

Approches sociologiques en éducation et formation

Volume horaire
24h

Présentation

DESCRIPTION

Analyse de la relation professionnels-usagers dans les métiers de service.

En mobilisant les savoirs issus de la sociologie, ce cours permettra d'envisager la manière dont la relation tissée entre professionnels et usagers dépend du cadre institutionnel dans lequel elle s'établit, mais aussi des caractéristiques des publics accueillis. Les ressources qu'une institution met (ou pas) à la disposition d'un professionnel pour mener à bien le « service » qu'il doit à ses usagers, ce que les usagers font à la relation de service et la manière dont les professionnels parviennent à garder la maîtrise de cette relation seront étudiés. L'engagement des usagers dans la co-production du service qui leur est rendu retiendra également notre attention.

On interrogera les notions de « travail émotionnel » et celle de care, tout en observant comment la relation de service est travaillée par la différence hommes/femmes. Les conflits qu'elle suscite ou évite seront également explorés : asymétrie de la relation en faveur des professionnels ou des usagers, violence symbolique, « conflits de perspective », différentiel de savoir, etc. Différents lieux d'exercice seront envisagés (institutions totalitaires, prisons, école, hôpital, services publics...)

HEURES D'ENSEIGNEMENT

Approches sociologiques en éducation et formation

Cours Magistral

24h

INFORMATIONS COMPLÉMENTAIRES

Bibliographie :

Cartier M. (2005), Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker & Gold. Le Mouvement social, 211, 37-49.

Dubois V. (2003), La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère. Paris : Économica.

Goffman E. (1968), Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux. Paris, Minuit (1ère éd. 1961).

Hughes E.C. (1996), Métiers modestes et professions prétentieuses : l'étude comparative des métiers. In Hughes E.C. Le regard sociologique. Paris : Editions de l'EHESS (1ère éd. 1951).

Pour en savoir plus, rendez-vous sur > u-paris.fr/choisir-sa-formation