

Le travail social comme discipline pratique

par

Jacques Alary, Ph. D. (service social)

Courriel : jalary@iteract.ca

*To be a social worker one
must be a social scientist*

Robert MacIver (1931 : 22)

Recap of issues, which led to the development of knowledge in social work in Quebec and North America. Origins of the concept of social adjustment.

Rappel des enjeux qui ont mené au développement des connaissances en service social au Québec et en Amérique du Nord. Origines du concept de fonctionnement social.

Lorsque Robert MacIver déclarait en 1931 que le travailleur social devait aussi être un scientifique, il poursuivait en fait un débat amorcé par Abraham Flexner (1915) lors d'un congrès où l'on s'interrogeait sur le statut disciplinaire du service social. On se demandait si le service social était vraiment une profession et s'il avait sa place à l'université. On avait de la difficulté à circonscrire son champ d'étude et à lui attribuer des théories propres. Les connaissances enseignées à l'époque étaient principalement des formalisations de savoirs tirés de l'expérience des praticiens. Ce sont ces interrogations au sujet du statut du service social, en tant que discipline faisant partie des sciences sociales, qui sont à l'origine des efforts menés par les théoriciens du service social, au cours des cinquante années suivantes, pour définir son

objet d'étude et jeter les bases de son corpus de connaissances.

Comme on le verra dans cet article, ce débat a eu des échos au Québec où il a été repris au début des années 1960 par un doyen de sciences sociales et un directeur d'école de service social. Par la suite, lorsque le Conseil des universités a formé le comité d'étude sur le travail social en 1979, avec mandat d'analyser les contenus communs aux programmes offerts en service social, en psychoéducation, en criminologie et en psychologie, c'est la même question qui était posée à propos du statut disciplinaire du service social et de son champ d'étude spécifique. Ce que nous proposons dans ce texte, c'est en quelque sorte une réflexion épistémologique sur le développement des connaissances en service social à partir des questionnements soulevés par un certain nombre de théoriciens pour la plupart américains.

La recherche d'une théorie générale du service social

Depuis le début des années 2000, on assiste au Québec à la naissance d'une littérature de synthèse sur les théories et les pratiques en travail social. La publication de manuels d'introduction au travail social et d'ouvrages portant sur les théories en travail social ainsi que sur l'évolution des pratiques en service social est un phénomène qui témoigne d'une capacité à saisir et à analyser le champ dans son ensemble. Dans ces ouvrages, les chapitres qui traitent plus spécifiquement des approches d'intervention ou des modèles de pratique s'inspirent inmanquablement des auteurs américains qui ont conçu ces modèles et articulé leurs composantes. La pensée en service social au Québec s'est donc développée dans la mouvance des efforts intellectuels menés depuis le début du XX^e siècle par les pionniers du service social américains pour élaborer un corpus de connaissances et pour donner des assises scientifiques à la pratique professionnelle.

Intervention, la revue de l'Ordre des travailleurs sociaux et des thérapeutes conjugaux et familiaux du Québec.
Numéro 131, hiver 2009 : 42-53.

Bien que la littérature américaine en service social comprenait déjà de nombreux écrits qui avaient servi à articuler les concepts fondateurs de la discipline, deux événements importants survenus en 1958-1959 ont marqué l'évolution de la pensée américaine en service social. Il y a eu d'abord la publication dans *Social Work*, revue de la National Association of Social Workers, d'un article intitulé « Working Definition of Social Work Practice » (NASW, 1958), et la publication par le Council on Social Work Education du rapport intitulé « Social Work Curriculum Study » (CSWE, 1959). Le CSWE était à l'époque l'organisme d'agrément des programmes des écoles universitaires de service social américaines et canadiennes.

La définition du travail social proposée en 1958 était en fait une description des composantes normatives, analytiques et méthodologiques du corpus des connaissances considérées comme essentielles dans l'exercice de la profession, et à propos desquelles il y avait consensus parmi les membres. On soulignait que c'était ces composantes, prises dans leur ensemble et non une à une, qui faisaient du service social une profession distincte des autres professions. Le champ du service social était donc reconnaissable aux trois dimensions suivantes : (a) les valeurs et les objectifs orientant la pratique; (b) les théories des sciences humaines et sociales nécessaires à l'analyse des situations et des problèmes visés par la pratique; (c) les méthodes, les techniques et les habiletés mises en application au cours de la pratique.

Cette façon de circonscrire le champ du service social a alimenté la réflexion et la critique des théoriciens pendant plusieurs années, tant dans notre milieu qu'aux États-Unis. La question qui préoccupait les théoriciens du travail social était de savoir comment relier entre elles de façon cohérente les valeurs, les connaissances et les méthodes constitutives de la profession. Pour y parvenir, Philippe Garigue (1961) alors doyen de la Faculté des sciences sociales de l'université de Montréal, soutenait que le service social devait se doter d'une « théorie générale » qui permettrait d'évaluer l'efficacité des services en fonction des valeurs associées aux objectifs de l'intervention.

« Nous nous trouvons donc devant une question qui est fondamentale. Est-il possible d'établir une théorie générale du service social qui

incorpore non seulement les critères scientifiques quant aux conséquences de l'utilisation de certaines conclusions d'origine sociologique, psychologique, économique, etc., mais qui établissent une échelle capable de mesurer l'efficacité des services donnés pour améliorer la condition humaine d'un individu ou d'un groupe? » (Garigue, 1961 : 43-62).

Selon Garigue, les théoriciens du service social ne pouvaient se satisfaire d'emprunter des théories explicatives aux autres disciplines des sciences sociales ni simplement d'affirmer les principes normatifs qui orientaient leur action. Ils devaient énoncer leur propre problématique et appliquer la méthode scientifique pour mesurer l'efficacité de leurs pratiques et pour justifier les choix qu'ils faisaient sur le plan des valeurs poursuivies dans l'action.

Dans la littérature américaine de l'époque, William Gordon soulignait également la nécessité de développer « un cadre de référence théorique » capable d'articuler les composantes normative, analytique et méthodologique du service social conçu comme une discipline (Gordon, 1962; 1965a; 1965b). La même idée était développée en 1966 par Shaun Govenlock, alors directeur de l'École de service social de l'université de Montréal. Il définissait le service social comme un « engagement raisonné » voulant souligner par là le lien entre la poursuite de valeurs (engagement) et l'application de connaissances (raisonnement).

« Le véritable cadre de référence et la spécificité du service social se trouvent dans l'interdépendance de ses valeurs et de ses connaissances... Il ne suffit pas d'affirmer que c'est dans la zone des valeurs et des connaissances que le service social trouvera son identité spécifique et distinctive. Plusieurs de ces valeurs, et une très grande proportion de ces connaissances font partie de l'héritage d'autres professions et disciplines. Ce qui est crucial, donc, c'est d'en déterminer l'optique particulière, le "schème de référence"... qui n'appartient à nul autre qu'au service social. Il faudra, en plus, s'assurer que, du côté de ses "valeurs", le service social se définisse d'une façon qui échappe à la relativité culturelle absolue que Garigue semblait lui reprocher..., et que du côté de ses connaissances, il élabore un schème qui aura une véritable puissance théorique, i.e., susceptible d'orienter les études déductives et de canaliser la recherche scientifique » (Govenlock, 1966 : 31-32).

La nécessité pour le service social de nommer et d'affirmer plus clairement les valeurs qui orientent son action avait déjà été signalée en 1958 par David Kirk, alors professeur à l'École de service social de l'Université McGill. Il considérait que la profession devait se doter d'un mécanisme de recherche lui permettant de donner des assises plus rationnelles à sa position au sujet des problèmes sociaux.

«La question de l'identification de cette profession n'a pas encore été résolue de façon satisfaisante. Le personnel professionnel continue à être menacé par *l'incertitude des valeurs professionnelles* comme guides à l'action... Ce qui semble manquer dans la situation présente est le pouvoir de laisser vos connaissances et vos valeurs se heurter aux autres pouvoirs de la société» (Kirk, 1958).

Les trois citations précédentes montrent bien qu'au début des années 1960, les théoriciens du service social cherchaient à le définir comme une discipline possédant un corpus de connaissances comprenant trois dimensions fondamentales : des valeurs, des référents théoriques et des méthodes. De plus, ces auteurs s'entendaient pour dire que c'est au moyen de la recherche et par l'application de la méthode scientifique propres aux sciences humaines et sociales que ce corpus de connaissances allait devoir être élaboré.

La nature du service social comme discipline

Mais il aurait fallu, d'entrée de jeu, préciser la nature de cette discipline dont le corpus de connaissances englobe à la fois des valeurs, des théories et des technologies, c'est-à-dire répondre à la question si fréquemment posée de savoir ce qui fait sa spécificité, ce en quoi elle se distingue des autres disciplines. Est-ce une discipline à prédominance normative axée sur l'analyse et la poursuite de valeurs? Est-ce une discipline à prédominance théorique axée sur l'analyse des problèmes sociaux et sur la conception de stratégies pour les résoudre? Est-ce une discipline à prédominance pratique axée sur la recherche et l'expérimentation des moyens les plus efficaces de mobiliser les personnes, les groupes et les communautés dans une démarche de résolution de problèmes?

Une première façon d'aborder cette question a consisté à distinguer entre sciences pures et

sciences appliquées. Ainsi, Cornelius Benjamin (1965) classait, entre autres, la science politique, la sociologie et la science économique parmi les sciences pures, tandis qu'il plaçait la science du comportement politique, la science du travail social et la science de l'administration des affaires parmi les sciences appliquées. Il ajoutait cependant qu'en science appliquée, il faut encore distinguer entre la pratique de la recherche et la pratique professionnelle :

«Pure science can then be defined as a study of causal relations (it deals with truths of the form, "A causes B"), and practical science can be defined as a study of how these causal relations can be put to work when A is a *means* and B is an *end*. It is an attempt to determine how to produce A if B is a positive value and to prevent A if B is a negative value... On the other hand, the trades and professions, accepting the values set by man and society, and using these means-end relationships, attempt to *create* the means which result in the positive values and try to *prevent from occurring* the means which eventuate in the negative values¹» (Benjamin 1965 : 248).

Ainsi, selon Benjamin, le service social pourrait être considéré comme une science appliquée parce qu'il traite des relations entre des moyens et des fins. Il ajoute, cependant, qu'en tant que profession, le service social doit aussi tenir compte des valeurs établies par la société. Il faut donc qu'il y ait place dans la discipline pour une approche critique des valeurs, c'est-à-dire pour une réflexion de type normatif. Il n'est donc pas suffisant de classer le service social parmi les sciences appliquées.

On trouve par ailleurs chez Edmund Husserl (1959) une réflexion sur les rapports entre disciplines théoriques, disciplines normatives et disciplines pratiques qui semble plus pertinente pour éclairer notre démarche de clarification de la nature du service social comme discipline. On retiendra de ses écrits sur cette question deux passages qui rejoignent nos préoccupations :

«Nous commencerons par fixer une proposition qui est d'une importance décisive pour nos recherches ultérieures, à savoir que toute discipline normative, et pareillement toute discipline pratique, repose sur une ou plusieurs disciplines théoriques, en tant que ses

règles doivent posséder une teneur théorique séparable de l'idée de normalisation (ou d'obligation), teneur dont l'étude scientifique incombe précisément à ces disciplines théoriques» (Husserl, 1959 : 41).

«En d'autres mots, toute discipline normative exige la connaissance de certaines vérités qui ne sont pas normatives; mais elle tire cette connaissance de certaines sciences théoriques, ou bien elle l'acquiert en appliquant les propositions ainsi tirées de ces sciences, aux constellations de cas fixés par l'intérêt normatif. Il en est naturellement aussi de même pour le cas plus spécial de la technologie, et manifestement dans une mesure plus large encore. Il s'y ajoute ici les connaissances théoriques qui doivent offrir une base et des moyens pour une réalisation féconde des buts que l'on s'est fixés» (Husserl, 1959 : 51).

Sans entrer dans les détails de la démonstration que fait Husserl de la nature et de l'interdépendance des savoirs dans les disciplines théoriques, normatives et pratiques, on peut très bien voir que le service social se classe dans la catégorie des disciplines pratiques. Et, à ce titre, son corpus théorique comprend nécessairement des connaissances méthodologiques qui sont liées à des connaissances normatives qui, à leur tour, sont liées à des connaissances théoriques. En d'autres mots, le processus et les méthodes employés dans l'intervention sont déterminés par les objectifs de changement ou d'amélioration visés. Ces objectifs dépendent par ailleurs des normes et des valeurs considérées comme étant mises en cause dans une situation donnée. Enfin, la détermination de l'écart qui existe dans une situation donnée par rapport à une norme ou à une valeur repose sur l'évaluation objective des données de cette situation au moyen de critères théoriques. Il importe de souligner qu'on parle bien ici, à chacune des étapes du processus, d'une mise en œuvre de connaissances, car on a eu trop souvent tendance en service social à limiter le volet «connaissances» à l'application de théories empruntées aux autres disciplines des sciences humaines et sociales. Les valeurs et les méthodes n'étaient pas considérées comme faisant partie de l'ordre des connaissances proprement dit, mais plutôt comme relevant d'un «engagement moral» et d'un «entraînement technique».

Dans un chapitre intitulé «Knowing, Doing, and Valuing», C. I. Lewis (1962), professeur de philosophie à l'Université Harvard, montre bien comment dans chacune de ces trois opérations on a essentiellement affaire à un processus de connaissance qui repose sur une activité cognitive. Cela pourrait s'appliquer, *mutatis mutandis*, aux opérations qui sont conduites dans la pratique en service social et qui sont essentiellement des opérations d'évaluation :

«Evaluations are a form of empirical knowledge, not fundamentally different in what determines their truth or falsity, and what determines their validity or justification, from other kinds of empirical knowledge²» (Lewis, 1962 : 365).

En tant que discipline pratique, le service social fait appel régulièrement à des jugements pratiques, qui présupposent des jugements normatifs qui reposent à leur tour sur des raisonnements analytiques. Il s'agit là comme le montre Lewis d'une démarche scientifique qui vise à la production d'un savoir empirique qui a sa propre validité. Il ne suffit pas, cependant, d'affirmer que la démarche suivie en service social est une démarche rigoureuse capable de produire des connaissances valides. Une discipline, si elle veut mériter son nom, doit avoir un objet d'étude et d'intervention qui lui donne une spécificité et une unité, et qui permet de circonscrire et de délimiter son champ d'investigation et son champ de pratique. Quel est donc cet objet d'étude qui est en même temps un objet d'intervention en travail social?

Le service social, son objet d'étude et d'intervention

Dans le premier tome du rapport du Council on Social Work Education intitulé *Objectives of the Social Work Curriculum of the Future*, son auteur, Werner W. Boehm (1959), proposait l'idée que le «fonctionnement social» constituait l'objet d'étude et d'intervention du travail social. Cette publication donnait au concept de «fonctionnement social» une signification particulière qui allait être reprise par les théoriciens et les praticiens du service social dans de nombreuses publications et pendant de nombreuses années. On retrouve encore ce concept dans les définitions officielles du travail social proposées par l'Association canadienne des

travailleurs sociaux (2000) et par l'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (2005).

Dès le début de l'année 1960, on a diffusé au Québec la définition du concept de fonctionnement social telle que proposée par Werner Boehm dans ce rapport :

«Le service social a pour fin d'améliorer le *fonctionnement social* partout où un besoin de cette amélioration se fait sentir soit dans les individus soit dans la société. Dans ce contexte, les termes *fonctionnement social* désignent les actes considérés comme essentiels pour remplir les rôles multiples que chaque individu est appelé à accomplir à titre de membre de groupes sociaux... Le travailleur social doit donc diriger son activité à la fois sur la capacité d'interactions efficaces des individus et des groupes et sur les ressources sociales du point de vue de ce qu'elles apportent à un *fonctionnement social efficace*» (Boehm, 1960 : 71-87).

En proposant l'expression «fonctionnement social» pour désigner l'objet d'étude et d'intervention du service social, on voulait souligner en quoi il se distinguait des autres disciplines des sciences humaines qui ont pour objet le «fonctionnement psychologique» des personnes et des groupes, et des disciplines des sciences de la santé qui ont pour objet «le fonctionnement biologique ou physiologique» des individus ou des populations. Par la suite, on précisera que le travail social s'intéresse au fonctionnement social non en soi, ce qui intéresse aussi d'autres disciplines des sciences sociales, mais plutôt au fonctionnement social dans son rapport au développement social des personnes et des collectivités.

Les origines du concept de fonctionnement social dans la littérature américaine en service social

Dans une étude de la littérature américaine en service social (Alary, 1968) portant sur les écrits datant de 1915 à 1965, nous avons pu établir que le concept a commencé à être utilisé plus régulièrement à partir de l'année 1940. Introduit spontanément pour la première fois en 1934 dans un texte écrit par Bartlett³, le concept apparaît quelques années plus tard dans trois autres publications (Bartlett, 1940;

French, 1940; Hamilton, 1940), ce qui révèle davantage une convergence de conceptualisation qu'une simple coïncidence dans l'usage d'une terminologie.

Jusqu'en 1939, le concept couramment utilisé pour désigner le phénomène principal auquel s'intéresse le service social est le concept d'adaptation sociale ou en anglais «social adjustment». Le concept sera d'abord défini en termes d'un équilibre entre les capacités des personnes et les opportunités offertes par l'environnement. Par la suite, on précisera que l'adaptation implique aussi un équilibre entre la satisfaction des besoins personnels et la satisfaction des exigences du milieu. D'autres critères seront ensuite ajoutés pour indiquer que l'adaptation implique également l'autosuffisance et l'autodétermination de la part de l'individu de même que la conformité aux us et coutumes et aux valeurs de la culture du groupe d'appartenance.

À partir des années 1940, le concept de fonctionnement social remplace définitivement le concept d'adaptation sociale pour désigner l'objet d'étude et d'intervention du service social, ce qu'on appelle en anglais «the subject matter of social work». Au cours des vingt années suivantes, de 1940 à 1960, beaucoup d'efforts seront consacrés par de très nombreux auteurs pour expliciter ce que l'on entend par fonctionnement social et pour jeter les bases d'une théorie générale du fonctionnement social.

Le fonctionnement social est d'abord vu comme une variable dépendante, c'est-à-dire comme un phénomène qui est influencé ou déterminé par divers facteurs : d'une part, le fonctionnement social peut être influencé par les besoins et les capacités de la personne, d'autre part, le fonctionnement social peut être influencé par les exigences et les opportunités de l'environnement. Ces facteurs deviendront par la suite plus génériques pour correspondre aux facteurs biopsychologiques, d'une part, et aux facteurs socioculturels, d'autre part.

Pendant qu'on cherche ainsi à établir les déterminants du fonctionnement social, on donne à ce concept une définition empirique qui correspond aux actes déployés dans l'accomplissement des rôles que commande la vie en société. En donnant ainsi au concept de fonctionne-

ment social une dénotation comportementale, on abrogeait son potentiel théorique, on le ramenait à une question de comportement social très proche de ce qui constitue l'objet d'étude d'une école de pensée de la psychologie.

La recherche du potentiel théorique du concept de fonctionnement social

William Gordon (1964 : 72) sera l'un des premiers à se rendre compte des limitations inhérentes à la définition qui avait été donnée au concept de fonctionnement social⁴. Cela semble se confirmer lorsque l'on examine les écrits des théoriciens et des praticiens du service social. À travers une analyse de contenu⁵ d'un échantillon de la littérature américaine des années 1956 à 1966, on a pu observer que, dans 55% des énoncés retenus à des fins d'analyse, l'expression « fonctionnement social » était employée comme évidente en soi, sans aucun référent théorique ou empirique. Lorsqu'il y avait des référents, trois fois sur cinq il s'agissait d'une référence empirique à des comportements ou à des tâches associés à des rôles et des statuts. Par comportements on entend des activités associées à des rôles dans la famille, dans le milieu de travail ou l'école, dans la communauté ou le quartier, dans le domaine de la consommation ou des loisirs et de façon plus générale dans les relations interpersonnelles.

Lorsque les énoncés font allusion à des variables indépendantes pouvant agir sur le fonctionnement social des personnes, on distingue des facteurs endogènes et des facteurs exogènes. Parmi les facteurs endogènes pouvant affecter ou influencer le fonctionnement social des personnes ou des individus, dans 68% des cas, on mentionne qu'il peut s'agir de facteurs psychologiques tels que des conflits ou des problèmes psychologiques ou encore des habiletés, des capacités, des limitations, des forces ou des faiblesses du moi. Par ailleurs, dans 32% des cas, on fait référence à des facteurs physiques tels que l'âge, le sexe, l'hérédité, l'état de santé ou un handicap. Pour ce qui est de l'influence exercée par des facteurs exogènes, dans 50% des cas, on fait référence soit à des ressources ou des opportunités offertes par le milieu, soit au contraire à des pressions ou à des problèmes du milieu. Dans 50% des cas, on évoque plutôt des attentes ou des exigences associées à l'appar-

tenance à une famille, un groupe, une communauté ou plus généralement une culture.

Lorsque l'on examine les attributs du fonctionnement social, il est intéressant de constater que, dans les énoncés analysés, l'expression comporte souvent une connotation normative. Dans 63% des énoncés, l'attribut accolé au concept suggère soit un état de normalité (fonctionnement adéquat, approprié, efficace), soit un état d'anormalité (fonctionnement problématique, bloqué, perturbé), soit un état modifiable (fonctionnement rehaussé, amélioré, restauré). Dans 10% des énoncés, l'attribut suggère que le fonctionnement social peut être conçu comme une entité clinique qu'on peut évaluer, diagnostiquer, mesurer. Dans 27% des énoncés, l'expression « fonctionnement social » est employée dans un sens plus neutre pour évoquer un phénomène qu'on peut analyser dans ses dimensions ou encore une variable qui peut être mesurée.

Ce que révélait cette analyse de la littérature américaine en service social des années 1956-1966, c'est que, dans son usage courant, le concept de fonctionnement social possédait un faible niveau d'abstraction et qu'il était souvent défini dans des termes équivalents à celui de comportement social ou de performance dans l'exercice des rôles sociaux. Ce faisant, le service social ne proposait aucune explication originale et il pouvait simplement mettre en application dans sa pratique les théories du comportement social élaborées par les différentes écoles de pensée de la psychologie ainsi que les théories des rôles et des systèmes issues du courant fonctionnaliste de la sociologie.

L'influence de l'interactionnisme symbolique sur la pensée en service social

Cet état de choses paraissait insatisfaisant aux yeux de certains théoriciens du service social qui considéraient que le concept de fonctionnement social possédait un potentiel théorique qui n'était pas exploité lorsqu'on y substituait le concept de comportement social. Certains auteurs, dont Elizabeth Meier (1965), soulignaient que depuis ses débuts le service social s'intéressait à la « personne en situation » et que cette dimension devrait aussi être reflétée dans la définition du concept de fonctionnement social. Selon Meier, la situation dans laquelle

une personne fonctionne ne se limite pas simplement aux personnes et aux choses avec lesquelles elle est en contact, car cette situation comporte également une dimension symbolique se rapportant « aux attentes des autres envers elle ainsi qu'aux circonstances et aux pressions qui rendent plus ou moins difficile la réponse à ces attentes » (Meier, 1965 : 544).

Cet effort pour établir ce qui est vraiment significatif dans la dynamique des rapports sociaux, en mettant l'accent sur l'interprétation ou le sens que la personne accorde aux attentes des autres et du milieu dans lequel elle fonctionne, a conduit un groupe de théoriciens, dont Maas (1957), Klein (1960) et Hofstein (1964), à s'intéresser aux théories de la psychologie sociale et plus particulièrement à la théorie de l'interactionnisme symbolique découlant de la pensée de George Herbert Mead (1934). De plus, le concept d'interaction symbolique paraissait pertinent non seulement pour analyser la dynamique des relations interpersonnelles et familiales, mais aussi pour analyser la dynamique des phénomènes dans un groupe ou dans une communauté.

Le courant de pensée de l'interactionnisme symbolique rejoignait aussi l'intérêt qu'on avait toujours porté en service social au concept de situation. Selon Blumer (1967 : 146), les actions des individus ne sont pas déterminées par des facteurs structurels ou organisationnels, mais plutôt par des éléments des situations dans lesquelles ils se trouvent. Ce point de vue est en effet très proche de la pensée exprimée par Meier dans la citation précédente.

Un autre élément de la théorie de l'interaction symbolique jugé pertinent en service social, c'était le rôle attribué au processus d'interprétation dans les interactions humaines. Selon cette théorie, c'est en interprétant leurs attentes réciproques que les personnes donnent un sens à la situation dans laquelle elles vivent, qu'elles construisent leur identité personnelle, donnent un sens à leur vie, contribuent au changement social et font évoluer la société. Selon Stryker (1967 : 379), la personne construit son identité à partir de l'image que les autres lui renvoient, car nous en venons à savoir qui nous sommes à la façon dont les autres réagissent envers nous. Selon Blumer (1967 : 148), le changement social découle également de l'interprétation que les

acteurs font des situations auxquelles ils sont confrontés.

Ce qui paraissait prometteur également, c'était les perspectives de recherche qui s'ouvraient sur des questions proches des préoccupations du service social. Les concepts de la psychologie sociale pouvaient être employés dans des études portant sur les comportements au sein de la famille ou de l'école, de même que dans des recherches portant sur la délinquance, la toxicomanie, la santé mentale, les troubles émotionnels et même l'engagement politique. L'ouvrage de Manis et Meltzer (1967) contient plusieurs illustrations de l'application de la théorie de l'interactionnisme symbolique dans la recherche portant sur ces problématiques.

Le fonctionnement social au service du développement social personnel et collectif

L'influence de l'interactionnisme symbolique se fera sentir en service social à travers les écrits de certains auteurs dont William Gordon (1965b) et Edmund A. Smith (1965) associés à l'école de pensée transactionnelle en service social. Bien que reprenant essentiellement l'idée fondamentale voulant qu'un processus d'interprétation intervienne (entre le stimulus et la réponse) dans les échanges entre les personnes en situation d'interaction, le concept de *transaction* employé pour désigner la dimension centrale du fonctionnement social demeurerait obscur et difficile à définir sur les plans théorique et opérationnel. Cependant, la pensée de ces auteurs s'inscrivait correctement dans la perspective de l'interactionnisme symbolique en mettant l'accent non sur les déterminants du fonctionnement social, mais plutôt sur ses effets ou ses conséquences, d'une part, pour l'actualisation des potentialités de la personne et, d'autre part, pour l'amélioration de l'environnement social.

William Gordon (1965b), présente clairement cette perspective théorique dans les termes suivants :

« If our goal for people, the object of our effort and the criterion of our success, becomes self-realization for people, and the base of our expertise the part played in this by social functioning patterns, we open the largely undeveloped area of inquiry with unlimited and fascinating opportunities for research.

Social functioning becomes the beginning of our social work concern, not the end, as our present way of viewing ourselves might suggest. Rather than using patterns of social functioning as normative criteria (we are sometimes accused of helping society enforce its normative standards of behaviour), we explore it scientifically in terms of its effectiveness in bringing about self-realization and in producing a social environment conducive to human growth in the fullest sense⁶» (Gordon, 1965 : 24).

La nouvelle perspective théorique proposée par William Gordon en 1965 visait à considérer l'étude du fonctionnement social dans son rapport au développement social des personnes et des collectivités. Il ne s'agissait plus d'analyser les déterminants du fonctionnement social mais plutôt ses conséquences. Il ne s'agissait plus d'étudier, comme l'avait proposé Boehm (1960), comment améliorer le fonctionnement social pour le rendre plus efficace, mais plutôt de chercher à comprendre en quoi certains modes de fonctionnement peuvent être contreproductifs, car ils font obstacle à la croissance personnelle et au changement social, et en quoi d'autres modes de fonctionnement peuvent avoir des conséquences positives sur ces plans. En reliant à nouveau l'objet de l'intervention aux buts de l'intervention, on remettait au premier plan des préoccupations la question des rapports entre les connaissances théoriques se rapportant à l'objet de l'intervention et les connaissances normatives se rapportant aux objectifs de l'intervention. On posait donc d'une nouvelle façon la problématique du service social.

La problématique du service social comme discipline d'intervention

On trouve peu d'écrits en service social qui abordent de façon approfondie cette question des rapports entre la composante analytique et la composante normative du cadre de référence de la discipline. Pour J. N. Kaufmann (1974 : 7), un philosophe qui s'est intéressé à l'épistémologie du travail social, si le fonctionnement social est à la fois l'objet d'étude et l'objet d'intervention en travail social, il faut alors analyser la pratique en tenant compte de ces deux composantes. D'une part, il s'agit d'appliquer un savoir théorique à l'étude des situations

dans lesquelles les personnes fonctionnent et, d'autre part, de dégager les principes normatifs qui servent à déterminer le but et les objectifs de l'intervention.

Les principes normatifs qui orientent la pratique doivent cependant être plus précis que ce qui est proposé par des énoncés aussi généraux que « contribuer à l'actualisation du potentiel des individus » ou « contribuer à l'amélioration de l'environnement ». La question qui se pose selon Kaufmann est de savoir « non pas quelles sont les valeurs auxquelles souscrivent les travailleurs sociaux mais bien quelles sont les valeurs que devraient poursuivre les travailleurs sociaux » (Kaufmann, 1974 : 10). À cette question que le service social pose parfois à la philosophie, la philosophie ne peut répondre si ce n'est de montrer que la poursuite de certaines valeurs et l'application de certaines normes donnent lieu à certaines conséquences que le travailleur social considère comme des problèmes à combattre. Comme le souligne Kaufmann, « le problème est le suivant : tous nos choix pratiques sont faits en fonction de valeurs que nous acceptons, mais quand nous devons changer les valeurs... quand nous devons opérer des choix à ce niveau, quels sont nos points de repère? » (Kaufmann, 1974 : 12).

Comme le travailleur social veut contribuer au développement social des personnes et des collectivités en « améliorant leur fonctionnement social », il ne peut demeurer dans une position de neutralité axiologique, la poursuite de cet objectif ne pouvant être dissociée de l'idée qu'il se fait du « bien-être social » entendu au sens d'eunomie. Bien que signifiant initialement l'ordre juridique, le terme d'eunomie est ici employé dans un sens plus large pour caractériser un fonctionnement social axé sur des valeurs et ainsi se distinguer d'un fonctionnement caractérisé par l'anomie ou l'absence de valeurs. Selon Passeron (1988), la socionomie pourrait être la discipline qui s'intéresse aux lois du fonctionnement social axé sur un système de valeurs, ce qui n'est pas étranger aux objectifs du travail social. Comme l'écrit Fortin, « l'éthos propre au travail social est également porteur d'une constellation axiologique, c'est-à-dire d'un ensemble de valeurs qui le structurent et lui donnent un sens » (2003 : 88).

La question des valeurs en service social demeure cependant complexe et peu explorée. Par ailleurs, l'analyse des problèmes sociaux et des problèmes de fonctionnement social peut difficilement se faire sans une référence à des normes et à des valeurs. Comme le souligne Langlois :

«La question des valeurs est centrale dans la construction des problèmes sociaux et dans leur analyse... Une situation est jugée problématique d'abord lorsqu'apparaît une divergence entre valeurs nouvelles et normes sociales instituées... À la question de la distance entre valeurs et normes se greffe le conflit ouvert entre valeurs opposées dans une société pluraliste» (Langlois, 1994 : 1117-1118).

En travail social, la question des valeurs ne se pose pas seulement en rapport avec l'analyse des problèmes sociaux. Elle intervient aussi en écho avec ce qu'Auclair (2000 : 246) appelle la «prise de décision éthique» qui suppose non seulement une clarification des valeurs sociales en cause dans la situation, mais aussi une clarification de ses valeurs personnelles. Nous pourrions ajouter que cette prise de décision implique aussi une clarification des valeurs véhiculées par la profession et par les institutions où s'exerce la pratique. Comme le souligne Auclair, il s'agit bien ici d'une clarification, donc d'une opération cognitive impliquant un raisonnement, et cela renvoie à ce que disait Lewis (1962) à propos des jugements de valeur comme éléments constituant un savoir. Ce type de savoir ne peut cependant être dissocié des autres types de savoir constitutifs de la discipline du travail social. La dimension normative du savoir en travail social doit donc être intégrée à ses dimensions analytiques et méthodologiques. À notre avis, c'est dans la conceptualisation des modèles de pratique que cela peut se faire, car la construction d'un modèle oblige son auteur à démontrer comment certaines valeurs, certaines théories et certaines méthodes peuvent se conjuguer pour former un cadre de référence applicable dans la pratique.

Les modèles de pratique comme lieux de construction des connaissances en service social

Nous reprenons ici l'idée avancée en 1979 par le Comité sur le travail social voulant que ce

soit dans l'élaboration et par la validation de ses modèles de pratique que se construit le corpus de connaissances du service social comme discipline pratique⁷. Les modèles de pratique peuvent être vus comme des outils épistémologiques pour l'élaboration des connaissances dans la discipline et pour la critique de ces connaissances. En effet, chaque modèle doit posséder *une cohérence interne qui tient à la logique* entre ses orientations normatives, ses orientations analytiques et ses orientations méthodologiques. C'est à cette condition qu'on peut dire qu'il s'agit d'un *modèle* de pratique, et non seulement d'une *approche* composée d'une juxtaposition d'éléments plus ou moins congruents qui peuvent conduire à une représentation de la pratique aussi aberrante que celle qu'on trouve dans ce qu'on a appelé l'approche éclectique.

Dans une recension des écrits portant sur les modèles de pratique, Alary et Guédon (1980) ont examiné une vingtaine «d'approches» qui pour la plupart se présentaient comme des approches cliniques ou comme des approches génériques. Bien qu'il existe des modèles en travail social de groupe et en action communautaire, ils n'ont pas fait l'objet de cette recension. Pour chacune de ces approches, la recension visait à présenter les composantes suivantes : une définition générale de l'approche; les objectifs poursuivis et la conception du rôle du praticien; les principales bases théoriques; la description du processus d'intervention. En jetant un regard rétrospectif sur cette étude, on constate combien les orientations normatives et les orientations théoriques de ces modèles sont peu explicites et peu développées comparativement aux orientations méthodologiques.

Ainsi, lorsqu'il s'agit d'établir les bases théoriques d'un modèle, ce que l'on trouve souvent c'est une référence à certains éléments de théories psychologiques ou sociologiques sans démonstration de leur pertinence pour l'explication des problèmes ou des situations qui sont considérés comme les objets de l'intervention. En conséquence, il demeure très difficile de mettre en évidence la cohérence interne de chacun de ces modèles, c'est-à-dire la logique entre la grille d'analyse du problème retenue, les principes normatifs associés à la définition

des objectifs et les principes méthodologiques à mettre en œuvre dans l'intervention. Par extension, il demeure très risqué et très difficile de construire une classification de ces modèles en fonction de leurs orientations normatives ou de leurs orientations théoriques. Un point de départ intéressant pour un tel travail se trouve par ailleurs dans un article de Kettner (1975) qui présente un cadre de référence pour la comparaison des modèles de pratique.

Dans un ouvrage plus récent, Van de Sande, Beauvolsk et Renault (2002) présentent huit modèles considérés comme des approches majeures et six modèles considérés comme d'autres approches pertinentes. Malgré un effort systématique pour présenter les fondements théoriques, les concepts clés liés aux objectifs et les techniques d'intervention comme des composantes essentielles de chacune des approches, ils font face à la même difficulté pour ce qui est d'articuler la cohérence interne de chacun de ces modèles. Ainsi, à propos de «l'approche structurelle conflictuelle», ils montrent que ce modèle repose sur le postulat que «les structures de la société sont aliénantes pour les personnes et sont la source des problèmes auxquels elles font face...» (Van de Sande et al., 2002 : 112). Par ailleurs, selon les mêmes auteurs, «l'approche structurelle conflictuelle s'inspire principalement de la théorie des systèmes» (ibid : 113). On peut voir là une contradiction, car la théorie des systèmes repose plutôt sur le postulat de l'homéostasie que sur le postulat de l'aliénation, un concept qui relève plutôt de la théorie du matérialisme historique. Enfin, sur le plan de l'intervention, on peut reconnaître que la logique de «l'empowerment» (appropriation du pouvoir) rejoint la logique de l'aliénation, mais encore là on voit plus difficilement le rapport à un élément de la théorie des systèmes.

Conclusion

Plusieurs chercheurs et praticiens en travail social sont maintenant regroupés dans les équipes des instituts et des centres affiliés universitaires au Québec. Ils ont démontré qu'ils sont capables de travailler à la validation des théories et à l'évaluation des pratiques dans leur discipline. Leurs travaux font preuve d'innovation sans ignorer les acquis de l'importante littérature américaine. Il importe

maintenant de procéder à une critique des apports de cette littérature, particulièrement en ce qui a trait aux modèles de pratique. Un travail d'épuration s'impose dans les modèles hérités des théoriciens américains, car certains de ces modèles contiennent des contradictions entre leurs composantes normatives, analytiques et méthodologiques. D'autres modèles sont à compléter, car leurs orientations normatives ne sont pas explicitées. Enfin, quelques modèles sont à revoir de façon critique, car les principes méthodologiques qu'ils proposent ne peuvent s'appliquer de façon réaliste dans le cadre d'une pratique professionnelle. Ils contiennent parfois des objectifs et des stratégies qui relèvent plutôt de ce qui peut être accompli par un mouvement social que par un intervenant social.

Dans l'état actuel de leur conceptualisation, il serait difficile de procéder à une validation de l'efficacité de certains modèles de pratique et pourtant ce sont ces modèles qui sont enseignés aux futurs praticiens. Pour mener à bien une telle révision critique des modèles de pratique, il faudrait d'abord sélectionner les modèles qui ont clairement comme objet d'étude le fonctionnement social, s'assurer qu'il existe une logique entre les concepts clés de chaque modèle et transposer sous forme de propositions vérifiables au moyen de la recherche les énoncés concernant les composantes de ces modèles.

Descripteurs :

Service social - Québec (Province) - Définition //
Service social - États-Unis // Fonctionnement social
Social service - Quebec (Province) - Definition //
Social service - United States // Social adjustment

Notes

- 1 « Une science pure consiste donc en l'étude de relations causales : elle traite de propositions du type "A cause B", tandis qu'une science pratique examine comment ces relations causales peuvent être utilisées lorsque A est un moyen et B est une fin. C'est une démarche pour déterminer comment activer A si B possède une valeur positive, et comment neutraliser A si B possède une valeur négative... Par ailleurs, les métiers et les professions opérant dans le cadre des valeurs établies par l'homme et la société et mettant en œuvre des relations entre des moyens et des fins cherchent à développer les moyens qui produisent des résultats positifs et à neutraliser les moyens associés à des résultats négatifs » (traduction libre).
- 2 « L'évaluation est une forme de connaissance empirique qui ne diffère pas foncièrement des autres types de connaissance empirique quant à ce qui détermine sa vérité ou sa fausseté et quant à ce qui détermine sa validité ou sa justification » (traduction libre).
- 3 Dans une correspondance avec J. Alary en novembre 1968, Mme Bartlett écrivait : « My use of the term in my 1934 study was just by chance and not particularly significant except to show that it was coming ».
- 4 Dans une correspondance avec J. Alary en juillet 1968, il écrivait : « The problem with the thinking about social functioning to date is that we have attempted to define it behavioristically. I fell into this trap myself several years ago... »
- 5 Dans une partie de la recherche qui a servi de base à ma thèse de doctorat en service social, j'ai procédé à une analyse de contenu de 416 énoncés contenant l'expression « social functioning » et d'extraits de 162 articles publiés dans les revues *Social Work* et *Social Casework* entre janvier 1956 et janvier 1967.
- 6 « Si nous prenons la réalisation du potentiel des personnes comme objectif, c'est-à-dire comme objet de notre travail et comme mesure de sa réussite, et si nous considérons que notre domaine d'expertise consiste à voir en quoi les façons de fonctionner contribuent au développement de ce potentiel, nous ouvrons alors un nouveau champ de recherche qui recèle des possibilités fascinantes et illimitées. Le fonctionnement social devient alors le point de départ et non la fin de notre démarche, contrairement à ce qu'on pense présentement. Au lieu de considérer le fonctionnement social dans un sens normatif, (on nous reproche parfois d'aider la société à imposer ses standards de comportement) on va plutôt l'aborder de façon scientifique : mesurer son efficacité quant à la réalisation de soi et quant à l'avènement d'un environnement propice à la croissance humaine au plein sens du mot » (traduction libre).

7 Voir la référence au Conseil des universités du Québec (1979 : 9), Comité sur le travail social.

Références

- Alary, J. (1968). *A Meaning Analysis of the Expression « Social Functioning » as a Social Work Concept*. Tulane University: Thèse de doctorat en service social. Ann Arbor, Michigan: University Microfilms, Inc., 68-15, 224.
- Alary, J., et Guédon, M. C. (1980). *Les modèles d'intervention en service social : une analyse descriptive de leurs principales composantes*. Rapport d'une recension des écrits. École de service social, Université de Montréal.
- Association canadienne des travailleurs sociaux (2000). *L'énoncé de l'ACTS – Le champ de pratique du service social*. Approuvé par le Conseil de l'ACTS en mars 2000.
- Auclair, R. (2000). Valeurs et éthique en travail social, dans J.-P. Deslauriers et Y. Hurtubise (Sous la direction de). *Introduction au travail social* : 238-263. Québec : Les Presses de l'Université Laval.
- Bartlett, H. (1934). *Medical Social Work: A Study of Current Aims and Methods in Medical Social Work*. Chicago: American Association of Medical Social Workers, 88.
- Bartlett, H. (1940) *Some Aspects of Social Casework in a Medical Setting: A Study in the Field of Medical Social Work*. Chicago: American Association of Medical Social Workers.
- Benjamin, A. C. (1965). *Science, Technology, and Human Values*. Columbia: University of Missouri Press.
- Blumer, H. (1967). Society as Symbolic Interaction. In J. G. Manis & B. N. Meltzer. *Symbolic Interaction: A Reader in Social Psychology*: 139-148. Boston: Allyn and Bacon.
- Boehm, W. W. (1959). *Objectives of the Social Work Curriculum of the Future*. New York: CSWE.
- Boehm, W. W. (1960). La nature du service social, *Service Social*, 9 (1), 71-87. Traduction par Hayda Denault des pages 40-54 du Tome 1, *Objectives of the Social Work Curriculum of the Future*. New York: CSWE.
- Conseil des universités du Québec (1979). Comité sur le travail social. *Problématique de la formation en vue du travail social*. Bulletin spécial de la Corporation professionnelle des travailleurs sociaux du Québec : Janvier 1980.
- Council on Social Work Education (1959). *Social Work Curriculum Study*, 13 volumes. New York: CSWE.
- Flexner, A. (1915). Is Social Work a profession? *Proceedings of the Annual Meeting of The National Conference on Social Welfare*, 576-590.

- Fortin, P. (2003). L'identité professionnelle des travailleurs sociaux, dans G. Legault (Sous la direction de). *Crise d'identité professionnelle et professionnalisme* : 85-104. Sainte-Foy : Presses de l'Université du Québec.
- French, L. M. (1940). *Psychiatric Social Work*. London: Oxford University Press.
- Garigue, P. (1961). Les problèmes théoriques du service social, *Service Social*, 10 (1), 43-62.
- Gordon, W. E. (1962). A Critique of the Working Definition, *Social Work*, 7 (4), 3-13.
- Gordon, W. E. (1964). Notes on the Nature of Knowledge, in *Building Social Work Knowledge: Report of a Conference*. New York: National Association of Social Workers.
- Gordon, W. E. (1965a). Knowledge and Value: Their Distinction and Relationship in Clarifying Social Work Practice, *Social Work*, 10 (3), 32-39.
- Gordon, W. E. (1965b). Toward a Social Work Frame of Reference. *Journal of Education for Social Work*, 1 (2), 19-26.
- Govenlock, S. (1966). Service social : un engagement raisonné. *International Social Work – Service social international*, 9 (3), 25-34.
- Hamilton, G. (1940). *Theory and Practice of Social Casework*. New York: Columbia University Press.
- Hofstein, S. (1964). The Nature of Process: Its Implications for Social Work, *Journal of Social Work Process*, 14, 13-53.
- Husserl, E. (1959). *Recherches logiques, Tome premier : Prologomènes à la logique pure*. Traduit de l'allemand par Hubert Élie. Paris : Presses universitaires de France.
- Kaufmann, J. N. (1974). *Problématique du service social*. Notes pour le cours SVS 3000, École de service social, Université de Montréal. (J. N. Kaufmann a fait carrière comme professeur au Département de philosophie de l'Université du Québec à Trois-Rivières).
- Kettner, P. M. (1975). A Framework for Comparing Practice Models, *Social Service Review*, 49 (4), 629-642.
- Kirk, D. (1958). *Problèmes réels et factices des sciences sociales et du service social*. Communication à la Conférence canadienne de service social, Montréal, le 4 juin 1958.
- Klein, A. F. (1960). Role and Reference Group Theory: Implications for Social Group Work Research. In L. S. Kogan (Ed.). *Social Science Theory and Social Work Research*. New York: NASW.
- Langlois, S. (1994). Fragmentation des problèmes sociaux, dans F. Dumont et S. Langlois (Sous la direction de). *Traité des problèmes sociaux* : 1107-1126. Québec : Institut québécois de recherche sur la culture.
- Lewis, C. I. (1962). *An Analysis of Knowledge & Valuation*. La Salle, Illinois: Open Court.
- MacIver, R. (1931). *The Contribution of Sociology to Social Work*. New York: Columbia University Press.
- Manis, J. G., & Meltzer, B. N. (1967). *Symbolic Interaction: A Reader in Social Psychology*. Boston: Allyn and Bacon.
- Maas, H. S. (1957). Problems in the Use of the Behavioral Sciences in Social Work Education, *Proceedings: Annual Program Meeting*. New York: CSWE.
- Mead, G. H. (1934). *Mind, Self, and Society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Meier, E. I. (1965). Interactions between the Person and His Operational Situations: A Basis for Classification in Casework, *Social Casework*, 46 (9), 542-549.
- National Association of Social Workers (1958). Working Definition of Social Work Practice, *Social Work*, 3 (2), 5-8
- Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (2005). *Le Référentiel de compétences des travailleuses sociales et des travailleurs sociaux*, adopté par le Bureau de l'Ordre en juin 2005.
- Passeron, J.-C. (1988). L'illusion de représentativité : note sur un effet de littérature réaliste, conjointe à une remarque sur « graphie-logie-nomie », *Enquête : Cahiers du CERCOM*, 4 *Varia*.
- Smith, E. A. (1965). *Social Welfare: Principles and Concepts*. New York: Association Press.
- Stryker, S. (1967). Symbolic Interaction as an Approach to Family Research. In J. G. Manis & B. N. Meltzer. *Symbolic Interaction: A Reader in Social Psychology*: 371-383. Boston: Allyn and Bacon.
- Van de Sande, A., Beauvoles, M.-A., et Renault, G. (avec la collaboration de David, A.-M. et Hubert, G.) (2002). *Le travail social : théories et pratiques*. Boucherville : Gaétan Morin Éditeur.