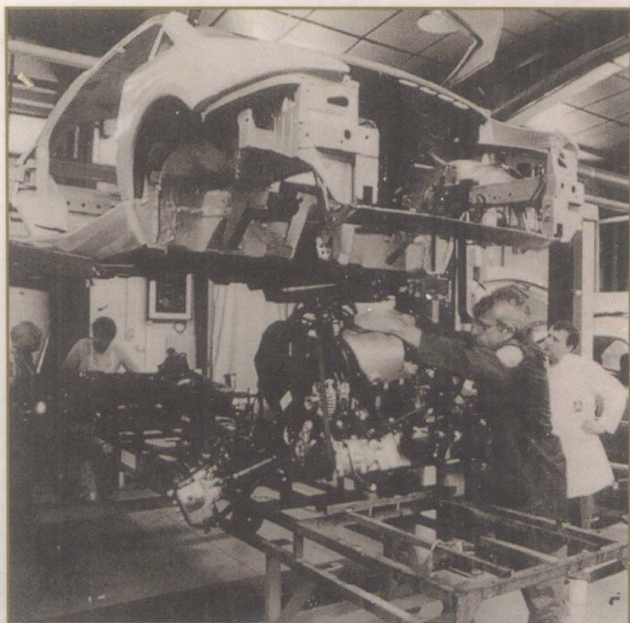


PAROLES AU TRAVAIL

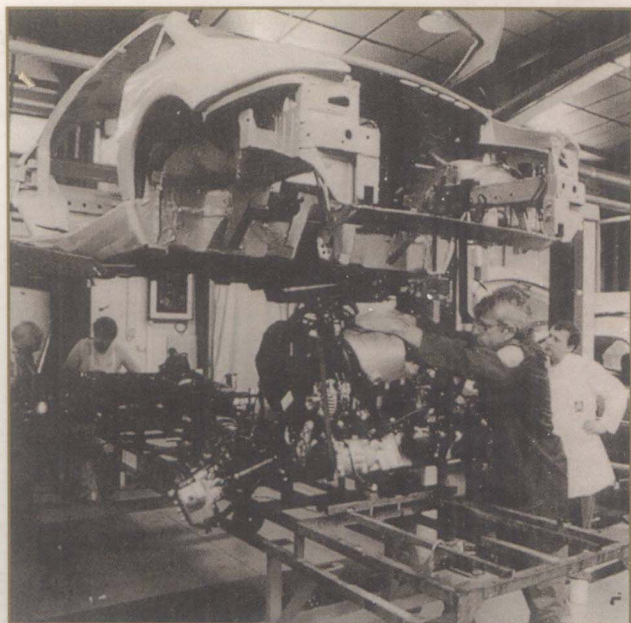
Sous la direction de
Josiane Boutet



L'Harmattan
Collection Langage & Travail

PAROLES AU TRAVAIL

Sous la direction de
Josiane Boutet



L'Harmattan
Collection Langage & Travail

PAROLES AU TRAVAIL

La part du langage, écrit comme oral, dans les activités de travail tend à s'accroître aujourd'hui : c'est l'informatisation des postes de travail, l'augmentation des activités de contrôle, la mise en place de démarches-qualité, la généralisation de la formation permanente ou le développement du secteur tertiaire.

Décrire et comprendre la dimension symbolique du travail actuel, tel est le but des chercheurs ici réunis. Venant de l'ergonomie, de la psychodynamique du travail, de la sociologie du travail et de la linguistique, ils apportent leurs points de vue théoriques et disciplinaires sur des questions comme la place du langage dans les organisations taylorisées, comme le rôle de la parole dans la construction des collectifs de travail ou comme les diverses fonctions des dialogues dans l'effectuation du travail.

Il s'agit du premier ouvrage publié qui présente les recherches menées au carrefour des sciences du langage et des sciences du travail. Il met à la disposition d'un public de chercheurs, de formateurs ou de syndicalistes les connaissances actuelles disponibles dans le domaine.

Josiane BOUTET est professeur de linguistique à l'I.U.F.M. de Paris et à l'Université Paris 7. Elle a publié de nombreux articles et ouvrages en sociolinguistique, dont France, pays multilingue chez L'Harmattan (en collaboration avec G. Vermes). Dernier ouvrage paru, Construire le sens chez Peter Lang (1994).

Photo de couverture : Citroën-communication.



9 782738 431202

Isbn : 2-7384-3120-8

PAROLES AU TRAVAIL

© L'Harmattan, 1995

ISBN : 2-7384-3120-8

此为试读, 需要完整PDF请访问: www.ertongbook.com

Sous la direction de Josiane Boutet

PAROLES AU TRAVAIL

Éditions L'Harmattan
5-7, rue de L'École Polytechnique
75005 Paris

SOMMAIRE

Présentation, Josiane Boutet	11
-------------------------------------	-----------

CHAPITRE 1

Activité et usages du langage

Michèle Lacoste, Parole, activité, situation	23
Catherine Teiger, Parler quand même : les fonctions des activités langagières non fonctionnelles	45
François Daniellou et Alain Garrigou, L'ergonome, l'activité et la parole des travailleurs	73
Evelio Cabrejo-Parra, Action et construction des représentations	93
Sophie Pène, Traces de mains sur des écrits gris	105
Frédéric François, Dialogue entre psychiatre et patient	123

CHAPITRE 2

Sens des mots, sens du travail

Bernard Gardin, Le sens comme production sociale	151
Danièle Kergoat, La reproduction et le changement : place de la parole	165
Christophe Dejours, Analyse psychodynamique des situations de travail et sociologie du langage	181
Anni Borzeix, La parole en sociologie du travail	225
Josiane Boutet, Le travail et son dire	247

LISTE DES AUTEURS

Anni BORZEIX, *sociologue*.

Centre de Recherche en Gestion, Ecole Polytechnique,
1, rue Descartes - 75005 Paris.

Josiane BOUTET, *linguiste*.

Université Paris VII,
Tour Centrale, place Jussieu - UFRL - 75005 Paris.

Evelio CABREJO-PARRA, *psycholinguiste*.

Université Paris VII,
Tour Centrale, place Jussieu - UFRL - 75005 Paris.

François DANIELLOU, *ergonome*.

Laboratoire d'Ergonomie des Systèmes complexes,
UFR de Santé Publique, Université Bordeaux 2,
146, rue Léo-Saignat - 33076 Bordeaux Cedex.

Christophe DEJOURS, *psychopathologue du travail*.

Chaire de Psychologue du Travail - CNAM,
41, rue Gay Lussac - 75005 Paris.

Frédéric FRANÇOIS, *linguiste*.

Université Paris V, UFR de linguistique,
Sorbonne, rue des Ecoles - 75005 Paris.

Bernard GARDIN, *linguiste*.

Université de Rouen et SUDLA-CNRS,
Mont-Saint-Aignan.

Alain GARRIGOU, *ergonome*.

Institut de Recherche en Santé et Sécurité du Travail,
Programme Sécurité-Ergonomie,
505 Ouest de Maisonneuve, Montréal H3A 34C2, Canada.

Danièle KERGOAT, *sociologue*.

GEDISST - CNRS, IRESCO
59-61, rue Pouchet - 75017 Paris.

Michèle LACOSTE, *linguiste*.

Université Paris XIII et Laboratoire d'ergonomie physiologique et cognitive, CNRS,
41, rue Gay Lussac - 75005 Paris.

Sophie Pène, *linguiste*.

IUT GEA,
143, avenue de Versailles - 75016 Paris.

Catherine Teiger, *ergonome*.

CNRS, Laboratoire d'ergonomie,
CNAM - 41, rue Gay Lussac - 75005 Paris.

PRÉSENTATION

Josiane Boutet

Réunir des sociologues du travail comme Anni Borzeix et Danièle Kergoat, des ergonomes comme François Daniellou, Alain Garrigou et Catherine Teiger ou un psychopathologue du travail comme Christophe Dejours pour essayer de comprendre ensemble ce que sont, ce que font, ce que réalisent, ce qu'imaginent ou ce que disent les femmes et les hommes au travail, voilà qui ne pose guère de difficultés : n'existe-t-il pas des disciplines ou des sous-disciplines qui se sont historiquement constituées en se donnant le travail, entendu en un sens très large, comme objet d'investigation ? Mais convoquer des linguistes à une telle réflexion, voilà qui n'a plus aucune évidence.

Quand, dans l'histoire de la linguistique, trouve-t-on des linguistes s'intéressant au travail ? Hormis les ethnolinguistes qui, dans leur volonté d'appréhender globalement les hommes, les langues et les pratiques culturelles et sociales ont souvent pris en compte et décrit des pratiques laborieuses comme le pastoralisme, la cueillette ou le forestage, il n'existe aucune tradition linguistique sur le travail, aucun corps de connaissance constitué, aucune doctrine, aucune référence de base. Cette absence historique des linguistes du champ d'étude du travail a comme conséquence une réelle difficulté à faire entendre notre voix : opérateurs, syndicalistes, décideurs éprouvent quelques réticences à admettre et à comprendre qu'un linguiste puisse aller enquêter dans des lieux de travail. Passe encore si nous nous réclamions de la communication en entreprise ou de la sémiologie. Nous serions à peu près admissibles. Mais aucun des linguistes réunis ici ne se retrouve dans ces courants.

La venue de linguistes dans l'analyse du travail est donc un phénomène récent, comme l'est leur collaboration avec les sciences du travail. Divers facteurs peuvent expliquer l'émergence d'un tel intérêt, le plus central étant la transformation du contenu et des formes du travail. Des sociologues comme P. Zarifian, des philosophes comme Y. Schwartz ont souligné qu'un des changements réside dans le poids et l'importance pris par les activités de symbolisation dans l'effectuation du travail. La part du travail physique, de la manipulation d'objets ou de matière recule au profit de tâches de contrôle, de coordination : toutes activités qui supposent, comme le souligne ici A. Borzeix, la communication, le dialogue, fût-il entre des hommes et des machines.

Complémentairement, la prise en considération par des sociologues ou des ergonomes d'une dimension proprement langagière du travail (y compris dans les formes taylorisées d'organisation, comme le montre ici-même C. Teiger), est un fait récent. Certes, on pourrait objecter qu'une discipline comme l'ergonomie s'est dès ses origines souciee de la parole des travailleurs sur l'activité, comme le rappellent ici F. Daniellou et A. Garrigou ; cette parole suscitée devant permettre à l'ergonome de construire un diagnostic de la situation à transformer. On pourrait aussi faire remarquer que les sociologues ont depuis longtemps recueilli la parole des travailleurs lors d'enquêtes, d'entretiens ou de questionnaires, et qu'ils l'ont analysée au moyen de méthodes allant de l'analyse de contenu aux analyses quantitatives et statistiques, en passant par les analyses de discours. Il y a là des traditions et des connaissances que nous ne saurions négliger. Mais notre objectif est différent. Il s'agit ici de comprendre, d'évaluer, de cerner cette dimension langagière du travail, d'en décrire les différentes modalités, de trouver les notions adéquates pour la théoriser, tout en prenant en compte les apports de nos différentes disciplines.

Mener une réflexion interdisciplinaire implique une mise à l'épreuve de nos concepts disciplinaires. Quand, par exemple, un sociologue ou un ergonome parle de « sens », d'« interprétation » face à des linguistes, il dialogue avec une discipline où ces concepts sont problématisés, sont sources d'enjeux et de débats permanents, et ce, dès les origines d'une réflexion organisée de

approche
actuelle
sur le
langage
du travail
et les
approches
classiques

l'humanité sur son langage. En retour, quand un linguiste évoque la fonctionnalité des interactions verbales il s'expose à ce qu'un psychopathologue lui enjoigne de s'expliquer sur l'engagement des sujets au travail ou sur sa conception des relations entre identité et langage.

Les auteurs réunis ici partagent l'idée selon laquelle la réunion de disciplines ne doit ni conduire à se retrouver sur une position de plus petit commun dénominateur, ni consister en un patchwork plus ou moins harmonieux de concepts et de méthodes. Le travail de l'interdisciplinarité est avant tout celui d'une confrontation entre des points de vue, des problématiques, forgés au sein de disciplines spécifiques. Confronter ces points de vue c'est chercher ce que l'autre discipline a de déroutant, de conflictuel face à ce qu'on sait déjà dans sa discipline ou qu'on ne sait pas encore. Prenons un exemple. Un débat traverse cet ouvrage autour de la dimension affective du langage. Quand un opérateur invective son ordinateur qui ne fonctionne encore pas, « il est malade – il est malade – c'est dingue de travailler comme ça », quand il se traite lui-même d'incompétent « j'y comprend vraiment rien », quand « le ton monte » entre des agents engagés dans une même activité, comment allons-nous traiter ces discours ? C. Dejournès, du point de vue qu'il a construit de la psychodynamique du travail, voit dans ces manifestations un discours de la souffrance au travail : perte de l'intégrité du sujet, absence de reconnaissance voire d'auto-reconnaissance... En ce sens, toujours selon C. Dejournès, on n'est plus dans le registre du sens et de la raison instrumentaux mais dans celui de la raison communicationnelle. Ces deux registres du sens et de la raison qu'on peut admettre théoriquement, de quelle pertinence sont-ils dans le champ de la linguistique ? Pour le dire autrement, l'interprétation produite par C. Dejournès est-elle validable en linguistique ? Les linguistes ont-ils quelque chose à dire à propos de cette dimension des affects dans le langage ? C'est là à la fois une très vieille interrogation de la philosophie du langage comme de la grammaire, et une interrogation laissée sans bonne réponse. Le terme d'« expressivité » souvent employé – on parle des moyens de l'expressivité dans la langue, de mots expressifs, d'intonation expressive... – ne résout en rien le problème soulevé ; pas plus que la rhétorique et les figures de style. La linguistique n'a pas vraiment

produit de connaissances utiles pour appréhender les affects dans la parole, sinon à ses marges et par des linguistes à la fois géniaux et peu ou mal écoutés comme, récemment, Damourette et Pichon, C. Bally ou Y. Fonagy. On perçoit bien que cette discipline est prise en défaut, qu'elle a du mal à s'engager dans des descriptions et des théorisations des affects ; elle est plus à l'aise dans la prise en compte d'une dimension intellectuelle du langage, comme en témoigne l'importance des travaux sur l'argumentation. Aussi les interpellations venues d'autres disciplines nous laissent-elles fort démunis.

Cette présentation de notre réflexion interdisciplinaire resterait fort imparfaite si je ne soulignais pas qu'il ne s'agit pas de confronter des disciplines en tant que telles mais des points de vue, des problématiques construites par les chercheurs au sein de leurs disciplines. Ce ne sont pas des sociologues du travail ou des ergonomes que le lecteur va lire mais, par exemple, D. Kergoat qui, au sein de la sociologie du travail, a élaboré la problématique de la division sociale et sexuelle du travail ou F. Daniellou qui, au sein de l'ergonomie, a construit une démarche propre de co-construction des connaissances avec les opérateurs et une réflexion sur la notion de « langage de l'activité ».

La contribution de Michèle Lacoste, qui ouvre cet ouvrage, est caractéristique de notre démarche. Linguiste, elle construit une approche ethnographique du langage au travail : c'est la complexité des productions verbales, leur orientation vers une action qui les subsume, qu'elle veut pouvoir comprendre et analyser. Pour ce faire, il faut des enquêtes longues, des méthodes variées de collecte des matériaux ; il faut prendre en compte des situations de communication souvent collectives, mêlant la gestuelle, l'oral et l'écrit. Dire et faire ensemble, voilà ce que M. Lacoste veut décrire. Sa connaissance de très nombreuses situations de travail (industrielles, tertiaires, de service) lui permet de comparer des activités très diverses et d'essayer de dégager constantes et spécificités des verbalisations au travail.

En contrepoint de cet auteur qui analyse plutôt des situations, comme le travail infirmier, où la parole est reconnue dans son efficacité, C. Teiger traite d'une question paradoxale : qu'en est-il de l'activité de langage quand l'organisation du travail, de type taylorien, proscrit la parole, la considère comme contraire au

rendement et à la productivité ? Qu'en est-il de cette prescription dans la réalité du travail ouvrier ? En distinguant « la parole pour soi » – verbalisations plus ou moins audibles – de la « parole pour autrui », l'auteur montre comment ces différentes modalités d'une parole interdite sont intégrées à une finalité professionnelle. Ce n'est pas du discours « en plus » qui viendrait parasiter l'activité, c'est un discours nécessaire qui assure, d'une part, le maintien de l'activité psychique du sujet et, d'autre part, contribue à l'effectuation de la tâche. La démonstration de C. Teiger apporte ainsi des arguments, dans le domaine de l'activité langagière, à la distinction entre le travail réel et le travail prescrit ; distinction conceptuelle que l'auteur a contribué à construire.

Appartenant à cette même école de pensée en ergonomie, F. Daniellou et A. Garrigou développent leur conception du rôle de l'ergonome dans l'élaboration des discours et des connaissances des opérateurs. Partant du constat maintes fois évoqué de la difficulté rencontrée par les salariés à construire un discours sur leur activité de travail, les auteurs présentent un mode d'intervention particulier qu'ils ont introduit en ergonomie, l'ergonomie de conception. Il s'agit de discuter, non pas de situations de travail existantes et à remédier, mais de situations futures dont l'existence matérielle ne tient que dans des plans, des maquettes, des dossiers et des discours. Comment parler d'une activité à venir dans des installations futures ? Les participants aux séances de discussion sont confrontés à une double difficulté, parler de l'activité, et, parler du futur. C'est la place et le rôle de l'ergonome, considéré comme un acteur intervenant sur les mécanismes mêmes d'attribution et de circulation de sens, que défendent ici les deux auteurs.

La question de l'activité parcourt les trois contributions que je viens de présenter : parler d'une activité de travail à venir, parler dans des activités taylorisées, parler et agir. Activité, action sont des notions indispensables dans l'analyse du travail. Elles sont l'objet de débats à la fois nouveaux dans le sillage du développement d'une philosophie de l'action (voir ici-même C. Dejours) et permanents dans l'histoire des idées. Evelio Cabrejo-Parra nous suggère un détour par la psychologie cognitive, et singulièrement par J. Piaget et F. Bresson, pour appréhender la rela-

tion entre l'action, les objets du monde sensible, la perception et le langage.

Les deux contributions qui suivent ont en commun de s'intéresser à des activités de travail où le langage est quasiment le tout du travail : l'activité du psychiatre chez Frédéric François, activité professionnelle qui consiste à construire du sens et à interpréter dans des dialogues oraux les discours du patient ; l'activité d'écriture dans le secteur tertiaire chez Sophie Pene. Cet auteur analyse, à l'instar de C. Teiger montrant l'importance du langage là où il est prohibé, des phénomènes d'inscription identitaire des agents dans des tâches d'écrits réputés *a priori* automatiques, ne requérant que peu ou pas l'engagement de leurs auteurs. Paradoxe de ces écrits professionnels : alors que leur volume s'accroît dans le travail, que de plus en plus de métiers doivent en passer par le compte-rendu, la fiche de contrôle ou le bilan, leur place en tant que procès d'écriture est peu perçue par les scripteurs eux-mêmes, sinon pour donner lieu à des discours d'insécurité linguistique. S. Pene réhabilite en quelque sorte ces écrites en les constituant en objet de l'analyse linguistique.

La dernière situation envisagée dans le chapitre 1 est celle du dialogue professionnel entre un psychiatre et sa patiente. Le discours thérapeutique, comme l'ensemble plus large que constitue la consultation médicale, a déjà donné lieu à de nombreuses études. Ce n'est pas par rapport à ce champ de l'analyse de discours que se situe F. François, mais par rapport à un questionnement sur le sens et l'interprétation dans le dialogue. Caractériser un tel discours professionnel ne passe pas, selon F. François, par la mise à jour de structures textuelles ou de marqueurs spécifiques, mais par l'examen de la circulation discursive (ce qui s'apparente à la construction des objets dans le discours, dans l'approche de J.B. Grize), des modes d'organisation du dialogue (comme le questionnaire, le récit, la glose) et des significations dessinées (non assignables à un point précis du discours et qui ébauchent des styles, des atmosphères particulières). Saisi dans son intégralité- mais non dans sa linéarité, ce qui distingue les analyses de F. François de celles des ethnométhodologues – le dialogue n'est appréhendé dans ses formes qu'en tant que celles-ci sont source d'interprétation et de production de sens.