

AperTO - Archivio Istituzionale Open Access dell'Università di Torino

**Mary Richmond dans le service social  
italien: entre l'oubli et l'actualité**

**This is the author's manuscript**

*Original Citation:*

*Availability:*

This version is available <http://hdl.handle.net/2318/140394> since 2016-06-20T16:41:49Z

*Terms of use:*

Open Access

Anyone can freely access the full text of works made available as "Open Access". Works made available under a Creative Commons license can be used according to the terms and conditions of said license. Use of all other works requires consent of the right holder (author or publisher) if not exempted from copyright protection by the applicable law.

(Article begins on next page)

**Mary E. Richmond dans le service social italien :**  
**entre l'oubli et l'actualité.**

**Resumo**

O presente elaborado focaliza a atenção sobre a obra de Richmond *What is Social Case Work?* que contém elementos capazes de demonstrar a existência de uma tradição de pesquisa no âmbito do serviço social e a persistência de fatores que ainda hoje são considerados essenciais, ao nível teórico e operativo. Entre estes fatores, foram considerados: o processo de construção teórica do serviço social, a valorização das potencialidades e dos recursos, o princípio da personalização como fundamento de um processo democrático de ajuda e a atenção simultânea ao cidadão na própria subjetividade, mas também ao próprio ambiente de vida assim como à estrutura institucional e organizativa dentro da qual os assistentes sociais exercem a própria atividade, fazendo com isso referência à ótica trifocal que caracteriza o serviço social italiano.

**Palavras-chave**

Tradição de pesquisa, personalização, potencialidades, recursos, método democrático, ótica trifocal.

**Abstract**

In this paper, attention is focused on the work of Richmond *What is Social Case Work?* that contains elements that could prove the existence of a tradition of research in social work and the persistence of factors still considered critical at theoretical and operational level. Among these are considered: the process of theoretical construction of social work, the enhancement of the potential and resources, the principle of personalization as the foundation of a democratic process support and the simultaneous attention to the citizen in his subjectivity, but also to its environment as well as institutional and organizational structure in which social workers carry out their activities, thereby making reference optic trifocal that characterizes the Italian social work.

**Keywords**

Tradition of research, personalization, potentiality, resources, democratic process.

**Index**

1. Introduction:
2. Mary E. Richmond et le service social italien
3. *What is Social case Work?* Un patrimoine en héritage
4. Parier sur les potentialités et les ressources pour une adaptation transformatrice
5. L'optique trifocale
6. Une « vision démocratique » du service social
7. Conclusions

## **1. Introduction:**

Aujourd'hui, nous assistons en Italie à un intérêt renouvelé pour la dimension historique du service social, que nous devons à la Société pour l'Histoire du Service Social<sup>1</sup>, ainsi qu'à la redécouverte d'auteurs classiques de cette discipline.

Dans ce contexte, l'étude présentée ici analyse les éléments les plus significatifs de l'ouvrage *What is Social case Work* (Richmond, 1922, tr. fr. 1926) par rapport aux composants culturels, théoriques et méthodologiques actuels du Service social italien.

Après avoir contextualisé le rôle joué par Mary Richmond dans le Service social italien et éclairci un certain nombre de malentendus sur sa pensée, nous éluciderons les éléments qui permettent de mettre en exergue l'existence d'une tradition de recherche spécifique propre à cette discipline, , avec ses ruptures et ses continuités, tels des persistances qui continuent de révéler une extraordinaire actualité. Parmi tous ses éléments et ne serait-ce que par rapport aux caractéristiques du système des politiques sociales actuelles qui enregistre des risques de dénaturation de l'intervention professionnelle, nous avons choisi ici ceux qui ont un poids particulier dans le service social italien d'aujourd'hui: la promotion des ressources pour poursuivre une adaptation active et transformative, le dépassement de la contraposition entre le travail individuel et l'action sociale à travers l'assomption d'une optique trifocale ; l'orientation démocratique et la participation de l'individu au processus d'aide.

## **2. Mary E. Richmond et le service social italien.**

Dans le service social italien, tout le monde connaît le nom de Mary E. Richmond, mais rares sont ceux qui savent effectivement dire le rôle qu'elle a joué dans la fondation de son appareil théorique, méthodologique et déontologique; rares sont ceux qui lisent ses ouvrages et connaissent sa pensée.

Cependant, dans la littérature contemporaine italienne, on reconnaît la contribution essentielle de Mary Richmond à la promotion du service social: Dal Pra Ponticelli (1987:117), entre autres, affirme que son œuvre a stimulé la transition d'un service social entendu comme « art », uniquement basé sur la disponibilité et l'intuition du professionnel vers un service social «science» établi cette fois sur des fondements théoriques et méthodologiques identifiables. De même, Fargion (2009:11) attribue à Richmond le premier effort explicite et rigoureux pour rendre cette discipline scientifique, et, dans le même esprit, Neve soutient que son œuvre constitue la première systématisation théorique du service social (Neve, 2008: 175). Selon Benvenuti e Gristina (1998: 77), Richmond est l'une des figures fondamentales non seulement du service social américain, mais aussi de tout le service social; (2006). De son côté, Bortoli a souligné sa contribution aux formes d'interventions communautaires et organisationnelles, à la formation et à la recherche, voyant en elle la véritable fondatrice de la science du *social work*, tandis qu'ailleurs on la cite comme la « pionnière du service social américain » (2002: 138), définition également utilisée par Gui (2004: 19).

En dépit de cette reconnaissance, les écrits de Mary Richmond n'ont jamais été traduits en Italie, pas même partiellement. Si l'on veut essayer d'en comprendre les raisons, on doit se rapporter au contexte historique dans lequel le service social italien s'est développé. Les premières expériences professionnelles sont nées durant le régime fasciste, avec le service social d'usine grâce notamment au travail déterminant de Paolina Tarugi (Dellavalle, 2012) qui, depuis la première école fasciste fondée en 1928 jusqu'à la fin des années soixante, a eu un rôle décisif dans la formation du service social italien. Engagée dans les batailles pour la conquête des droits des femmes et la défense des personnes en difficulté, elle a été déterminante dans la réalisation de son projet de qualification et d'affirmation de la profession d'assistant social.

Après la Seconde Guerre mondiale, les nouvelles écoles de service social ont créé un cursus inédit axé sur les valeurs démocratiques, avec le soutien de l'Administration des Aides Internationales<sup>2</sup> qui a encouragé l'introduction des courants théoriques américains, à travers les missions d'experts étrangers en Italie ainsi que la publication d'un certain nombre de traductions d'auteurs américains.

Dans le premier ouvrage italien consacré au service social (Delmati, 1956), les trois seules citations de Richmond figurent dans la liste des définitions du *case work* de Bowers (1949), tandis que l'œuvre de Gordon Hamilton y est très largement citée. Au cours des années cinquante et soixante, Tarugi mentionne plusieurs fois l'œuvre de Mary Richmond, pour présenter le sens et la méthode de l'intervention individuelle, dans les notes de son cours à l'école de service social UNSAS de Milan, qu'elle dirige (Tarugi, 1961).

Comme on l'a déjà observé, l'intérêt pour les recherches originales de Richmond en Italie est resté très modeste, alors qu'au début des années soixante on disposait déjà de beaucoup d'œuvres traduites d'auteurs tels que Friedlander, Garrett, Hamilton, Perlman ou encore Young.

Cela est peut-être dû au fait que l'œuvre de Mary Richmond est considérée d'un point de vue temporel comme étant trop éloignée pour être adoptée parmi les textes qui sont importés en Italie, et cette omission a jeté un voile d'oubli sur cette auteure .

De plus, dans le contexte italien, l'idée selon laquelle Mary Richmond aurait une attitude fermée face à l'intervention exclusivement individualisée en négligeant la composante sociale au sein d'une approche essentiellement psychanalytique, est assez répandue. Ce malentendu est peut-être dû au fait que les contributions américaines importées en Italie se ressentaient de l'Ecole Diagnostique ( Hamilton, tr. it. 1951) dès lors que celle-ci, liée à l'origine à l'œuvre de Mary Richmond (1917), avait déjà été profondément influencée par la psychanalyse.

Afin de clarifier ce malentendu, il est utile d'utiliser la contribution de Bortoli qui nous explique que « les travaux de Richmond reflètent une période où les sciences sociales, en particulier la sociologie, ont eu une grande influence sur la pratique du service social, tandis que la psychologie n'en était encore qu'à ses débuts » (Bortoli, 2002:138). Neve souligne aussi l'importance que Richmond a accordée à l'influence des conditions sociales sur la vie des individus et sur leurs possibilités d'émancipation (Neve, 2008 :175).

La pensée de Richmond – qui avait elle-même précisé se référer principalement aux sciences sociales (Richmond, 1922, trad. fr. 2002: 54, note 4) - peut être située dans une approche interactionniste – pragmatiste (Miranda Aranda, 2011), comme en témoignent à la fois ses références explicites à Mead et Dewey et ses énoncés qui nient la tendance à abstraire l'individu de son propre contexte social :

« [...] *l'assistante sociale connaîtra une partie très importante de la vie de son client, [...] comprendra beaucoup mieux les difficultés dans lesquelles il se débat et les possibilités qu'il a en lui, lorsqu'elle aura réussi à se faire une idée claire de ses relations sociales [...], lorsqu'elle aura étudié enfin sa façon d'être à l'égard de son travail, de ses délassements, des institutions du quartier ou de la collectivité dans laquelle il vit ...* »  
(Richmond, 2002: 62).

Ainsi, toujours à son avis (Richmond, 2002 : 106), le *case work* ne doit pas se replier sur lui-même, car il n'est que l'un des domaines qu'un professionnel doit viser; il existe, en effet, une interdépendance entre les fonctions de l'intervention individuelle, de l'action collective, de la recherche et de la promotion des réformes sociales: « *toutes ces branches s'entremêlent inextricablement* » (Richmond, 2002: 114).

### 3. *What is Social case Work?* Un patrimoine en héritage

L'objectif du deuxième ouvrage de Richmond, paru en 1922, est de « *rechercher ce qu'est le travail social à travers des cas individuels et pourquoi on y a recours* » (Richmond, 2002:17) : à cet effet, après avoir analysé six cas tirés de la documentation professionnelle et concernant des situations traitées durant une période allant de deux à six ans, l'auteur axe sa contribution sur des aspects définitoires et sur le sens de l'intervention professionnelle, en introduisant des concepts audacieux, innovants et surprenants de par leur actualité. Notre opinion concorde avec Bouquet (2002 : V) qui estime que l'analyse de *What is social work?* révèle, au-delà des différences de contexte et de l'intérêt historique, des éléments utiles aux praticiens d'aujourd'hui.

Ce point montre bien la présence de facteurs de persistance dans une discipline à laquelle correspond une pratique professionnelle fortement exposée aux changements, en raison de « l'enracinement du service social » à l'intérieur du "point d'intersection" entre le système politique [...], les besoins, les exigences, les attentes des individus et des communautés et l'organisation de réponses institutionnelles : tout changement se manifestant à l'intérieur d'une de ces trois dimensions aura des effets sur les autres (Gui, 2004 : 19).

Nous sommes de l'avis que les persistances, qui, selon Gui (2004:16, 26) fondent la stratification culturelle du service social, se sont produites à l'intérieur d'une tradition de recherche qui a marié l'étude d'expériences pratiques et l'élaboration d'approches théoriques, dans une confrontation continue avec les différentes contributions de sciences sociales. Et c'est bien dans cette perspective, qui relie la théorie *de la* pratique à la théorie *pour* la pratique, que Richmond a conduit son étude, de la même façon que nous agissons aujourd'hui dans la construction d'un savoir *pratique*. Ce dernier ne peut pas se limiter à l'énonciation de vérités fondamentales, mais il doit avoir une nature herméneutique: il devrait, en effet, être capable de rechercher le sens des

énonciations pour les situations concrètes et les interpréter, si l'on ne veut pas rester dans un intellectualisme abstrait qui paraît peu efficace (Botturi, 2002).

La première conjonction entre le cheminement de Richmond et celui du service social contemporain concerne, donc, le rapport circulaire pratique – théorie – pratique.

Un deuxième élément concerne le thème de la multi-référence épistémologique qui marque le service social comme discipline de synthèse (Bianchi, 2005; Gui, 2004). Ainsi, le choix de Richmond de se référer à différents domaines disciplinaires - comme la sociologie, la psychologie sociale émergente, la philosophie - nous permet de cerner une première connexion au débat contemporain sur le processus de construction de la théorie dans le service social : il s'agit d'un processus qui doit rechercher des réponses théoriques différentes et complexes à son propre besoin de connaître et d'interpréter ce qui permet de viser à l'intégrité et à la globalité de la personne humaine (Neve, 2008) et de diriger simultanément l'attention sur la personne, le contexte social et les formes institutionnelles de l'aide. (Ferrario, 1998 : 47; Gui, 2004: 31).

#### **4. Parier sur les potentialités et les ressources pour une adaptation transformatrice.**

L'approche de Richmond diverge clairement de la vision philanthropique, jadis en vogue, centrée sur les lacunes et les faiblesses de ceux qui demandent de l'aide : en effet, la relation professionnelle qu'elle conceptualise se pose l'objectif de développer la personnalité réflexive, « à travers un processus de stimulation des capacités et non pas avec le dressage, la puissance émotionnelle, l'obéissance et la reconnaissance typique de la charité » (Amendola, 2002:173).

L'aide sociale se fonde ainsi sur l'engagement de l'utilisateur dans un processus qui vise à favoriser son activation responsable et à valoriser ses potentialités : le privilège de tous les assistants



sociaux est, pour Richmond, celui de "découvrir et de libérer ce qu'il y a de meilleur et d'unique dans chaque individu" (Richmond, 2002: 75).

Par ailleurs, l'auteur nous invite à ne pas nous concentrer sur les problèmes, mais à envisager aussi « *les aspects normaux qui ont caractérisé la vie du client* » (Richmond, 2002: 64). On retrouve cette même invitation à valoriser les potentialités dans le service social italien des années cinquante, lorsque Delmati présente une vision du traitement social que l'on peut qualifier de *promotionnelle* et qui consiste à :

« [...] *coordonner, avec le client ou en le stimulant à le faire, les ressources externes, environnementales et plus largement sociales, aux ressources intérieures de l'individu, c'est-à-dire ses attitudes et capacités pratiques [...]. Autrement dit, il s'agit de mobiliser les possibilités intérieures de la personne, en les reliant avec celles offertes par la famille, les écoles, les organisations locales, la législation sociale et les établissements privés et publics, bref, la communauté familiale et publique* » (Delmati, 1956,122).

Quelques décennies plus tard, Bianchi (2005: 137) déclare que le processus d'aide est conçu pour identifier les aspects plus positifs que négatifs ; à ce sujet, elle invite les professionnels à aider les usagers à ne pas avoir une vision d'eux-mêmes coïncidant avec leurs problèmes et à ne pas s'identifier avec ces derniers. Selon elle, c'est la méthode d'intervention du service social, caractérisée en termes promotionnels, qui souligne l'attention que l'on doit avoir envers les potentialités des individus, des groupes et de la collectivité (Bianchi, 2005: 269).

Ferrario nous met en garde contre le risque selon lequel la tendance à donner la priorité aux difficultés et aux lacunes peut rendre les ressources imperceptibles :

« [...] *l'habitude de capter et d'analyser en premier lieu les difficultés peut devenir pour l'assistant social un abîme, d'où il lui sera difficile de sortir car ; si le processus de reconstruction de la réalité accentue les éléments négatifs de*

*la réalité, les ressources seront voilées ou, pire, rendues invisibles»* (Ferrario, 1998:110).

Bianchi et Ferrario présentent une conception de l'intervention qui pousse les assistants sociaux à adopter un regard *bifocal* (Ferrario, 1988), c'est-à-dire qui allie individu - famille et contexte social. C'est là que l'on retrouve la position de Richmond, en particulier lorsqu'elle déplore un style d'intervention qui prend en compte la personne ou la famille comme «un naufragé sur une île déserte» (Richmond, 2002: 64).

Comme le reconnaît Neve (2008: 229), Richmond fonde ainsi une approche unitaire composée par la dyade individu – environnement. Cette optique unitaire est également démontrée par l'entrelacement des interventions de « compréhension » et d'« action », envers l'individu et envers le milieu social, qui « *doivent être considérées simultanément* » (Richmond, 2002: 49)

En ce qui concerne l'action avec le contexte social, qu'elle qualifie d'*indirecte*, Richmond souligne l'importance du travail avec les ressources et assigne aux assistants sociaux le rôle d'« agents de liaison essayant d'utiliser avec intelligence les ressources sociales organisées par le district et la communauté [...] » (Richmond, 2002: 44).

La fonction de connexion est à ce jour exercée par les assistants sociaux italiens et elle est reconnue dans la littérature spécialisée (Ferrario, 1998) ne serait-ce que dans l'activité favorisant le contact entre les citoyens et les ressources. A ce propos, on peut mentionner l'approche intégrée des auteurs américains Pincus et Minahan, qui bénéficie d'un large crédit en Italie, depuis son introduction par Dal Pra Ponticelli (1985). Les auteurs américains soulignent la nécessité de prendre en considération l'accessibilité des ressources: selon eux, celle-ci peut se réduire par le biais de la définition attribuée par les usagers aux ressources, une définition qui peut provoquer une sorte d'hésitation à demander de l'aide. Pour mieux comprendre ces

positions, on peut se référer à la pensée de Blumer (tr.it. 2008) selon laquelle les individus agissent entre eux sur la base des significations qu'ils ont prises pour eux, sans pour autant aboutir à des positions immuables : chaque situation est potentiellement réinterprétable, car on peut introduire de nouvelles informations susceptibles de fournir un nouveau processus de signification. On entrevoit ici la tâche professionnelle de soutenir l'examen de la réalité (Ferrario, 1998: 47-48), en clarifiant les données et en fournissant des informations pour corriger les stéréotypies, mais aussi en accueillant les ambivalences, les craintes et les désirs des personnes envers les interventions et les ressources qui pourraient apporter des changements positifs dans leur vie.

Selon nous, c'est bien cela que proposent Pincus et Minahan lorsqu'ils affirment qu'il est possible d'établir des liens entre les personnes et les systèmes de ressources en introduisant des informations qui pourraient ouvrir la voie à de nouvelles définitions (Pincus et Minahan, 1985: 249).

Cela nous renvoie à cette *double tâche* que Richmond attribue aux professionnels du secteur et qui reflète la connexion entre la personne et son environnement social : connaître et comprendre le client, mais aussi le contexte social, avec ses ressources, ses contraintes, ses risques et ses influences. L'environnement peut également, toujours selon elle, être modifié par l'action d'un professionnel compétent dans la promotion et l'utilisation responsable des ressources, en remarquant leur cohérence avec les besoins et en favorisant l'émergence de nouvelles opportunités, mais aussi en ayant recours à d'autres environnements, lorsque le milieu familial est «*activement antisocial* » (Richmond, 2002 : 52-54).

Le service social devrait, on le voit, promouvoir dans la relation entre la personne et l'environnement une démarche d'adaptation que Richmond définit «*consciente et compréhensive*» (Richmond, 2002: 47). Cet «*ajustement mutuel* » (ibid.: 55) est étroitement lié à la notion d'«*adaptation active et créative* »,

développée par Germain et Gittermann (1985) qui l'ont définie comme

« [...] *un processus par lequel les hommes modifient leur environnement pour les rendre conformes à leurs besoins et aspirations et, inversement, s'activent eux-mêmes dans le changement, pour s'adapter aux exigences acceptables ou immuables de l'entourage* » (Germain, Gitterman, 1985: 164).

L'apport théorique de Ferrario (1998), pareillement orienté vers l'écologie, est très assonnant avec l'approche existentielle de ces auteurs, présentée en Italie par Dal Pra Ponticelli (1985). Bianchi, elle aussi, traite du concept d'adaptation en termes de « capacité de développer des défenses interactives [...] comme celle de faire face de manière constructive à la réalité [...]. Dans cette optique, la relation d'aide devient une impulsion propositionnelle à un processus de maturation et de conscientisation » (Bianchi, 2005: 174-175).

Ce type d'adaptation, introduit par Richmond et poursuivi par les auteurs contemporains, n'a rien à voir avec celui qui subit de très lourdes attaques durant la contestation de la fin des années soixante : une conception d'ordre fonctionnel, visant à induire une adaptation inactive des personnes aux rôles sociaux, pour assurer, en termes absolument conservateurs, une reproduction ordonnée de la structure sociale.

D'autre part, nous ne pouvons pas nier qu'en Italie, le lien entre la personne et l'environnement, bien qu'il conserve une continuité interne à l'évolution théorique du service social, n'a pas eu une réalisation uniforme dans la pratique: au cours des différentes étapes de l'histoire du service social italien, l'attention à l'intervention individuelle et l'attention à l'action sociale ont été fluctuantes, chacune d'entre elles occupant simultanément une place de premier plan ou d'arrière plan. Il y a eu des moments où la professionnalité la plus authentique semblait ne pouvoir s'exprimer que dans l'intervention individualisée et d'autres où il semblait au

contraire que l'intervention collective pourrait rendre inutiles toute aide individuelle, considérée comme un triomphe de la technique stérile, incapable d'effectuer des changements aux niveaux politique et social.

## **5. L'optique trifocale**

Ce dualisme, qui a longtemps déchiré le service social italien, a été heureusement dépassé dans les années soixante, tout d'abord à un niveau théorique, avec la fusion des différentes méthodes (intervention individuelle, communautaire et organisationnelle) dans un processus méthodologique unitaire par rapport auquel ce sont les interlocuteurs, les instruments et les techniques qui changent (Congrès de Frascati, 1965; Ferrario, 1998: 44-47 ; Bartolomei, 2005). Au niveau de la pratique, le réajustement des différentes fonctions, exercées par les nombreux organismes publics voués à l'intervention individuelle ou communautaire, commence à avoir lieu à la fin des années soixante-dix, avec l'application de mesures législatives de décentralisation des services et d'unification des pouvoirs détenus par les autorités locales et la centralité du concept de territoire, comme lieu privilégié pour une action sociale préventive et promotionnelle (Ferrario, Gottardi, 1987).

Tout d'abord, on parle de pluri/multi - dimensionnalité (Ferrario, 1988, Dellavalle, 1995; Sicora, 2005) ou tridimensionnalité (Ferrario, 1998) pour indiquer le travail complexe entre les interdépendances qui relient les individus et leurs milieux de vie, les citoyens qui demandent et les établissements qui doivent répondre, les réseaux collectifs et institutionnels, les ressources internes et externes aux personnes (Neve, 2008: 236-237).

Ensuite, on exprime également ce concept avec le mot italien *trifocalità*, (optique / action trifocale) (Dal Pra Ponticelli, 2000, 2010; Gui, 2004; Lazzari, 2008), pour représenter une optique qui prête attention simultanément à trois dimensions, liées entre elles

par des effets systémiques: au citoyen, dans sa subjectivité et dans son environnement; au contexte social ; au contexte institutionnel et organisationnel dans lesquels les assistants sociaux travaillent.

L'optique trifocale favorise, d'un côté, l'engagement des professionnels dans un rôle de proposition et de promotion, ancré au données déduites de travail vif avec ses nombreux désarrois et potentialités; de l'autre, la prise de distance par rapport aux impasses bureaucratiques, dans lesquelles les assistants sociaux, en particulier, semblent être perçus et se perçoivent davantage comme des distributeurs de prestations que comme des promoteurs du changement.

Intervenir avec des finalités préventives et promotionnelles, cela signifie soutenir l'autonomie des citoyens, favoriser la maturation de leurs capacités d'action mais aussi de leurs *capabilities*, étudiées par Sen (1991), à savoir la liberté de choisir et d'entreprendre les parcours pour faire face aux tâches existentielles.

L'optique trifocale ou tridimensionnalité – définie par nombre d'auteurs (Dal Pra Ponticelli, 2010; Lazzari, 2008; Sicora, 2005, Gui, 2004) comme l'une des caractéristiques du service social italien – est un élément tout à fait compatible avec la réforme du système italien des services sociaux, introduite par la « Loi cadre pour la réalisation du système intégré des interventions et service sociaux » n. 328 du 8 novembre 2000. La valorisation de la méthode de programmation des interventions et des ressources et l'introduction d'instruments de planifications légitiment les professionnels à se placer en tant que récepteurs et processeurs d'informations d'une complexité variable sur des questions, des problèmes, des enjeux, des écarts entre les ressources nécessaires et celles qui sont disponibles, voire les données que l'on peut obtenir à travers le croisement entre ce que l'on apprend au fil de l'intervention individuelle et le travail avec l'environnement.

Encore une fois, on peut trouver dans l'œuvre de Richmond une anticipation de ce qui est, aujourd'hui, l'idée d'une

intervention unitaire ; une idée fondamentale pour une profession qui établit un lien entre individu et société, même si elle ne trouve pas toujours la possibilité de l'exprimer dans la réalité opérationnelle, étant donné le mal qu'ont les praticiens à sortir de la routine et de l'urgence d'un travail social axé davantage sur la réparation que sur la promotion, sur l'intervention individuelle que sur la perspective trifocale.

#### **6. Une « vision démocratique » du service social**

Aujourd'hui, le fait que la culture managériale soit dominante, avec ses processus de standardisation centrés sur le budget, provoque des risques de déprofessionnalisation, les praticiens étant de plus en plus guidés et enserrés par les procédures administratives et autres dispositifs. Ces derniers, notamment du fait de la standardisation, s'opposent au principe de la personnalisation et risquent donc de bouleverser la nature même du service social (Fargion, 2009). Un style de travail axé sur la recherche de solutions rapides et préconçues entraîne une vision homogène des personnes et des ressources qui enlève anormalement la particularité de chaque histoire individuelle et collective dans des stéréotypes (Ferrario, 1998: 110 -11).

Cette inquiétude face à une approche strictement bureaucratique, qui se représente périodiquement dans l'histoire du service social, est déjà exprimée par Richmond qui signale le risque de réduire l'action professionnelle à un simple dispositif de connexion entre les usagers et les prestations (Richmond, 2002 :55). En revanche, son invitation à utiliser « *l'ingéniosité pour compenser le manque de ressources* » (Richmond, 2002: 54) semble compatible avec une vision créative et promotionnelle d'une intervention professionnelle dans laquelle le travail avec les ressources doit être créatif et répondre au principe de la personnalisation (Bianchi, 2005: 158).

Un tel principe représente une rupture entre Richmond et la culture de classe de la *Charity Organisation Society* et c'est une nouveauté

puisqu'elle a su introduire la nécessité de reconnaître le fait que les personnes qui sont dans une même situation « ne sont pas aussi semblables qu'elles ne paraissent » (Richmond, 2002: 74). La personnalisation proposée par Richmond est liée à la valeur de l'unicité de la personne, mise en avant par les codes de déontologie de la profession de différents pays (Banks, 1999) et pas seulement de l'Italie :

*«La profession est fondée [...] sur l'unicité de toutes les personnes [...]. L'assistant social voit et accueille toute personne ayant une question ou un besoin, un problème unique et distinct des autres dans des situations semblables [...]»* (Code déontologique italien, 2009, art.5 –7).

L'importance de ce principe dans l'intervention professionnelle du service social est bien soulignée par Richmond qui envisage le respect de la personnalité comme un aspect essentiel et un point de vue démocratique :

*« Il ne suffit pas que les travailleurs sociaux parlent le langage de la démocratie ; avant qu'ils puissent être les acteurs d'une forme quelconque de service social, il faut qu'ils portent dans leur cœur la conviction spirituelle de la valeur infinie que représente notre caractère commun d'êtres humains »* (Richmond, 2002: 117).

Le *case work* de Richmond prévoit l'engagement de l'utilisateur dans un processus d'aide qui vise à favoriser son activation responsable dans le processus de changement et le dégagement de ses potentialités. Son approche diverge nettement de la vision philanthropique centrée sur les lacunes et la position de faiblesse de ceux qui demandent de l'aide, le service social étant *« l'ensemble des méthodes qui développent la personnalité en rajustant consciemment et individuellement entre eux l'homme et son milieu social »* (Richmond, 2002 : 48).

Dans ce qu'elle désigne comme un programme participatif, l'assistant social et le client partagent la responsabilité des actions qui sont menées à travers « la part active prise par chacun des



intéressés, dans la mesure de ses capacités, dans l'accomplissement du résultat désiré » ; un résultat que l'on peut également entendre comme « *une fenêtre ouverte, un horizon* » comme elle aime l'appeler (Richmond, 2002: 81).

Richmond conçoit déjà une action professionnelle visant à découvrir de nouvelles significations, des possibilités et des façons d'agir, en introduisant différentes stimulations dans ce qu'elle appelle « *l'esprit affaibli par les circonstances* » (Richmond, 2002: 48). A ce propos, on peut rappeler la contribution actuelle de Ferrario, lorsqu'elle définit la relation d'aide comme étant *dialogique*, c'est à dire une aide qui se développe dans un contexte d'écoute et de confrontation, et qui habilite, dans la mesure où elle favorise un parcours de croissance des capacités d'action du sujet et se constitue comme une précieuse occasion de l'aider à sortir de schémas qui l'emprisonnent dans sa propre vision de la réalité (Ferrario, 1998: 114, 215).

Il y a un lien entre la position de Ferrario et celle de Pittaluga (2000) lorsque cette dernière affirme que si, pour certaines personnes, les expériences semblent confirmer le type de préférences dans les limites des données, il y a d'un autre côté une tentative constructive d'ouvrir de nouveaux fronts, en changeant à la fois les contraintes extérieures et les inclinations.

Cette deuxième possibilité est celle que le service social devrait promouvoir, à partir de l'appel de Richmond que nous venons de citer : promouvoir de nouvelles opportunités, en accompagnant les personnes à imaginer les conséquences de leurs choix, mais aussi à chercher des significations alternatives et de nouveaux horizons.

Richmond nous montre qu'elle croit dans le changement<sup>3</sup> :

« *La mentalité humaine n'est pas fixe ou inaltérable [...]. Au contraire, elle croit, elle vit, elle change [...] elle est capable de recevoir de puissantes impressions du dehors, de se former de nouvelles habitudes, de saisir les occasions qui se présentent* » (Richmond, 2002: 61).

Par conséquent, la vision du client est celle d'une personne qui peut utiliser des processus cognitifs pour saisir de nouvelles combinaisons qui ouvrent de nouveaux horizons : on a, ainsi, un individu que Richmond compare à un explorateur (Richmond, 2002: 79).

## **7. Conclusions**

Loin de proposer une intervention enfermée dans une optique clinique, Mary Richmond nous invite à chercher et à maintenir des liens entre le *case work* qu'elle a fondé et ce qu'elle appelle les « différentes branches du service social » (Richmond, 2002: 15). Le rapport entremêlé de l'intervention individualisée et de celle qui vise à l'étude de l'environnement, à la conséquence élaboration de projets pour de nouvelles réponses, à la promotion et à l'organisation des ressources, est souhaitée par Richmond lorsqu'elle invite les assistants sociaux à « *prouver leur dévouement au bien public en poussant de toutes leurs forces la création d'œuvres destinées à combler les lacunes* » (Richmond, 2002: 54). Cette proposition, encore une fois à l'avant-garde, fait des assistants sociaux des « témoins fidèles » de la nécessité d'effectuer des réformes sociales, nécessité qui se dégage de ce que l'on apprend dans l'intervention individuelle (Richmond, 2002: 106).

Pincus et Minahan (1985: 251) ont affirmé que le service social doit contribuer au développement et à la modification de la politique sociale, par l'entremise des données sur les besoins pas encore satisfaits, les insuffisances des ressources actuelles et les aspects dysfonctionnels des systèmes de politique sociale et de la législation. Aujourd'hui, dans un contexte éreinté par la vulnérabilité, l'exclusion, le manque de ressources et la crise globale, Dal Pra Ponticelli (2010: 34) se demande comment le service social peut envisager son rôle de promoteur de changement.

On peut, encore une fois, s'inspirer de Mary Richmond lorsqu'elle traite de la fonction de promouvoir des réformes et du travail pour les rendre ensuite réalisables (Richmond, 2002: 106 - 107) : il ne s'agit pas seulement de protéger les droits des individus, mais aussi de promouvoir des conditions qui garantissent leur caractère exécutoire.

La promotion et la sauvegarde des droits humains et sociaux impliquent aussi bien une action de contraste aux politiques et pratiques injustes qu'une fonction d'*advocacy*, entendue comme une démarche de promotion et de défense des intérêts individuels et collectifs, apte à influencer les politiques sociales.

Cette intervention suppose une approche opérationnelle qui refuse la fermeture dans une dimension pseudo clinique et la détérioration bureaucratique et qui se connecte au concept de trifocalisation, tout en valorisant une relation d'aide au service de la personne et de sa dignité.

---

<sup>1</sup> SOSTOSS, Società per la Storia del Servizio sociale instituée à Rome en 1991. <http://www.sostoss.it/index.htm>

<sup>2</sup> L'AAI (Amministrazione Aiuti Internazionali) (1947 -1977) poursuit en Italie l'activité de l'UNRRA (United Nations Relief and Rehabilitation Administration, 1943-1947) et fournit un soutien technique et financier aux écoles de service social qui ont un niveau de qualité didactique et organisationnel identifié.

<sup>3</sup> Pour le concept de changement dans le service social, voir le modèle existentiel Germain et Gittermann (tr. it. 1985) qui vise l'homme avec un potentiel de croissance, de développement et d'apprentissage qui se poursuit tout au long de la vie. Sur la confiance dans le potentiel humain de grandir voir aussi Diomedee Canevini (1987) et Ferrario (2004). Sur le changement comme itinéraire de l'intervention du service social, cfr. Dal Pra Ponticelli (1983).