

Sociologie des relations professionnels/usagers



ECTS
3 crédits



Volume horaire
24h



Période de
l'année
Semestre 1

En bref

- > **Langue(s) d'enseignement:** Français
- > **Ouvert aux étudiants en échange:** Non

Présentation

DESCRIPTION

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. On se demandera quelles sont les ressources qu'une institution met (ou pas) à la disposition d'un professionnel pour mener à bien le « service » qu'il doit réaliser. Différents lieux d'exercice seront envisagés (prisons, école, hôpital, services publics, entreprises de commerce...). Ce cours permettra d'envisager ce que les usagers font à la relation de service et la manière dont les professionnels parviennent à garder la maîtrise de cette relation. 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.

HEURES D'ENSEIGNEMENT

Sociologie des relations professionnels/usagers	Cours Magistral	24h
---	-----------------	-----

SYLLABUS

- CARTIER M., « Perspectives sociologiques sur le travail dans les services : les apports de Hughes, Becker et Gold », *Le Mouvement social*, n°211, 2005, pp. 37-49.
- DUBOIS V., *La vie au guichet. Relation administrative et traitement de la misère*, Paris, Économica, 2003.
- GOFFMAN E., *Asiles. Études sur la condition sociale des malades mentaux*, Paris, Minuit, 1968 [1961]
- HUGHES E. C., « Métiers modestes et professions prétentieuses : l'étude comparative des métiers », in : *Le regard sociologique*, 1996 [1970].

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