre.

L'expérience personnelle et du groupe - la mémoire en réseaux - comme l'appelle Boterf (2003), permet la consolidation des schémas opératoires, infra conscients qui déterminent jugements, décisions, stratégies, conduites, attitudes, ça veut dire, le savoir d'action.

3. La réflexion sur la pratique

Les processus réflexifs sur l'action sont une condition pour construire le savoir d'action.

La réflexivité est un processus qui permet prendre distance, contester et comparer, vérifier la cohérence entre les variables régulatrices des problèmes et les stratégies pour les résoudre. Elle oblige à expliciter la pensée, à dominer les répertoires structurés, les supports de langage pour utiliser les concepts qui permettent nommer et reconstruire les problèmes, décomposer les actes professionnels en séquences logiques.

Les concepts sont un instrument pour la réflexion. Écrire et parler sur l'action permet de structurer et codifier les répertoires; analyser et interpréter les règles et régularités de l'action; définir les modèles, les stratégies; interpréter les dynamiques et processus; évaluer les résultats, contraintes et possibilités de l'action.

Les processus stimulés pour la réflexion sont, entre autres: pensée inductif et déductif et analogique; l'abstraction réflexive; la généralisation constructive; la description, classification et catégorisation; la comparaison.

Mais le savoir d'action dépend des valeurs qui conditionnent les décisions qui vont influencer la vie des personnes. Il faut avoir de la sensibilité sociale, une attitude empathique pour être dans les mondes vécus d'autrui, pour travailler à partir de leur vision du monde, leurs problèmes, même quand il y a l'intention de modifier les attentes, les visions du monde et changer les cadres de vie. Pour bien faire ça, il faut s'interroger constamment pour ne pas tomber dans l'ethnocentrisme et faciliter *la compréhension humaine* dans le sens que lui est donné par MORIN (1999).

Il faut construire la sensibilité sociale, personne naît sensible, ça implique se sentir dépendant de la vie d'autrui et de l'environnement.

4. L'ambiance cognitive et relationnelle favorable à la construction du savoir d'action

L'ambiance cognitive et relationnelle favorable à la construction du savoir d'action organise les phénomènes, les hypothèses qui permettent d'intérioriser et assimiler consciemment et inconsciemment les capacités nécessaires au savoir d'action.

Cette construction suppose agir en phases programmées, en situation réelle et en situation de simulation, disposant de la possibilité de utiliser le savoir d'action en épisodes semblables mais avec variations contrôlées, ou même utilisant les registres de l'action comme le film ou la description de cas.

Le savoir d'action en service social est construit et utilisé toujours en interaction et mobilise la totalité du professionnel, donc est indissociable des sentiments et des émotions. Exige des conditions et un climat favorables comme: autonomie et respect individuel et collectif pour la liberté de choisir et décider; sécurité psychologique pour chercher la vérité toujours provisoire et pour accepter l'erreur comme instrument de travail pour le processus réflexif; implication personnelle et collective aux valeurs de justice sociale, droits sociaux et d'égalité d'accès aux ressources, démocratie sociale, économique,

culturel et politique; communication interactive plurielle ; régulation que permet confiance dans la coopération sans laquelle la action humain est impossible.

Bibliografia

- LE BOTERF, G. (2003). *Desenvolvendo a competência dos profissionais*. P. Alegre: Artmed
- DUBET, François, (1994) *Sociologia da experiência*. Paris : Editions du Seuil
- KAUFMANN ; Jean-Claude.(2004). *L'invention de soi. Une théorie de l'identité*. Sejer: Colin.
- MALGLAIVE, G. (1990). *Enseigner à des adultes – Travail et pédagogie*. Paris: PUF
- MORIN, EDGAR (1998) *La tête bien fêta* . Paris: Seuil
- NOVAK, J. (2000). *Aprender a criar e utilizar conhecimento*. Lisboa: Plátano Edições Técnicas
- SCHÖN, A D.(1983). *Le praticien reflexive*. Jossey-Bass Higher Education Series

ARTIGOS

- CARIA, Telmo (ORG) (2005) Trabalho e conhecimento profissional - técnico: autonomia, subjectividade e mudança social in *Saber profissional, Análise Social das Profissões em Trabalho Técnico-Intelectual*. Coimbra: Almedina, pp. 13 - 42
- LEHMANN, J. C. (1996). De la gestion de la complexité à un corpus de “sciences de l'action”. *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF, pp.147 - 159
- SCHÖN, D. (1996). Nouvelle épistémologie de la pratique. In *Savoirs théoriques et savoirs d'action, Education et Formation, biennales de l'éducation*. Paris: PUF, pp. 201-222.