

86^e Congrès de l'ACFAS
Université du Québec à Chicoutimi
Saguenay, 9 mai 2018

Tisser des liens : perspectives interdisciplinaires sur le travail relationnel

Appel à communication¹

La notion de travail relationnel traverse les frontières des champs disciplinaires². Des travaux effectués sur la question, plusieurs ont en commun de considérer les interactions humaines et sociales comme le résultat d'un accomplissement actif entre des acteurs sociaux (Goffman 1983; Strauss 1993; Zelizer 2012). Dans le monde des pratiques professionnelles (ex. santé, services sociaux, éducation), le travail relationnel est un élément constitutif de la relation d'aide comme des interventions à plus grande échelle. Qu'il s'agisse des professionnels de « métiers relationnels » (Doucet et Viviers 2016) ou des intervenants « de première ligne » (Lipsky 2010; Maynard-Moody et Musheno 2003), ces praticiens réalisent des tâches reposant sur des interactions avec un client, un usager ou un citoyen. Il en va de même des gestionnaires qui soutiennent ces intervenants (Feldman et Khademian 2007). De plus en plus appelés à travailler « en réseau » (Brossard et White 2016), tous ces acteurs participent à des dynamiques avec d'autres praticiens qui reposent sur un travail relationnel (Dupuis et Farinas 2009). Or, un des traits importants de ce travail est son invisibilité relative (Fletcher 2001; Star et Strauss 1999). Il est souvent tenu pour acquis et difficile à rationaliser par des procédures organisationnelles de mesure de la performance (Fletcher 2001; Star et Strauss 1999). Le travail relationnel est aussi au cœur des interactions plus intimes qui ont cours au sein de la sphère privée comme dans la famille et dans les réseaux d'amitié. Reposant sur des réseaux informels, il est réalisé dans le « travail de care » ou le « travail domestique de santé » (Cresson 2004; Damamme et Paperman 2009). Ses aspects émotionnels, comme l'empathie ou la préoccupation pour autrui, rendent difficile son entière objectivation et rationalisation puisque ces dimensions ne peuvent s'évaluer ni se mesurer par les outils de l'économie conventionnelle (Dusset, 2003; Folbre et Nelson 2000; Madörin, 2003). Par

¹ Cette proposition de colloque a reçu l'approbation du comité scientifique de l'ACFAS. L'inscription à l'ACFAS permet d'intervenir ou de participer à tous les colloques organisés dans le cadre de ce congrès.

² Mentionnons à cet effet certains travaux en sociologie (ex. Strauss 1993; Zelizer 2012), en études de genre (ex. Cresson 2002; Hochschild 1993), en travail social (ex. Aubry 2016; Ballière 2016), en sciences infirmières (ex. Defrino 2009; Rothier Bautzer 2016), en administration publique (ex. Dupuis et Farinas 2009; Feldman et Khademian 2007) et en théorie des organisations (ex. Fletcher 2001; Montanari et al. 2016).

ailleurs, l'analyse du travail relationnel tend à demeurer compartimentée dans ses dimensions « formelles » ou « informelles » ne permettant pas de bien saisir l'articulation de celles-ci et la multiplicité des liens entre les différents acteurs impliqués (ex. individus, familles, organisations, collectivité).

Ce colloque vise à interroger la notion de travail relationnel à partir de différentes perspectives, recherches empiriques et expériences terrains afin d'éclairer sa nature complexe et processuelle. Ce colloque sollicite des contributions provenant de différentes disciplines en sciences sociales et humaines pouvant porter sur :

1. Les multiples formes du travail relationnel (ex. relation d'aide, « travail réseau »)

Le travail relationnel est fréquemment étudié par le biais d'une de ses facettes : par exemple, sa dimension collaborative dans l'intervention, sa dimension émotionnelle et instrumentale avec le travail émotionnel ou encore une préoccupation pour la qualité de la relation avec le *care*. Il importe de recenser ses manifestations diverses afin de voir ce qui les relie et les sépare.

2. Ses répertoires de moyens (ex. stratégies relationnelles, ressources, normes, valeurs, idéologies)

L'accomplissement du travail relationnel repose sur des répertoires de moyens à la disposition des acteurs qui sont notamment liés à leurs positions sociales et à leur participation à divers mondes sociaux. Peuvent être déployées des stratégies comme la négociation, la persuasion ou encore la discussion, des ressources comme l'information, le temps ou le savoir et des normes comme la réciprocité, ou la prise en considération d'autrui. Ces divers moyens sont mis en œuvre par des acteurs, qui, en tant qu'êtres sociaux dotés de compétences, ne sont ni complètement libres, ni complètement contraints, mais contribuent activement aux interactions dans lesquelles ils sont impliqués.

3. Ses configurations (ex. réseaux, collaboration, partenariat)

Se réalisant tant dans la sphère privée que publique, le travail relationnel permet des agencements d'acteurs qui traversent la frontière « privée/publique ». Pour composer avec des problèmes sociétaux, la production de réseaux de collaboration ou de partenariats entre citoyens, intervenants et gestionnaires se réalise par exemple dans les activités quotidiennes et au sein de structures de concertation. Le travail relationnel interroge ainsi les frontières entre les individus, les professions, les organisations et les secteurs d'activité avec des effets probables sur sa réalisation et la façon dont il est vécu par les différents acteurs impliqués.

Nous vous invitons à envoyer votre proposition de communication de 2 500 à 3 000 caractères (espaces compris) au plus tard le 15 février 2018 aux adresses suivantes :

luc.farinas.cnmtl@ssss.gouv.qc.ca et courcy.isabelle@uqam.ca

Références

- Aubry, F. (2016). Les préposés aux bénéficiaires au Québec : entre amour du métier et dégoût de la tâche, *Sociologie et sociétés*, 48(1), 169-189.
- Ballière, F. (2016). Accompagner les familles migrantes en situation irrégulière : épreuves morales et reconfiguration de l'intervention sociale. *Nouvelles pratiques sociales*, 28(2), 105-122.
- Brossard, B et White, D. (2016). La santé en réseaux. Explorations des approches relationnelles dans la recherche sociale au Québec. Québec : Presses de l'Université du Québec.
- Cresson, G. (2006). La production familiale de soins et de santé. La prise en compte tardive et inachevée d'une participation essentielle. *Recherches familiales*, 1(3), 6-15.
- Damamme, A. et Paperman, P. (2009). Care domestique : des histoires sans début, sans milieu et sans fin. *Multitudes*, 2(37-38), 98-105.
- DeFrino, D. (2009). A theory of the relational work of nurses. *Research and Theory for Nursing Practice: An International Journal*, 23(4), 294-311.
- Doucet, M.-C. et Viviers, S. (2016). *Métiers de la relation. Nouvelles logiques et nouvelles épreuves du travail*. Québec : Presses de l'Université Laval.
- Dupuis, A. et Farinas, L. (2009). Le fonctionnement organique du système multiorganisationnel d'aide et de services aux sans-abri de Montréal. *Administration Publique du Canada*, 52(1), 23-49.
- Dussuet, A. (2013). La mesure du travail : un question de genre? Analyse des processus de dé-valorisation du « travail domestique ». Récupéré de <http://metices.ulb.ac.be/IMG/pdf/DUSSUET.pdf>
- Feldman, M. S. et Khademian, A. M. (2007) The role of the public manager in inclusion: creating communities of participation. *Governance*, 20(2), 305-324.
- Fletcher, J.K. (2001). *Disappearing Acts: Gender, Power and Relational Practice at Work*. Cambridge: MIT Press.
- Folbre, N. et Nelson, J. (2000). For Love or Money - Or Both? *Journal of Economic Perspectives*, 14(4), 123-140.
- Goffman, E. (1983). The interaction order: American sociological association, 1982 Presidential Address. *American Sociological Review*, 48(1), 1-17.
- Hochschild A. (1993). Preface. Dans S. Fineman (dir.). *Emotion in Organizations* (p. ix-xiii), London: Sage.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York, NY: Russel Sage Foundation.
- Madörin, M. 2013. Les services à la personne. Un défi à relever pour l'économie. Dans M. Modak et J-M. Bonvin (dir.), *Reconnaître le care. Un enjeu pour les pratiques professionnelles* (p. 49-63). Lausanne, Éditions EESP.

- Maynard-Moody, S. et Musheno, M. (2003). *Cops, Teachers, Counselors. Stories from the Front Lines of Public Service*. Ann Harbor, MN: University of Michigan Press.
- Montanari, F., A. Scapolan et M. Gianecchini. 2016. "Absolutely free?" The role of relational work in sustaining artistic innovation. *Organization Studies*, 37(6), 797-821.
- Rothier Bautzer, É. (2016). Une approche sociologique du soin comme travail relationnel. *Journal International de Bioéthique*, 27(1-2), 41-57.
- Star, S. L. et Strauss, A. (1999). Layers of silence, arenas of voice: The ecology of visible and invisible work. *Computer Supported Cooperative Work*, 8(1/2), 9-30.
- Strauss, A. (1993). *Continual Permutations of Action*. New York, NY: Aldine de Gruyter.
- Zelizer, V.A. (2012). How I became a relational economic sociologist and what does that mean? *Politics & Society*, 40(2), 145-174.