

¶ le geste social / 1

LANGAGE ET SAVOIR-FAIRE

Des pratiques professionnelles du travail social
et de la santé passées à la loupe

Edité par Kim Stroumza
& Heinz Messmer

ies **éditions**
2016

Langage et savoir-faire

Des pratiques professionnelles du travail social et de la santé passées à la loupe

Kim Stroumza et Heinz Messmer (dir.)

DOI : 10.4000/books.ies.1418
Éditeur : Éditions ies
Lieu d'édition : Genève
Année d'édition : 2016
Date de mise en ligne : 28 novembre 2017
Collection : Le geste social
EAN électronique : 9782882241566



<https://books.openedition.org>

Édition imprimée

EAN (Édition imprimée) : 9782882241498
Nombre de pages : 260

Ce document vous est offert par La Haute école de travail social de Genève



Référence électronique

STROUMZA, Kim (dir.) ; MESSMER, Heinz (dir.). *Langage et savoir-faire : Des pratiques professionnelles du travail social et de la santé passées à la loupe*. Nouvelle édition [en ligne]. Genève : Éditions ies, 2016 (généré le 24 février 2022). Disponible sur Internet : <http://books.openedition.org/ies/1418>. ISBN : 9782882241566. DOI : <https://doi.org/10.4000/books.ies.1418>.

RÉSUMÉS

Dans les champs du travail social et de la santé, la relation au langage est profondément ambivalente et source de multiples tensions. D'une part, les professionnels sont poussés à expliciter ce qu'ils font, à rendre des comptes, à traduire dans une forme verbale standardisée la finesse de leurs pratiques, d'autre part, le langage se trouve au coeur des phénomènes d'empathie, d'écoute et de création de liens que les professionnels considèrent comme constitutifs de leurs pratiques.

Les connaissances du champ de la linguistique sont convoquées ici afin d'analyser et de montrer – à un public toutefois non spécialiste – comment le langage en activité contribue au déploiement des savoir-faire professionnels. Aborder l'exercice des pratiques professionnelles à partir du langage permet de rendre visibles ou sensibles des processus centraux pour celles-ci (pouvoir, discrimination, empathie, reconnaissance, vulnérabilité, diagnostic...) au-delà d'un lieu psychique interne (résonance, ressenti), au-delà d'un lieu externe à la pratique (contexte institutionnel, déterminismes sociaux, propriétés de la personnalité). A travers cet ouvrage, l'analyse linguistique voudrait offrir davantage de pouvoir d'agir aux professionnels et aux étudiants.

KIM STROUMZA (DIR.)

Kim Stroumza est Docteure en sciences du langage, professeure à la Haute école de travail social de Genève (HETS-Genève). Ses champs de recherche et d'intervention portent sur l'articulation entre langage, action et formation.

www.hesge.ch/hets/annuaire/kim-stroumza-boesch; kim.stroumza@hesge.ch

HEINZ MESSMER (DIR.)

Heinz Messmer est Docteur en sociologie, professeur à la Haute école de travail social de la Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW), au sein de l'Institut « Kinder- und Jugendhilfe ». Ses champs de recherche actuels s'articulent autour de l'aide à l'éducation, les méthodologies de recherche, et plus particulièrement l'approche ethnométhodologique de l'analyse conversationnelle.

www.fhnw.ch/personen/heinz-messmer/publikationen; heinz.messmer@fhnw.ch

NOTE DE L'ÉDITEUR

Ouvrage publié avec le soutien de la Haute Ecole Spécialisée de Suisse occidentale.

¶ le geste social / 1

LANGAGE ET SAVOIR-FAIRE

Des pratiques professionnelles du travail social
et de la santé passées à la loupe

Edité par Kim Stroumza
& Heinz Messmer



LANGAGE
ET SAVOIR-FAIRE

Ouvrage publié avec le soutien
de la Haute Ecole Spécialisée
de Suisse occidentale



© Editions ies
Haute école de travail social
Rue Prévost-Martin 28 • CP 80
CH-1211 Genève 4
editions.hets@hesge.ch
www.hesge.ch/hets/editions-ies

Dépot légal, mars 2016
Tous droits de traduction, d'adaptation et
de reproduction d'un extrait quelconque
de ce livre, par quelque procédé que
ce soit, réservés pour tous les pays.

ISBN 978-2-88224-149-8
ISSN 2297-4989

**Responsable de
la collection le geste social**
Marc Breviglieri


Coordination éditoriale
Stéphanie Fretz

Relecture
Marie Chevalley

Mise en page
Claire Goodyear

Imprimeur
Imprimerie du Moléson

Imprimé à Genève
en mars 2016

 le geste social / 1

LANGAGE ET SAVOIR-FAIRE

Des pratiques professionnelles du travail social
et de la santé passées à la loupe

Edité par Kim Stroumza & Heinz Messmer



Introduction	11
Kim Stroumza	
 Les écrits professionnels dans le champ du travail social	
Objets et outils de la recherche	29
Patrick Rousseau	
 Analyse conversationnelle dans le travail social	
Fondements, état de la recherche, champs d'application	53
Heinz Messmer et Fabienne Rotzetter	
 «Demandes régime dernière minute» lors de conversations téléphoniques infirmière-diététicienne	85
Esther González-Martínez, Vassiliki Markaki et Fanny Bovey	
 L'expérience du discours: comment et pourquoi y accrocher son attention?	113
Antoine Auchlin	

**L'expérience en discours. Médiation écrite
dans la recherche clinique** 147

Nathalie Ilić

**Le langage dans l'activité du travailleur social:
technique d'influence et outil d'analyse** 185

Kim Stroumza

**Les textes comme accès à la réalité:
l'herméneutique objective dans la recherche
et la pratique du travail social** 219

Roland Becker-Lenz



Introduction

Kim Stroumza*

Dans le champ du travail social et de la santé, la relation au langage est profondément ambivalente, souvent houleuse, et au cœur de multiples tensions.

D'un côté ces professionnels vivent souvent mal la pression qu'ils subissent à devoir expliciter ce qu'ils font, à rendre des comptes, à traduire sous une forme verbale standardisée la subtilité de leurs pratiques. Ils se sentent trahis par ce langage, cette formalisation qui vise souvent principalement une quantification et une protocolisation de leurs pratiques. Le langage est alors vécu comme un outil de contrôle, réducteur.

Ce qui se joue ainsi au niveau institutionnel lorsqu'il s'agit de rendre des comptes, se joue également dans les pratiques mêmes d'accompagnement, lorsqu'il s'agit de désigner les personnes avec lesquelles les professionnels travaillent, de décrire leur situation, la problématique à laquelle s'adresse leur intervention, de rédiger des bilans d'observation. Les professionnels savent bien les risques de catégorisation, de stigmatisation, de judiciarisation de la relation. Ils savent la réduction qu'opère le langage face à ces personnes qu'ils souhaitent appréhender dans leur totalité, ou plutôt rencontrer, en quelque sorte malgré et au-delà du langage. Trahison du langage à nouveau, réduction. Souvent rejet.

*

Kim Stroumza, docteure en sciences du langage, est professeure à la Haute école de travail social de Genève (HETS-Genève). Ses champs de recherche et d'intervention portent sur l'articulation entre langage, action et formation.

www.hesge.ch/hets/annuaire/kim-stroumza-boesch; kim.stroumza@hesge.ch

D'un autre côté, le langage se trouve au cœur des phénomènes d'empathie, d'écoute et de création de liens que les professionnels considèrent comme étant le cœur de leurs pratiques (*Le Sociographe*, 2012; *Vie sociale*, 2007; Rouzel, 1995; Verdier, 1979). Le langage devient occasion de rencontres, d'émotions, de vivre ensemble. Être à l'écoute, savoir s'adresser aux usagers avec tact, c'est-à-dire en les laissant «participer à la définition des problèmes qui les concernent» (de Jonckheere, 2010) deviennent des enjeux centraux, dans lesquels le langage a un rôle majeur à jouer. Le langage n'est dans cette optique plus considéré dans sa dimension standardisée, formelle, mais comme vecteur d'humanité, de singularité. Cette fois-ci utilité, occasion d'implication et d'humanité. Parfois engouement, même si celui-ci se conjugue souvent avec l'ineffable, un ressenti insaisissable ou difficilement descriptible.

Cet ouvrage a pour ambition de prendre comme porte d'entrée le langage tel qu'il est à l'œuvre dans les pratiques effectives, afin de montrer l'épaisseur de ces pratiques, leur subtilité, ainsi que la manière dont le langage opère dans le savoir-faire des professionnels. Ce n'est alors pas le langage en général, en lui-même, qui sera évalué et objet de rejet ou d'engouement, mais telle formulation dans telle pratique située dont il s'agira de décrire les effets.

Les auteurs de cet ouvrage sont à la fois des formateurs et des chercheurs, intéressés par le langage et les pratiques du travail social et de la santé. Ils convoquent des connaissances du champ de la linguistique afin de mieux comprendre, analyser et former à l'exercice de ces pratiques. La visée principale de cette utilisation de la linguistique est ainsi un apport pour le champ professionnel (et secondairement, éventuellement, un apport pour la linguistique). Cet intérêt et cette manière d'utiliser la linguistique s'appuient sur de nombreux présupposés que les contributions ont en commun, tant en ce qui concerne la manière de concevoir l'activité (professionnelle ou non) qu'en ce qui concerne le rôle que peut jouer le langage aussi bien dans l'exercice de la pratique que dans son analyse. Les contributeurs ont ainsi

été choisis parce que d'une part, ils ne considèrent pas le langage dans cette seule dimension standardisée, réductrice, et que d'autre part, ils tentent néanmoins de décrire finement son usage.

Cette introduction a ainsi pour but d'expliciter les présupposés communs, mais également de pointer les lieux de divergences qu'il nous importe de mettre en discussion, ceci afin de constituer une toile de fond commune pour la lecture des contributions de l'ouvrage.

Cet ouvrage rassemble des contributions issues de plusieurs «mondes»: francophone, germanophone; monde universitaire et/ou des hautes écoles spécialisées, tentant par là de faire se rencontrer des traditions, des réflexions diverses: diversité dans les références linguistiques convoquées, dans les manières de considérer les pratiques professionnelles, ainsi que la démarche scientifique.

Une conception du savoir-faire à l'œuvre dans le déroulement des pratiques professionnelles

Le courant de l'action située ainsi que celui de l'analyse du travail ont montré que l'activité ne se résumait pas à l'application d'idées ou d'un plan conçu au préalable (Suchman, 1991; Quéré, 2006; Theureau, 2004), et qu'elle était différente par nature du travail prescrit tel qu'on le trouve énoncé de façon générale et décontextualisée (Jobert, 1999; Dejours, 1993) dans les textes décrivant la mission d'une institution, dans les concepts pédagogiques, les protocoles... Le travail réel comporte un travail interne d'organisation qui se déroule dans le temps pour s'ajuster aux circonstances et les utiliser, il se déroule dans un environnement et s'organise par le moyen de celui-ci. Il construit par là des situations. Selon les théories, la situation est conçue en mettant au centre les règles et les contraintes sociales, les préoccupations et les intérêts des acteurs, l'expérience de ceux-ci... Le lien entre activité et situation n'est dans tous les cas pas seulement contingent, il est constitutif de l'agir lui-même (Joas, 2001; de Jonckheere, 2001), au sens où la relation est de co-détermination réciproque. Les situations dans lesquelles les activités se déroulent et

qu'elles contribuent à construire affectent le déroulement de l'activité de manière non accessoire. C'est dans ce travail interne d'organisation en cours de déroulement de l'activité que ces travaux logent une forme d'intelligence (intelligence pratique), se situant ainsi dans le mouvement de développement d'une épistémologie de la pratique (Dewey, 1967; Schön, 1994 [1983]) qui distingue la pratique de l'application de théories ou de savoirs préalables.

Dans le champ de la santé et du travail social, les pratiques ne se résument ainsi pas à l'application de protocoles ou de modèles éducatifs, ni à l'exécution d'ordres provenant du cadre médical ou politique. Il ne suffit pas par exemple de diagnostiquer une maladie ou de définir une problématique psychique ou sociale pour que le déroulement de l'activité en découle et que le professionnel se contente d'appliquer des solutions prédéfinies en les adaptant de manière accessoire aux situations. Ces pratiques ont au contraire une autonomie, elles exigent un savoir-faire spécifique (qui est bien l'objet des hautes écoles spécialisées). Ces courants réhabilitent ainsi le microscopique, le détail du déroulement des activités, en affirmant que c'est là que tout se joue et portent dès lors une «attention soutenue au grain du présent» (Dodier, 1993).

Dire qu'il y a un savoir-faire à l'œuvre dans le cours même du déroulement de l'activité, c'est reconnaître que l'activité suit une dynamique endogène, qu'elle a une logique propre qui ne se déduit pas d'éléments extérieurs à l'activité: déterminismes sociaux (politique, économique, juridique, appartenance à une classe sociale...) ou individuels (traits de caractères, qualités de cœur, histoire biographique, dispositions psychiques...). Ces déterminismes affectent cependant le déroulement de l'activité, comme des forces qui l'influencent mais ne le déterminent pas causalement. Le déroulement de l'activité n'est pas réductible à l'influence de ces déterminismes, parce que ceux-ci s'influencent solidairement entre eux et parce qu'il subsiste une place pour la créativité du professionnel (idées, désir, volonté...), qui redéfinit pratiquement ces forces.

La nature de ce savoir-faire ou de cette intelligence pratique est mise en débat dans le champ des théories de l'action. Le savoir-faire est-il un processus réflexif qui accompagne le déroulement de l'activité (réflexion en cours d'action selon Schön) ou, au contraire, doit-il être conçu autrement que de manière intellectualiste et additionnelle à la pratique (Ryle, 1978 [1949]; Friedrich, 2014; Dejours, 1993; Mezzena, 2014)? Dans cette dernière optique, ce travail interne d'organisation n'est pas conçu comme étant l'apanage de la réflexion au sens intellectualiste et mentaliste du professionnel (délibération, raisonnement), mais comme engageant et résultant de la perception, de l'attention, de l'engagement corporel et émotionnel du professionnel, ainsi que de l'ensemble de l'environnement (Mezzena *et al.*, 2013). Il s'agit dès lors d'un savoir-faire non intellectualiste, dont la dimension phénoménale ou expérientielle est plus ou moins prise en compte selon les théories et contributions de cet ouvrage.

Cette conception de l'activité et du savoir-faire a plusieurs conséquences méthodologiques. Premièrement, ce savoir-faire n'est pas dicible, descriptible par les professionnels à l'aide d'entretiens par exemple. L'analyse se déplace des représentations aux accomplissements: «Si on veut comprendre l'action, il faut examiner la manière dont elle se réalise – dans une situation –, sans faire de cette réalisation le produit nécessaire d'un déterminisme ou d'une rationalité» (Ogien et Quéré, 2005, p. 3). Seule une analyse du déroulement de l'activité permet de dégager ce savoir-faire. Toutes les contributions de cet ouvrage passent ainsi à la loupe des séquences d'activité pour les étudier.

Deuxième conséquence, toute activité comporte un savoir-faire, et non pas seulement les activités planifiées, organisées, «réfléchies». Les activités examinées dans cet ouvrage sont ainsi des activités qui pour certaines ne sont pas au centre de ce qui est étudié dans le dispositif de formation, même lorsque celui-ci porte non pas sur des théories de référence, sur les politiques publiques ou les spécificités des populations cibles des interventions, mais sur les pratiques d'intervention mêmes. Les pratiques d'intervention décrites dans cet ouvrage

ne sont pas non plus forcément celles que les professionnels considèrent a priori comme les parties les plus importantes de leur travail et qu'ils pourraient évoquer lorsqu'ils formalisent leurs pratiques. Il s'agit d'une interaction informelle entre une éducatrice et une adulte en situation de handicap psychique dans un foyer, des téléphones entre infirmières et diététiciennes au sein d'un hôpital, des premières minutes d'entretiens entre assistants sociaux et usagers dans différentes structures, des écrits professionnels et des réunions de préparation de ces écrits dans un service d'action éducative en milieu ouvert judiciaire, des formulaires de consentement distribués aux patients d'un hôpital, de quelques minutes d'interaction entre une aide-soignante et une personne âgée dans un établissement médico-social.

Les contributions de cet ouvrage divergent en revanche sur la nécessité ou non de faire appel aux professionnels et à leur point de vue pour accéder à ce savoir-faire. Pour certains, ce dernier est inférable directement de l'observation du déroulement des activités, sans avoir besoin pour le dégager de passer par les professionnels (analyse en extériorité ou analyse qui s'appuie sur l'expérience de l'analyste); pour d'autres, le point de vue des professionnels est nécessaire. Divergent ainsi également les conceptions de la situation; dans tous les cas, si sa relation à l'action ne relève ni d'une détermination, ni d'un arrière-plan (accessoire), et qu'elle est bien constitutive et réciproque (Quéré, 1997), les dimensions institutionnelle, collective, temporelle et expérientielle sont plus ou moins et différemment prises en compte.

Toutes les contributions partagent également une certaine conception du langage, en considérant que, dans les pratiques qui les intéressent, le langage intervient dans ce travail interne d'organisation au cours du déroulement de l'activité, et qu'à ce titre, il est un outil de la professionnalité. Elles considèrent que le langage peut à la fois servir de porte d'entrée (non standardisée, non réductrice) pour accéder à l'épaisseur de l'activité, et permettre d'en rendre compte. C'est cette conception du langage que nous allons maintenant présenter.

Une conception du langage comme outil d'exercice et d'analyse de pratiques

Depuis les années 1960, plusieurs courants au sein de la linguistique prennent comme objet des pratiques langagières effectives, concrètes, en situation, et non pas des phrases ou des mots isolément en s'appuyant sur des jugements d'acceptabilité ou de grammaticalité introspectifs: aux Etats-Unis, la sociolinguistique (Labov, 1976; 1979), l'analyse de conversation (Sacks, 1995; Goodwin, 1981), l'ethnographie de communication (Hymes, 1982), la sociologie interactionnelle (Gumperz, 1982), en France et en Suisse les analyses de discours (Roulet *et al.*, 1985), les théories de l'énonciation (Benveniste, 1970; Ducrot, 1984; Culioli, 2000 [1991]; Kerbrat-Orecchioni, 1990). Ces courants sont inspirés par diverses traditions ancrées dans des disciplines différentes: anthropologie, ethnographie ou sociologie. Ils ont des objets différents: compétence de communication, variation linguistique, structures de la conversation, activité énonciative... mais tous font le pari que la linguistique a quelque chose à dire non pas seulement des mots ou de la signification des phrases, mais également de leur utilisation en contexte.

Contrairement à une certaine manière de concevoir l'opposition langue/parole amenée par Saussure, qui considère la parole comme utilisation de la langue, hors du champ de la linguistique, ces travaux considèrent ainsi que la parole ne se résume pas à une mise en œuvre ou application de la langue, dont la linguistique n'aurait rien à dire. Nous parlerons ainsi de langage ou d'activité langagière, plutôt que de parole. On retrouve dans l'activité langagière cette fois, une conception non applicationniste. Dans cette optique, l'utilisation de la langue mérite d'être étudiée en elle-même, sans être expliquée non plus ni par des mécanismes psychologiques ni par des règles sociologiques. Il y a dans l'utilisation de la langue une place pour un savoir-faire spécifique, pour lequel le linguiste a son mot à dire. Selon les théories, ces régularités dans le langage sont appréhendées différemment, soit comme compétence de communication, structure de conversation, structure du discours, mécanismes énonciatifs,

ordre de l'interaction, forme de vie... En prenant comme objet d'analyse des séquences d'activité effectives, les contributions de cet ouvrage s'inscrivent à la suite de ces travaux (comme le font également Mondada, 2006; Gülich et Mondada, 2008; Filliettaz et Bronckart, 2005; Filliettaz, 2009; Lacoste et Grosjean, 1999).

Un autre présupposé commun aux différentes contributions concerne la manière dont elles s'intéressent à l'utilisation de la langue en contexte. Elles n'analysent pas l'utilisation de la langue en examinant ce que celle-ci exprime, signifie ou représente qui lui serait préexistant (une pathologie, un système familial, un besoin...), mais comment elle constitue la pratique professionnelle (la «performe»), comment le langage affecte et construit les participants ou la situation de la pratique professionnelle.

On retrouve cette manière de considérer le langage dans son opérativité, sa performativité, dans les travaux qui s'intéressent à l'utilisation de certains mots pour désigner la population avec laquelle travaillent les professionnels : usagers, bénéficiaires, patients, résidents... ou plus largement dans ceux qui s'intéressent au pouvoir de certaines expressions (les insultes [Leglise et Leroy, 2008]; les discours racistes, dans une perspective plus politique [Butler, 2008]). Ils pointent alors les risques de catégorisation, de stigmatisation que peuvent entraîner l'utilisation de ces expressions. Les contributions de cet ouvrage élargissent le champ de ce qui est considéré comme ayant un effet ou un pouvoir dans le langage, en considérant que tout mot, toute expression a un pouvoir dans les pratiques professionnelles étudiées. C'est pourquoi elles passent ainsi à la loupe le détail des formulations (et non pas seulement certains mots) de ces séquences d'activité.

Ces contributions considèrent également que ce pouvoir ou cette opérativité est (au moins en partie) un effet des propriétés linguistiques de l'utilisation de la langue, et non de propriétés sociales du contexte de production (Bourdieu, 1982), ni de conventions ou mécanismes extérieurs à la linguistique (Derrida, 1990; Laugier, 1999). Sans nier l'importance des conditions sociales ou de ces mécanismes, elles s'intéressent au rôle constitutif du langage, également par rapport à

ceux-ci. Le langage joue dans cette optique un rôle majeur (politique, éthique) et est un outil pour la professionnalité.

Considérer le langage comme un outil de la professionnalité ne revient cependant pas, pour ces contributions, à le considérer comme un instrument que le professionnel utiliserait en pure extériorité, de manière consciente et volontaire. La relation entre le langage et le professionnel n'est pas instrumentale mais constitutive (Taylor, 1978). Benveniste (1958) l'a souligné, le langage, contrairement à un instrument, n'est pas fabriqué par l'homme, il le constitue, «c'est dans et par le langage que l'homme se constitue comme sujet» (Benveniste, 1958, p. 259). Cette constitution du sujet est placée au centre notamment par la pragmatique expérientielle, faisant de la relation circulaire entre ce que je dis et ce que je suis («je suis ce que je suis parce que je dis ce que je dis, mais aussi je dis ce que je dis parce que je suis ce que je suis») le fondement du processus de régulation<< de l'activité langagière (Auchlin, 1998). Dans d'autres théories, plus sociologiques ou philosophiques, l'accent est mis sur la relation constitutive entre langage et situation, celle-ci étant définie interactionnellement par ratification mutuelle, par négociation, ou comme rattachée à un type d'acte de langage ou une forme de vie, un jeu de langage (Wittgenstein, 1999). Cette situation peut également être envisagée comme unique, indivisible et induplicable ou au contraire comme typique.

Ces manières d'articuler connaissances du champ de la linguistique et connaissances des pratiques professionnelles posent une question qui traverse tout l'ouvrage, elle concerne la relation entre les régularités ou propriétés dégagées à l'aide de la linguistique et les pratiques professionnelles du champ. Autrement dit, de quel ordre relève ce qui guide ces pratiques langagières? De l'interaction en face à face (contraintes de politesses, de sincérité)? Des structures de la conversation (préférences)? D'une conception de la communication (clarté, explicite)? Des contraintes propres à l'organisation de ces pratiques?, etc. Est en jeu la nature linguistique, interactionnelle, communicative ou propre aux champs du travail social et de la santé de ces savoir-faire. Cette question se loge dans la manière dont ces travaux

traitent l'activité professionnelle: comme des conversations, des interactions, des discours, etc. ? Sont-ils ordinaires ou avec des caractéristiques spécifiques ? Former à ces professions implique, selon la réponse à ces questions, de s'appuyer plus ou moins et de diverses façons sur les compétences ordinaires d'utilisation de la langue.

S'intéresser aux pratiques effectives en considérant le langage dans sa dimension opérative revient également à regarder comment les professionnels font, en mettant l'accent sur ce que le langage leur permet de faire, leur fait faire, et non sur les difficultés à dire ou écrire, les impuissances ou les blocages (cf. Rousseau ici-même), ce qui d'un point de vue formatif nous paraît très heuristique.

Si toutes ces contributions s'intéressent à l'opérativité du langage dans les pratiques professionnelles effectives et tentent de dégager des régularités dans l'utilisation de la langue, elles considèrent également que le langage est utile au niveau de la recherche, notamment pour rendre visibles ces savoir-faire et dans quelles tensions, avec quels enjeux se trouvent au prise les pratiques. C'est donc également comme outil pour la recherche elle-même que le langage est exploité dans cet ouvrage.

Les différentes contributions

L'article développé par Rousseau s'intéresse aux écrits (et à l'écriture) professionnels dans le contexte d'un service d'action éducative en milieu ouvert (AEMO) judiciaire, dans une double perspective, à la fois comme objet et comme outil de la recherche. L'examen minutieux de discussions au sein de réunions préparant à l'écriture des rapports, et l'examen des rapports eux-mêmes, permet de rendre visibles les tensions dans lesquelles se trouvent prises ces pratiques (contrôle, objectivation, double adressage: la famille et le juge, ...), et surtout comment les professionnels s'en sortent, en s'appuyant sur de subtiles différences de formulation, sur certains mécanismes énonciatifs, pour ne pas opposer contrôle et relation d'aide par exemple, et permettre les stratégies paradoxales auxquelles ils sont contraints de recourir.

L'article de Messmer et Rotzetter s'appuie, lui, sur l'analyse de conversation et porte sur des entretiens entre assistants sociaux et clients dans diverses structures institutionnelles. Il montre comment ces pratiques sont prises entre logiques institutionnelles des pratiques du travail social et logiques d'interaction ordinaire. Il met en lumière les processus de catégorisation et de classification à l'œuvre dans ces interactions, ainsi que leurs enjeux dans le processus de construction du cas¹ et de la relation. Processus que ces auteurs nomment *Klientifizierung*, et qui est au cœur de toute pratique du travail social. Dans une dernière partie, les auteurs présentent comment cette méthode d'analyse est utilisée dans un contexte de formation.

En passant à la loupe des séquences téléphoniques entre infirmières et diététiciennes concernant le régime alimentaire de certains patients dans un hôpital, l'article de Gonzáles *et al.* s'appuie également sur l'analyse de conversation pour mettre en lumière les savoir-faire déployés dans ces activités par ces infirmières, ainsi que les compétences communicationnelles susceptibles de les soutenir. Ces savoir-faire se trouvent au centre des préoccupations actuelles sur la coordination en milieu hospitalier et de l'injonction de favoriser le développement de la coordination interprofessionnelle.

La contribution d'Auchlin présente une approche expérientielle du discours, qui vise à le saisir dans sa dimension d'expérience afin d'intégrer à sa description sa dimension qualitative. Ce donné expérientiel est présenté comme subjectif, personnel mais pas pour autant « in-étudiable ». Même si cet article ne porte pas sur des pratiques du travail social et de la santé, plusieurs exemples issus de la vie quotidienne permettent de saisir comment cette approche peut être un outil pour traiter de phénomènes centraux dans le champ du travail social et de la santé, comme l'empathie et la résonnance. Il montre ainsi comment une conception à la fois non objectiviste et non subjectiviste du langage permet d'accorder son attention à l'expérience du discours en offrant une prise pour travailler cette dimension

1.

Fallrekonstruktion dans le contexte germanophone.

expérientielle et qualitative. Ce qui est selon nous un enjeu majeur pour l'exercice de (et la formation à) ces pratiques.

L'article d'Ilić porte sur la manière dont sont rédigés les formulaires de consentement pour la participation à une étude clinique. S'inscrivant dans le paradigme expérentialiste et à la suite des travaux d'Auchlin, c'est la dimension d'expérience du discours qui l'intéresse. C'est non seulement la mise en mots et le contexte discursif dans lequel prend place le dispositif de cette négociation cruciale sur un plan éthique qui importe, mais également la mise en perspective de l'expérience propre de lecture et ce qu'elle est supposée construire pour le lecteur, à savoir – au-delà du choix – la figuration de son corps et sa projection dans un futur où se dessine le scénario éventuel de la participation à la recherche.

L'article de Stroumza s'appuie sur la théorie de la pragmatique intégrée développée dans les théories de l'énonciation, pour montrer comment le langage est utilisé dans une interaction informelle entre une éducatrice d'un foyer et une adulte en situation de handicap psychique. Le langage, de manière tacite, implicite et diffuse, fait exister l'éducatrice et la résidente de manières diverses. Elle décrit alors comment se construit une relation entre elles, comment chacune accepte, résiste, redéfinit la manière dont l'autre la fait vivre, pour aboutir finalement à une forme de rencontre qui se constitue pas à pas. C'est ici une définition de la professionnalité comme prenant en compte le pouvoir du langage et étant attentive à ses effets et aux résistances qu'il peut susciter qui se trouve au centre de cet article.

L'article de Becker-Lenz s'inscrit lui dans un ensemble de travaux issus de l'herméneutique objective, courant aussi important dans le contexte germanophone qu'il est absent, à notre connaissance, du contexte francophone. Cet article montre à partir de diverses études comment cette méthode peut être utilisée dans des activités de construction de cas et de diagnostic. Cette méthode permet en objectivant et en n'assujettissant pas à des théories préétablies les activités au centre des pratiques du travail social, que celles-ci ne soient ni

implicites ni cachées. C'est ainsi également une certaine conception de la professionnalité qui est au cœur de cet article : à l'opposé d'une méthode par subsomption logique, celle-ci repose sur une construction de cas qui ne se tourne vers la théorie que dans un deuxième temps.

Entrer dans l'analyse ou l'exercice des pratiques professionnelles depuis le langage permet ainsi de rendre visibles ou sensibles des processus centraux des pratiques professionnelles du champ du travail social et de la santé (pouvoir, discrimination, empathie, reconnaissance, vulnérabilité, diagnostic) dans un autre espace qu'un lieu psychique interne (résonnance, ressenti) ou qu'un lieu externe à la pratique (contexte institutionnel, déterminismes sociaux, propriétés de la personnalité). C'est bien dans l'activité même et son déroulement (voire l'expérience de celui-ci, guidée par celui-ci) que ces phénomènes sont saisis dans les diverses contributions. Offrant par là davantage de pouvoir d'agir pour les professionnels et les étudiants, c'est le pari de cet ouvrage.

Références bibliographiques

- Ansart, S. & Crognie, Ph. (Eds.)** (2012). Cause toujours... De la parole dans le travail social. *Le Sociographe*, 37.
- Auchlin, A.** (1998). Les dimensions de l'analyse pragmatique du discours dans une approche expérientielle et systémique de la compétence discursive. Dans J. Verschuere (Ed.). *Pragmatics in 1998: Selected papers from the 6th Pragmatics Conference* (pp.1-22). Anvers : IPRA.
- Barreyre, J.-Y.** (2007). *Voix des précaires et langage du social. Vie sociale*, 3.
- Benveniste, E.** (1958). De la subjectivité dans le langage. Dans E. Benveniste (1966). *Problèmes de linguistique générale I*. Paris : Gallimard.
- (1970). L'appareil formel de l'énonciation. Dans E. Benveniste (1974). *Problèmes de linguistique générale II*. Paris : Gallimard.

- Borzeix, A.** (2001). Le travail et sa sociologie à l'épreuve du langage. Dans A. Borzeix, B. Fraenckel (Eds.). *Langage et Travail. Communication, cognition, action*. Paris : CNRS Editions.
- Bourdieu, P.** (1982). *Ce que parler veut dire. L'économie des échanges linguistiques*. Paris : Fayard.
- Boutet, J.** (1993). Activité de langage et activité de travail. *Education Permanente*, 116.
- Butler, J.** (2008). *Le pouvoir des mots : discours de haine et politique du performatif*. Paris : Editions Amsterdam.
- Culioli, A.** (2000 [1991]). *Pour une linguistique de l'énonciation. Opérations et représentations*. Paris : Ophrys.
- Dejour, Ch.** (1993). Intelligence pratique et sagesse pratique : deux dimensions méconnues du travail réel. *Education Permanente*, 116(3).
- Derrida, J.** (1990). *Limited Inc*. Paris : Galilée.
- Dewey, J.** (1967). *Logique, la théorie de l'enquête*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Dodier, N.** (1993). Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique. *Réseaux CENT* 62.
- Ducrot, O.** (1984). *Le dire et le dit*. Paris : Editions de Minuit.
- Fillietaz, L.** (2009). Pratiques langagières et formation professionnelle. *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 90.
- Fillietaz, L., Bronckart J.-P. (Eds.)** (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail*. Louvain-la-Neuve : Peeters.
- Friedrich, J.** (2014). Le savoir-faire : un savoir ou autre chose ? Dans J. Friedrich, J. C. Pita Castro (Eds.). *Recherches en formation des adultes : un dialogue entre concepts et réalité*. Dijon : Raison et Passions.
- Goodwin, C.** (1981). *Conversational Organisation : Interaction between Speakers and Hearers*. New-York : Academic Press.
- Gülich, E. & Mondada L.** (2008). *Konversationsanalyse. Eine Einführung am Beispiel des Französischen*. Tübingen : Niemeyer.
- Gumperz, J.** (1982). *Discourse Strategies*. Cambridge : Cambridge University Press.

- Hymes, D.** (1982). *Vers la compétence de communication*. Paris : Hatier.
- Joas, H.** (2001). La créativité de l'agir. Dans J.-M Baudouin & J. Friedrich (Eds.). *Théories de l'action et éducation*. Bruxelles : De Boeck.
- Jobert, G.** (1999). L'intelligence au travail. Dans P. Carré & P. Caspar (Eds.). *Traité des sciences et méthodes en formation*. Paris : Nathan.
- Jonckheere, Cl. de.** (2001). Une grammaire de l'action. Dans J.-M. Baudouin & J. Friedrich (Eds.), *Théories de l'action et éducation*. Bruxelles : De Boeck.
- (2010). *83 mots pour penser l'intervention en travail social*. Genève : Editions ies.
- Kerbrat-Orecchioni, C.** (1990). *Les interactions verbales*. Paris : Colin.
- Labov, W.** (1976). *Sociolinguistique*. Paris : Editions de Minuit.
- (1979). *Le parler ordinaire*. Paris : Editions de Minuit.
- Lacoste M. & Grosjean M.** (1999). *Communication et Intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Laugier, S.** (1999). *Du réel à l'ordinaire : quelle philosophie du langage aujourd'hui ?* Paris : Vrin.
- Léglise, I. & Leroy M.** (2008). Insultes et joutes verbales chez les «jeunes» : le regard des médiateurs. Dans A. Tauzin (Eds.). *Insultes, injures et vannes en France et au Maghreb*. Paris : Karthala.
- Léglise, I. (Eds.)** (2004). *Pratiques, langues et discours dans le travail social : écrits formatés, oral débridé*. Paris : l'Harmattan.
- Mondada, L. (Eds.)** (2006). Interactions en situation de travail. *Revue Française de Linguistique Appliquée*, XI(2).
- Mezzena, S.** (2014). *Connaissance et professionnalité dans la pratique comme territoire à équilibrer. Enquêtes et perspective dans l'activité des éducateurs*. [Thèse de doctorat de Psychologie et des Sciences de l'Éducation]. Genève : Université de Genève.
- Mezzena, S. et al.** (2013). De la réflexivité du sujet aux enquêtes pratiques. *@ctivités*, 10(2).
- Ogien, A. & Quéré, L.** (2005). *Le vocabulaire de la sociologie de l'action*. Paris : Ellipses.

Quéré, L. (1997). La situation toujours négligée ? *Réseaux*, 15(85).

(2006). L'environnement comme partenaire. Dans J.-M. Barbier & M. Durand (Eds.). *Sujets, activités, environnements. Approches transverses*. Paris : Presses Universitaires de France.

Roulet E. et al. (1985). *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne : Peter Lang.

Rouzel, J. (1995). *La parole éducative*. Paris : Dunod.

Ryle, G. (1978 [1949]). *La notion d'esprit. Pour une critique des concepts mentaux*. Paris : Payot.

Sachs, H. (1995). *Lectures on Conversation* (1964-1972) [Conférences éditées par G. Jefferson]. Oxford / Cambridge Mass. : Wiley-Blackwell.

Schön, D. (1994 [1983]). *Le praticien réflexif. A la recherche du savoir caché dans l'agir professionnel*. Québec : Editions Logiques.

Schwartz, Y. (1989). «C'est compliqué». *Activité symbolique et activité industrielle*. *Langages*, 93.

Suchman, L. A. (1991). *Plans and situated actions: the problem of human-machine communication*. Cambridge / New-York : Cambridge University Press.

Taylor, Ch. (1978). Le langage et la nature humaine. Dans Ch. Taylor (1997). *La liberté des modernes*. Paris : Presses Universitaires de France.

Theureau, J. (2004). L'hypothèse de la cognition située et la tradition d'analyse du travail de l'ergonomie de langue française. *@ctivités*, 1(2).

Verdier, Y. (1979). *Façons de dire, façons de faire. La laveuse, la couturière, la cuisinière*. Paris : Gallimard.

Wittgenstein, L. (1999). *Tractatus logico-philosophicus*; suivi de *Investigations philosophiques*. Paris : Gallimard.



Les écrits professionnels dans le champ du travail social

Objets et outils de la recherche

Patrick Rousseau*

Dans le contexte du travail en général, et dans le champ des métiers du social en particulier, la part de l'écriture s'accroît suivant des modalités multiples. Cette évolution de l'écriture donne lieu à des écrits protéiformes et d'usages variés. On mentionnera, par exemple, les écrits visant la traçabilité des actions et une certaine standardisation des documents, avec «les agencements de la qualité» décrits par Sophie Pène (2005, pp. 303-321). Cet emprunt au secteur industriel et marchand ne doit pas faire oublier les écrits «canoniques» des institutions sociales, pour reprendre l'expression de Pierre Delcambre (1997, p. 11), c'est-à-dire les écrits qui s'apparentent au travail d'écriture ordinaire au bénéfice de l'action (rapport au juge, note de dossier, bilan de comportement...). Cette catégorie bien spécifique d'écrits, produits d'une écriture sur les personnes en difficulté peut constituer à elle seule un champ d'exploration et d'étude.

L'écriture est bien à considérer comme une activité professionnelle à part entière et les écrits comme produits de cette pratique. En d'autres termes, en postulant qu'écrire c'est travailler et que travailler

*

Patrick Rousseau, docteur en sciences de l'éducation, est chercheur associé au CREF de l'Université Paris Ouest Nanterre la Défense. Il est également Directeur général adjoint de l'Association Interdépartementale pour le Développement des Actions en faveur des Personnes Handicapées et Inadaptées (AIDAPHI). Ses recherches portent sur les écrits professionnels et l'écriture en travail social et développent une analyse des pratiques discursives à l'œuvre d'une part, et d'un mode d'accès à des pratiques effectives, d'autre part. www.editions-harmattan.fr/index.asp?navig=auteurs&obj=artiste&no=14389; rousseaupatrick@wanadoo.fr

c'est écrire, dans le champ social et médico-social, où l'essentiel de la pratique professionnelle est une pratique langagière, orale et écrite, cette activité doit faire l'objet d'une attention toute particulière.

Nous proposons de rendre compte ici de recherches traitant de la question des écrits professionnels et de l'écriture en travail social. Cette approche a permis d'ouvrir une double perspective avec une analyse portant, d'une part sur les pratiques discursives à l'œuvre dans un secteur d'activité spécifique, et d'autre part sur un mode d'accès à des pratiques effectives en travail social. Cette double perspective permet que l'écrit professionnel puisse constituer à la fois l'objet et l'outil de la recherche.

1.

Écrire dans le champ du travail social

L'ancrage de la recherche

Poser comme impératif de dire d'où l'on parle, rejoint le fait que dans les écrits la marque de l'auteur, sa signature réelle ou symbolique, peut être déterminante et est toujours à interroger. Cela rappelle aussi que la question de l'écriture est à relier au personnel, voire à l'intime, et donc à la singularité du sujet écrivant. Ainsi, suivant l'idée que «la plupart d'entre nous passent leur vie à développer les idées fondamentales qu'ils ont formulées dans leur jeunesse» (Devereux, 1980, p. 188), il apparaît opportun de revenir, brièvement, sur l'ancrage de nos travaux de recherche. En effet, ceux-ci sont liés à la découverte du métier d'éducateur spécialisé au milieu des années 1970, une époque marquée par une lecture sociologique éclairée par les théories du contrôle social. Nous verrons plus loin pourquoi cette précision est d'importance.

Notre première expérience professionnelle significative s'est déroulée dans le secteur de la prévention spécialisée, plus connue sous la terminologie d'éducateur de rue. Caractérisée en droit par la libre adhésion et l'anonymat des publics rencontrés, cette action est destinée à un territoire où se manifestent des inadaptations sociales, mais

sans mandat, autrement dit sans écrits à produire au sujet des bénéficiaires de la mission. Après quelques années, la prise de fonction dans un service d'Action Educative en Milieu Ouvert (AEMO) fut un changement radical. En effet, cette mission est édictée par un juge des enfants qui demande, en toutes lettres dans le Code civil français, d'apporter aide et conseil à une famille. Si ce point n'appelle pas de remarque particulière, dans le même alinéa du Code, il est également demandé au service de suivre le développement d'un enfant, et d'en faire rapport au juge périodiquement. Ce rapport sera bien évidemment écrit.

S'agissait-il, dans ce passage de la prévention spécialisée à l'AEMO, ce passage d'une mission guidée par l'absence de mandat à une intervention encadrée par la contrainte judiciaire, d'un simple changement de poste ou d'un nouveau métier? Etions-nous en présence d'une adaptation à une nouvelle fonction ou d'une odieuse imposture? Comment apporter une aide et en même temps effectuer un contrôle dont le rapport écrit est l'expression formelle?

Une injonction paradoxale

En amont de l'écrit, c'est la pratique de l'éducateur sous mandat de justice qui, dans son ensemble, peut apparaître problématique, parce qu'elle s'appuie sur un paradoxe fondamental. Rappelons qu'une situation est paradoxale lorsque l'on se retrouve «dans la double obligation de choisir et de ne pas choisir entre deux ou plusieurs solutions à un problème donné» (Barel, 1989, p. 279). Ce choix, à la fois obligé et impossible, donc ce non-choix, introduit la notion d'indécidabilité.

Pour ce qui nous concerne, le paradoxe tient au fait qu'il est attendu que l'éducateur protège un enfant en danger, avec comme règle fondatrice le maintien dans sa famille, c'est-à-dire précisément là où il est le plus menacé. Le paradoxe tient à la double obligation de choisir et en même temps de ne pas choisir entre l'aide et le contrôle, c'est-à-dire à la fois le suivi des enfants (le contrôle des conditions

d'éducation) et en même temps l'accompagnement de la parentalité (l'aide dans l'éducation).

A cela s'ajoute le fait que le rapport écrit cristallise le paradoxe en matérialisant, par les propriétés de l'écrit, la coprésence de deux acteurs, le juge et la famille, dont la compatibilité d'intérêt ne va pas de soi et avec des attentes qui bien souvent risquent de s'opposer. Ce paradoxe se durcit et prend corps dans l'écriture, comme Emile Genouvrier a pu le dire à propos de la pensée qui prend corps dans l'écriture (1986, p. 109), et le choix impossible semble ainsi réifié par l'écrit qui en est le catalyseur.

Il est coutumier de parler des difficultés que les travailleurs sociaux rencontrent face à l'écriture, un certain nombre d'auteurs s'interrogeant sur ce qui pose problème dans ce contexte spécifique des interventions sociales impliquant nombre de tâches d'écriture. Nous estimons qu'il y a une certaine forme d'impasse en posant la question sous cet angle. Notre travail de recherche s'organise sur un constat inverse. Effectivement, les éducateurs arrivent à écrire, y compris lorsque l'écrit sur l'autre paraît problématique. C'est peut-être cette aptitude à écrire qu'il conviendrait d'examiner puis d'interroger, notamment parce que des questions fondamentales se posent dans cet acte d'écriture ET sont manifestement dépassées par ceux qui sont en charge de ces écrits. Une première attention est à porter sur ce que génère le passage de l'oral à l'écrit, comme première étape de cette tâche d'écriture.

2.

La question du passage de l'oral à l'écrit : une première recherche

C'est le passage de l'oral à l'écrit qui a été interrogé dans un premier temps, posant comme hypothèse que la résistance à l'écrit peut être liée à la question du passage à l'écriture pour un métier basé sur une pratique langagière essentiellement orale, en dehors d'un

quelconque manque de savoir faire scriptural. Ce n'est finalement en effet pas là, à notre avis, que se loge le nœud des résistances induites par le passage à l'écriture.

Les possibles raisons d'une résistance à l'écriture

La difficulté pourrait tenir à la véritable rupture que provoque, non pas le passage à l'écriture en lui-même, mais le fait de la nature même du travail éducatif et social où la relation à l'autre vient complexifier la tâche d'écriture. Ainsi l'éducateur doit passer, comme le dit Pierre Delcambre, «vis à vis du sujet/objet décrit, d'une position relationnelle à une position objectivante» (1997, p. 66). S'ajoute à cela le fait que «ces professionnels dont l'essentiel de l'activité mobilise la parole, n'énoncent pas volontiers ce qu'ils font, comme s'ils redoutaient que la mise en mots des pratiques ne vienne trahir le sens de leur vécu»... (Ion et Tricart, 1984, p. 8). En effet, dire ce que l'on fait, c'est se prêter à l'évaluation, avec le réveil d'appréhensions qui traversent le travail social quand on voit poindre l'évaluation, dans son acception la plus réductrice, c'est-à-dire comme une volonté de normalisation, voire de contrôle.

Pour sa part, Jacky Beillerot indiquait que si les pratiques sont difficiles à présenter, à rendre lisibles, c'est parce qu'elles sont «des objets sociaux abstraits et complexes et ne sont pas des données brutes immédiatement perceptibles. Elles ne peuvent se comprendre et s'interpréter que par l'analyse» (1998, p. 22). Au-delà de ces résistances, qu'est-ce qui s'opère pour que «l'impossible» soit ainsi dépassé et que même la matérialité de l'écrit ne constitue pas un obstacle incontournable? Une première recherche a été menée, avec l'étude du passage de l'oral à l'écrit comme analyseur d'une organisation de travail et d'une pratique professionnelle.

Éléments de corpus

Les travaux de recherches auxquels nous nous référons ici ont tous été réalisés dans le cadre de services d'AEMO judiciaire. Dans une première recherche, notre intérêt s'est d'abord orienté sur la pratique langagière institutionnelle, particularisée par la mise en œuvre régulière de réunions et d'écrits professionnels. Le service retenu comme terrain d'observation s'appuie sur un dispositif institutionnel qui met en évidence le rôle des réunions directement liées à l'élaboration des rapports. L'écrit est interdépendant d'une séquence orale, nommée réunion de synthèse, qui a notamment pour objet la préparation de l'écrit à adresser au juge.

Le corpus de cette première recherche est donc constitué de réunions, qui ont été enregistrées et intégralement retranscrites, et de rapports produits à l'issue de ces mêmes réunions, avec la question suivante: qu'est-ce que l'on se dit entre spécialistes, dans un oral à usage interne, et qu'est-ce que l'on rédige, ensuite, dans un écrit à toutes fins utiles? Cette question est formulée sans que soit présupposé des similitudes ou, à l'inverse des différences, entre ces deux espaces de pratiques langagières.

Une analyse de contenu a été mise en œuvre, non pas pour comparer l'oral et l'écrit, mais pour avoir une approche qui met en regard la réunion, en termes de contenu informatif, et le rapport, qui pour sa part ouvre un autre contenu informatif. Au-delà des enjeux et des règles communicationnelles propres à ces deux espaces de travail, l'attention s'est portée sur les informations à dénombrer et à qualifier.

Éléments de méthode: dénombrer des «unités informatives»

L'extrait ci-après indique comment une phrase d'un rapport donne lieu à la classification et la mise en catégorie de quatre unités informatives.

A l'occasion des visites à domicile [1], Nathalie commence à exprimer [2] la lourdeur du milieu familial [3] et son conflit avec sa mère [4].

[1]		
Intervention	[une visite]	[concernant la situation familiale]
[2]		
Observation directe	[constat direct]	[concernant l'enfant]
[3]		
Observation indirecte	[information recueillie]	[concernant la situation familiale]
[4]		
Observation indirecte	[information recueillie]	[concernant la relation enfant parents]

Extrait n° 1

Sur la base de l'exemple ci-dessus, les réunions retranscrites et les rapports écrits ont été soumis à la même analyse de contenu.

Nous nous limiterons ici à quelques résultats d'une première exploitation des données. Ceux-ci montrent une relative fidélité entre le contenu oral de la réunion et l'écrit du rapport. La réunion et le rapport ont, sur le plan de la valeur informative, une configuration assez identique.

A l'oral et à l'écrit le travailleur social rend compte plus volontiers de son observation (80% des unités informatives dénombrées). L'intervention est retransmise avec plus de réserve (10 %) et le même pourcentage (10 %) est relevé en ce qui concerne le travail d'analyse et de réflexion. D'autres similitudes entre les rapports et les réunions sont notables, notamment dans la répartition des informations en ce qui concerne les différents membres de la famille. Ainsi la répartition des informations qui concernent les parents et les enfants est relativement équivalente entre les différents membres de la famille. Notons qu'il serait prématuré, à ce stade, d'en déduire qu'il s'agit d'un équilibre entre le contrôle à partir du suivi de l'enfant, et l'aide telle qu'elle est apportée aux parents. Signalons également que la dimension relationnelle, pourtant revendiquée par les intervenants, n'apparaît que très faiblement dans le discours des travailleurs sociaux, à l'oral comme à l'écrit.

Des différences, pourtant majeures mais invisibles lors d'un premier traitement des données, sont apparues dans une analyse qualitative des contenus. Cette analyse s'intéresse à l'énonciation, au positionnement syntaxique de l'énonciateur, à la présence lexicale et grammaticale des sujets dans le texte. On y constate que ce qui apparaît équivalent en première lecture, au plan de la valeur informative, est en fait significativement différent en termes de sens.

Approche qualitative des énoncés

Les exemples pour illustrer cette dimension sont nombreux. Nous en avons retenu un qui montre ce que peut permettre l'analyse d'une même information, formulée d'abord à l'oral et ensuite rédigée dans l'écrit.

Réunion - «Nathalie commence à se plaindre, parce qu'elle fait beaucoup de choses à la maison, en particulier depuis que maman est partie».

Rapport - «A l'occasion de la rencontre avec son professeur, Nathalie fait état des multiples tâches ménagères qu'elle a à assumer depuis le départ de sa mère».

Extrait n° 2

Dans les deux cas, l'éducateur n'est pas représenté par un élément grammatical, ou lexical, en surface du texte. Cela lui permet de s'extraire de l'énoncé quand l'information lui est moins favorable (ici, formuler un élément à caractère négatif) en favorisant une prise de distance par rapport à l'information. Dans cet exemple, la prise de distance est accentuée par une précision sur le contexte du recueil de l'information: «A l'occasion d'une rencontre avec un professeur de Nathalie».

Il y a là un point tout à fait essentiel, car l'étude du dossier nous montre que cette rencontre avec le professeur s'est déroulée après la réunion au cours de laquelle étaient déjà évoquées les plaintes de Nathalie. De cette manière, l'éducateur n'est plus seul en cause dans le recueil de l'information, et il fait le choix de mentionner un autre acteur comme source de l'information.

On note aussi des différences dans la transmission de la plainte de l'enfant. À l'oral, l'éducateur, après avoir indiqué que Nathalie «commence à se plaindre», finit sa phrase en s'appropriant le discours de l'enfant, et en effectue une retransmission qui relève du discours rapporté: «depuis que maman est partie». À l'écrit, la notion d'une plainte de l'enfant est exprimée par une expression beaucoup moins explicite – «fait état de». C'est seulement la suite de la phrase, qui peut permettre au destinataire de l'écrit de comprendre, ou plus exactement de supposer (car la formulation est moins explicite), que pour une enfant, faire état de multiples tâches ménagères peut représenter une forme de plainte. On peut ainsi faire l'hypothèse des déductions que pourra faire le magistrat. Une information concernant un aspect des conditions d'éducation lui est bien signalé.

Cet énoncé semble s'apparenter à ce que Claude Chabrol appelle «une proposition ambiguïante» dans son analyse des stratégies discursives, «cette proposition est ambiguïante dans ce contexte car elle est compatible, a minima, avec deux situations de référence» (1994, p. 160). Cela montre comment l'énonciation permet au travailleur social de sauvegarder sa double mission. En effet, le magistrat dispose dans le rapport écrit de l'information du suivi de l'enfant, laquelle peut en même temps être entendue par les parents.

Dans la stricte application de la loi, le rapport rend compte des conditions d'éducation, et en même temps, parce qu'il gomme la plainte de l'enfant et laisse le travailleur social extérieur à l'origine de la source de l'information, ce même rapport permet la poursuite du travail relationnel avec la famille. D'autres formulations telles que «nous avons remarqué que Nathalie se plaint des multiples tâches ménagères à effectuer ...» auraient considérablement réduit l'espace de négociation et la poursuite de l'aide après la lecture éventuelle du rapport par la famille. Le rédacteur opte pour la stratégie du compromis.

En termes de stratégie, le compromis prend en compte dans une même unité de temps et de lieu ce qui, a priori, est incompatible: «C'est la prise en compte en même temps, au même endroit, par la

même personne, grâce à un acte, un geste, une parole unique, de l'intégralité des positions extrêmes, fussent-elles en opposition complète» (Y. Barel, 1988, p. 15).

Au cœur du compromis, en termes de stratégie de gestion du paradoxe, le travailleur social prend en compte, dans une même phrase, l'intégralité des positions extrêmes de sa fonction. Aide et contrôle sont menés de front grâce aux nuances et aux jeux de l'énonciation dans le rapport écrit.

Les résultats d'une deuxième recherche

Les données qui viennent d'être restituées résultent de l'activité langagière orale et écrite d'un seul service, une deuxième recherche a été menée avec la prise en compte des rapports écrits par quatre services. Cela a notamment permis la confirmation du double positionnement de l'éducateur qui expose longuement le résultat d'une pratique d'observation, mais il se montre beaucoup plus discret dans l'explicitation des procédés qui lui ont permis d'effectuer cette observation.

D'autres questions se font jour avec cette seconde investigation. Si la part de l'observation est aussi prégnante, comment peut-on observer les stratégies qui traversent le récit descriptif des rapports écrits? L'action éducative ne se résumant pas à la seule pratique d'observation, comment les autres versants de ce travail peuvent-ils se lire? Dans la poursuite de ce travail, il s'agit de rechercher comment stratégies et idéologies du travail social traversent le récit descriptif des rapports écrits. Tout comme l'action éducative ne se résume pas à la seule pratique d'observation, les autres versants de ce travail éducatif et social ne se lisent pas aisément en surface du texte.

3. De l'écriture quotidienne aux écrits des rapports

Après avoir traité le passage de l'oral à l'écrit et analysé la spécificité des rapports, c'est le passage de l'écriture quotidienne aux écrits des rapports qui a été appréhendé dans une troisième recherche.

Quelques éléments sur la méthode
et le corpus de cette troisième recherche

Cette nouvelle recherche est fondée sur une étude de l'écriture quotidienne, sur la base de livrets de suivi des situations familiales, renseignés par les intervenants eux-mêmes. Cette approche est complétée par une analyse des écrits adressés au juge pour ces mêmes situations familiales.

Nous précisons que les termes «écriture», au singulier et «écrits», au pluriel, sont employés suivant la distinction qui postule que l'écriture est à comprendre comme une élaboration, dans le *continuum* d'une écriture au quotidien. Nous rejoignons ici Jacques Beauchard (1988) pour qui l'écriture est une composition en vue d'une réflexion, un étayage de la compréhension; tout se joue, selon lui, dans «l'intimité d'une pensée qui cherche ses mots, hésite, revient en arrière» (1988, p. 6). Cela se distingue donc des écrits qui sont des «construits», des produits achevés, ce qui pourrait se résumer sous la contraction suivante: les écrits comme produit de l'écriture.

Le corpus de cette recherche est composé de deux type de documents, des livrets reflétant le travail d'écriture régulière des travailleurs sociaux et des rapports écrits adressés ponctuellement aux mandants de leur intervention. Au total, ce sont 31 livrets de suivi qui ont été renseignés au quotidien par les 20 éducateurs dans deux services d'AEMO.

La durée moyenne des suivis est de neuf mois et demi, ce qui représente pour les trente et un suivis en durées cumulées, près de

vingt-cinq ans d'assistance éducative. Pendant cette période, pour les mêmes dossiers, cinquante-cinq rapports écrits à l'attention des différents juges des enfants ont été analysés.

Un total de 1430 actes a été comptabilisé à partir de l'ensemble des livrets renseignés dans les deux services, et 4686 unités informatives ont été dénombrées dans les rapports, répertoriées, classées et analysées.

Pour témoigner de ce denier travail, nous essayerons d'indiquer comment la mise en rapport donne à voir, par l'analyse des écrits, les effets de l'injonction paradoxale faite aux intervenants, telle qu'elle a été évoquée plus haut.

Actualisation et potentialisation du danger

Dans l'exemple ci-après, le recueil de point de vue auprès d'un autre membre de la famille prend de la force par le fait que les informations proviennent de deux personnes différentes et parce qu'elles sont concordantes entre elles.

«La grand-mère, très proche de sa petite-fille, a en effet une vision très lucide de la situation de sa fille.

Elle sait que Gwendoline peut parfois être en situation de danger et dans ce cas, elle n'hésite pas à intervenir. D'un abord facile, il [le père] est assez lucide sur les raisons de la mise en place d'une mesure éducative.

Conscient de la fragilité de sa compagne, il note «qu'elle s'énervé parfois contre Gwendoline mais qu'elle n'a pas de conduites violentes».

Extrait n° 3

Ici le locuteur se positionne sur la valeur de l'énoncé. A deux reprises il a recours à l'adjectif «lucide», qualifiant ainsi la vision de la grand-mère par rapport à la situation et la perception du père quant aux raisons de la mesure éducative. S'agissant en l'occurrence d'une qualification positive de la grand-mère et du père, la valeur informative de leur discours signalant un danger s'en trouve renforcée.

Ce constat se double, pour l'un et l'autre, d'un avis nuancé. Cet avis relativise les conséquences de ce qui est déclaré. Ainsi l'enfant peut «parfois» être en danger et dans ces situations il est indiqué

que la grand-mère «n'hésite pas à intervenir», ce qui pondère le danger qu'elle énonce elle-même. De la même manière, le père signale la «fragilité de sa compagne», indique «qu'elle s'énervé», là encore en ajoutant «parfois» et il est précisé que la mère de l'enfant «n'a pas de conduites violentes».

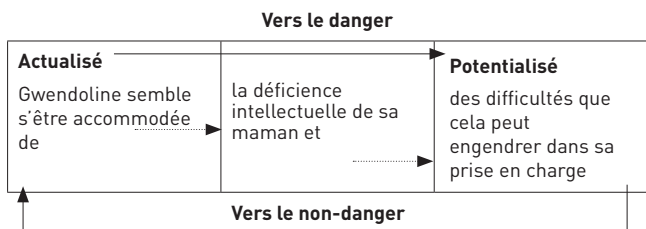
Le texte entraîne le lecteur face à un paradoxe. Il paraît impossible de trancher entre, d'une part le danger encouru par l'enfant du fait des problèmes psychiques de la mère, et d'autre part la capacité de l'entourage à assurer une fonction protectrice, fonction que cet entourage énonce en même temps qu'il énonce les éléments du danger.

L'éducateur qui rapporte de cette manière ces éléments de la réalité familiale semble s'inscrire dans une stratégie d'oscillation telle que celle décrite par Y. Barel : «au cours de l'oscillation, le message et le méta-message prennent la place l'un de l'autre, chacun étant tour à tour et sans arrêt possible de l'oscillation, message et méta-message» (Barel, 1988, p. 23). Ce qui caractérise le paradoxe c'est le fait que les messages ne s'annulent pas, mais se succèdent dans une alternance d'actualisation (il y a danger) et de potentialisation (il est possible de contenir le danger).

Yves Barel précise que «dans certaines circonstances et moyennant certaines précautions, il est possible de choisir sans détruire les choix alternatifs, ou plus exactement, sans détruire le pouvoir d'effectuer ces choix. Il existe cependant une dissymétrie entre le choix retenu et les choix non détruits mais non retenus : le premier est actualisé, les seconds sont potentialisés» (1989, p. 302).

Dans cette même situation familiale, un énoncé extrait d'un discours rapporté par un partenaire et consigné dans le rapport s'inscrit dans une logique discursive comparable.

«Gwendoline semble s'être accommodée de la déficience intellectuelle de sa maman et des difficultés que cela peut engendrer dans sa prise en charge».



Extrait n° 4

Ici, la déficience intellectuelle de la mère est un état à partir duquel s'engage une dynamique double, avec les difficultés que cela peut engendrer dans la prise en charge, dont l'enfant semble s'être accommodée. Dans l'exemple ci-dessus, tout comme dans celui de la grand-mère qui signale à la fois le danger pour l'enfant et son intervention auprès de la mère pour y pallier, ou encore celui du père qui décrit la fragilité de sa compagne et aussitôt la relativise, il faut ne pas omettre qu'il s'agit d'une reconstruction discursive et non de la réalité factuelle. C'est la mise en rapport, le travail d'écriture, qui rapprochent en les hiérarchisant les contradictoires et rendent lisibles les raisonnements en boucle qu'ils induisent.

Ce qui est remarquable ici, c'est que les contradictoires sont indissociablement liés et apparaissent dans le continuum de l'énoncé par glissements successifs. Ce phénomène renvoie à l'idée d'«isomorphisme» que Y. Barel présente comme «une sorte de version dynamique de la redondance. Quelque chose se transforme, mais le produit final de la transformation, si méconnaissable soit-il par rapport au produit initial, conserve toute l'information décelée par ce dernier, de sorte qu'il est imaginable de retrouver le produit initial à partir du produit final, en faisant le chemin inverse» (1989, p. 289). La tension

de la pratique, qui impose de tenir les versants de l'aide et du contrôle sans choisir, est maintenue par une énonciation qui entretient l'indécidable. Il s'agit bien d'indécidable, et non d'indécision, car cette dernière stopperait l'idée de mouvement indispensable à l'oscillation comme stratégie paradoxale.

Cet énoncé d'un rapport rappelle comment l'exercice professionnel en AEMO s'appuie sur un équilibre instable à la fois lié à la réalité mouvante des situations familiales et à une pratique qui ne prend sens et ne se justifie que dans un entre-deux. Trop de danger: il faut placer l'enfant; pas assez de danger: il faut lever la mesure d'AEMO judiciaire, pourrions-nous dire de manière caricaturale. Dans les deux cas le point d'équilibre est rompu, et dans les deux cas l'écriture du rapport est bien moins problématique, le paradoxe s'évanouit alors que la mesure s'arrête, soit pour restituer de manière pleine et entière l'exercice de la fonction parentale, soit pour le restreindre en confiant provisoirement l'enfant à un tiers. C'est lorsque la conclusion ne vise pas à clore l'intervention que la mise en rapport s'avère complexe; alors, les modalités d'énonciation du danger et de l'action se révèlent être avant tout la traduction d'un équilibre à sauvegarder.

Autre exemple de stratégie langagière: la modalisation du discours écrit

Une simple lecture des rapports écrits donne à voir l'importante modalisation de ce type de textes. Rappelons que la modalisation est un procédé linguistique par lequel l'énonciateur (pour nous, l'éducateur) imprime sa marque dans le texte, exprime par son énonciation, sa plus ou moins grande adhésion à l'énoncé. De cette manière, le locuteur s'inscrit dans le message et se situe par rapport à lui.

Les verbes tels que «paraître» ou «sembler», l'utilisation du conditionnel, les adverbes comme «peut-être», des tournures interrogatives ou des formulations comme «avoir l'impression de», sont autant de modalisateurs par lesquels l'énonciateur pondère son énoncé. Cela représente une véritable constante dans le contenu des rapports. Les modalisateurs s'inscrivent dans le corps du texte comme

une véritable figure de style. Ils en font un document ponctué d'affirmations nuancées par le locuteur, en même temps qu'il les énonce.

La modalisation dans les rapports éducatifs est essentiellement utilisée dans une perspective d'atténuation de l'information, lorsque celle-ci est négative. Les travailleurs sociaux se défendent d'ailleurs de vouloir être catégoriques dans leurs écrits; tout au contraire, ils nommeront «prudence» ou «réserve» ce que d'autres reconnaîtront comme une marque d'approximation et d'incertitude.

Réunion – «la dernière fois qu'il est venu au service il avait encore picolé».

Rapport – «il semblerait que le père s'adonne à la boisson».
Extrait n° 5

C'est dans les énoncés qui traduisent une observation directe que le recours à un discours modalisé est le plus présent, et rappelons que les rapports sont à 80% composés de cette observation. «Voir tout ce qui se passe, dire tout ce qu'on voit: l'entreprise est doublement utopique, car un double filtre vient nécessairement s'interposer entre le référent extralinguistique et le signifiant verbal: celui du regard, qui sélectionne et interprète; et celui du langage, qui classe, ordonne, analyse, évalue, présuppose, infère, explique - inéluctablement» (Kerbrat-Orecchioni, 1988, p. 145).

Cela doit attirer notre attention sur l'écart entre la réalité des faits et une réalité perçue, l'écart entre ce qui est perçu et ce qu'il est possible de retransmettre, ce qui au final participe à l'altération de la valeur de vérité de la description restituée, *a fortiori* si elle est écrite.

Ces différents éléments constituent autant d'écueils pour un «écrit d'expert» dont les modalisations reflètent le contexte de production et de restitution des données fournies dans le rapport. Cela ne justifie pas, nous semble-t-il, le recours aux modalisateurs dont la véritable fonction échappe assurément au rédacteur du rapport, et n'est perceptible que par l'analyse.

Lorsque l'on trouve la double modalisation générée par l'emploi du verbe «sembler» conjugué au conditionnel: «il semblerait que

le père s'adonne à la boisson», pensons-nous, raisonnablement, que l'auteur de cette phrase a le moindre doute sur la consommation excessive d'alcool par le père? L'enjeu est ailleurs et c'est ailleurs qu'il faut chercher si l'on veut comprendre pourquoi les informations ne sont pas affirmées avec le sceau de la certitude. Cette opération langagière concerne en particulier des informations à caractère négatif, c'est-à-dire lorsque l'énonciation d'un certain danger est effectuée par la remise en cause, plus ou moins importante, de l'environnement familial, comme dans les exemples suivants:

Exemple n° 1

«Le comportement quelque peu provocateur de Jane semble s'être accentué au domicile paternel.»

Exemple n° 2

«Elle semble ne pouvoir compter sur aucun de ses parents pour la soutenir.»

Extrait n° 6

Les deux exemples ci-dessus décrivent l'un et l'autre des enfants, avec un énoncé qui concerne implicitement leurs parents. Dans l'exemple n° 1, la description d'un comportement provocateur est modalisée par «quelque peu», et «semble» et se rapporte au fait que l'accentuation de ce comportement provocateur se déroule au domicile du père. Le second exemple procède de la même stratégie d'énonciation où l'implicite et la modalisation sont associés pour, au final, qualifier la relation parents/enfants.

Il y a sans doute ici une fonction essentielle de la modalisation, qui permet de donner une information sans que le propos, parce qu'il est de cette façon moins affirmatif, soit vécu comme une mise en cause. Moins accusateur, il n'en reste pas moins que le message de l'énoncé reste identique. Ainsi, l'information fournie au juge garde sa substance [énoncer un danger] et ne barre pas pour autant la possibilité d'une poursuite du dialogue avec les parents.

Un autre exemple peut être cité, lorsque la relation établie avec le service fait partie de la description de la problématique familiale:

Exemple n° 3

«Monsieur Gardin [le père], pendant cet entretien, semble avoir du mal à accepter une certaine coopération et un minimum de règles.»

Extrait n° 7

La formulation de l'ensemble de l'énoncé est enveloppée dans une rhétorique empreinte de la plus grande prudence. Ainsi «avoir du mal à accepter» est moins affirmatif que «ne pas pouvoir accepter» et *a fortiori* «ne pas vouloir...», pourtant clairement sous-entendu si l'on essaye de repérer le sens de l'information. Le verbe «refuser» est d'ailleurs soigneusement évité. Dans la même idée, l'emploi de «certaine» coopération et «minimum» de règle, donne au propos un caractère relativement imprécis et de fait bien moins affirmatif.

Autre exemple: La nécessité d'une relation de confiance est souvent présentée comme une condition essentielle à la réussite de l'intervention éducative. Lorsque la confiance est altérée, cette difficulté peut parfois être traduite dans un discours modalisé.

Exemple n° 4

«Les arguments invoqués par les parents nous semblent douteux.»

Extrait n° 8

Dans ce dernier exemple, c'est la sincérité du discours de la famille qui est en cause. Là encore, le lexique est déterminant. Le verbe «invoquer» induit un possible désaccord entre la famille et l'éducateur, il souligne au moins une divergence qui peut se résumer avec le premier et le dernier mot de la phrase dont le regroupement donne le terme: «arguments douteux».

C'est précisément avec la notion d' «arguments douteux» que le sens du message à l'adresse du juge nous paraît devoir être compris. L'énonciation modalisée n'est, une fois encore, qu'un habillage destiné à rendre l'énoncé compatible avec une pluralité de lecteurs.

Les opérations langagières constituent une stratégie paradoxale

De manière générale, ce procédé linguistique, véritable élément de langage des travailleurs sociaux, va permettre à l'éducateur de fournir dans son rapport des informations sans être affirmatif: en étant nuancé il va jusqu'à réduire lui-même la portée de sa propre déclaration. Grâce à la modalisation, il réduit partiellement son engagement vis-à-vis de ce qu'il énonce, et de ce que parfois même il dénonce.

Or, s'agit-il d'énoncer ou de dénoncer? Si nous en restions là, il n'y aurait finalement rien de remarquable dans de telles opérations langagières. Dans les faits, l'analyse nous conduit vers une interprétation qui permet de déceler les réelles finalités et la véritable fonction de la modalisation dans ce genre de textes spécifiques que sont les rapports écrits sur autrui.

En effet, comme on l'a déjà indiqué, il existe dans la communication entre le travailleur social et le magistrat une présupposition de l'information «vraie» qui fonctionne relativement bien. Et c'est précisément parce que «la présupposition joue un rôle de premier plan dans la stratégie des rapports linguistiques» (Ducrot, 1985, p. 95), que les modalisations risquent d'avoir l'effet inverse de ce qui est attendu de leur fonction initiale, celle connue et décrite par les auteurs des rapports qui pensent ainsi éviter de se livrer à un témoignage à charge.

L'analyse de Kerbrat-Orecchioni est apparue sur ce point tout particulièrement éclairante. L'auteur indique que «ces modalisateurs, en même temps qu'ils explicitent le fait que l'énoncé est pris en charge par un énonciateur individuel dont les assertions peuvent être contestées, en même temps donc ils marquent le discours comme subjectif, renforcent l'objectivité à laquelle il peut par ailleurs prétendre. Car avouer ses doutes, ses incertitudes, les approximations de son récit, c'est faire preuve d'une telle honnêteté intellectuelle que c'est le récit dans son ensemble qui s'en trouve singulièrement authentifié» (1988, p. 143). Le juge a justement accès à l'ensemble du récit et c'est à partir de cet ensemble, le rapport écrit, qu'il est fondé à prendre sa décision. La famille a également accès à ce même ensemble, mais elle risque de

réagir par rapport aux passages du rapport où la remise en cause est la plus forte, or ce sont précisément ces énoncés-là qui sont modalisés.

On est ici en présence d'un véritable paradoxe, où les marques du doute de l'auteur renforcent la conviction de certitude pour le lecteur, où l'accent de subjectivité vient renforcer l'objectivité de son discours. L'ensemble des énoncés du rapport écrit est formulé avec tant de prudence et de précaution que les données fournies, mêmes avancées avec mesure et pondération, sont créditées de la plus grande attention. Les éléments d'information deviennent indiscutables, justement parce qu'ils sont présentés comme pouvant être discutés, l'argumentaire prend du poids avec la relativité des arguments. Ainsi le discours modalisé permet au travailleur social de sauvegarder sa double mission. Phrase par phrase, il peut assumer le contenu informatif de son propos, parce qu'il est toujours nuancé par les modalisateurs. L'énoncé informe le destinataire premier du rapport (le juge) en même temps que l'énonciation indique au sujet de l'énoncé (la famille) la relativité de l'information.

Nous retrouvons ici la stratégie du compromis chère à Y. Barel. L'énoncé modalisé et la modalisation globale du rapport écrit respectent ce que l'auteur indique comme une condition relativement restrictive à la pratique du compromis: «la règle de l'unité de temps et de lieu implique des acteurs et des domaines d'action d'une nature telle qu'il soit possible à la même «source» d'émettre simultanément le message et le méta-message, c'est-à-dire d'agir simultanément à deux niveaux de la réalité à la fois» (1989, p. 233). C'est bien de ces deux niveaux de la réalité dont il est question dans le rapport écrit, celui de la décision à prendre par le juge et celui de la relation éducative à poursuivre sans nier ce qui a été énoncé. L'éducateur se confronte à ces deux niveaux. Si dans l'exercice quotidien de sa mission il peut, par oscillation et compartimentage, éviter que les niveaux se superposent, la tâche devient impossible dans le rapport. Seul le compromis va permettre leur coexistence.

Rappelons que le compromis ne signifie pas chez Y. Barel un «moyen terme», une «cote mal taillée», et encore moins la réduction

des pôles extrêmes des contraires où, en prenant «un peu des deux», les forces les plus opposées s'atténueraient. Eloigné du sens commun, le compromis comme stratégie paradoxale respecte la règle première des stratégies doubles où «des contraires, qui restent néanmoins des contraires, cessent d'être perçus comme incompatibles» (*ibid.*, p. 228). Dans le rapport écrit, la modalisation rend compatible l'énoncé du danger et des conflits dans une perspective de contrôle des conditions d'éducation et elle permet, en même temps, c'est-à-dire avec le même énoncé, que la relation avec l'éducateur n'en soit pas affectée afin que le travail d'aide éducative reste possible dans un tel contexte. Conformément à la définition du compromis, l'éducateur réussit à prendre en compte en même temps et au même endroit, par une parole unique, l'intégralité des positions extrêmes de sa mission.

Conclusion

Dans le contexte que Béatrice Fraenkel a nommé «la résistible ascension de l'écrit au travail» (2005, pp. 113-142), les écrits professionnels produits dans le champ du travail social constituent un objet de recherche qui ouvre de multiples perspectives. Parce qu'en amont de l'écrit il y a l'écriture, parce que la pratique des écrits est aussi une écriture des pratiques (Rousseau, 2007), le matériau immédiatement disponible qu'offrent les écrits peut tout autant constituer un outil de la recherche.

Ainsi, l'analyse de ces écrits permet de porter le regard sur la pratique discursive des éducateurs, une pratique à part entière à travers laquelle on note que la dimension relationnelle du travail éducatif n'est pas exposée dans le texte. C'est, paradoxalement, à travers les précautions prises dans l'énonciation du contrôle que se révèle la prégnance de la relation d'aide. C'est précisément ce que montre l'étude des stratégies langagières et autres précautions énonciatives des rapports écrits élaborés par les travailleurs sociaux exerçant sur mandats de justice.

Le sens et l'opérationnalité de ces stratégies langagières, qui échappent à la conscience que les acteurs peuvent en avoir, ne se décryptent que si l'on prend soin de lire entre les lignes, comme d'autres entendent les non-dits.

Bien loin du discours d'expert, il y a de l'indicible et de l'incertitude dans les écrits de l'éducateur. Le sens même du métier tient à cette part d'incertitude, à cette caractéristique du travail de l'éducateur produit par sa dimension indécidable, Pierre Nègre indique que « c'est là où l'indécidabilité est la plus forte que la marge de manœuvre de l'éducation spéciale se maximalise » (Nègre, 1999, p. 27). Dans une action sur la marge, sur les limites, sur ce qui dévie, l'éducateur est chargé de désigner sans exclure. Travailleur de la frontière, aux prises avec les seuils de l'acceptable, l'éducateur est chargé d'une énonciation double, les maux et leur remède, étant entendu que « nommer la limite, dire la marge, expliquer la rupture, font partie de l'intervention » (Autès, 1998, p. 52). L'importance de l'observation restituée dans les rapports écrits, tel que cela a pu être montré dans cet article, atteste combien la pratique qui consiste à nommer et à décrire est complexe.

C'est précisément ce qui a orienté l'analyse des énoncés, en recherchant, dans l'énonciation, des stratégies langagières qui répondent aux exigences de stratégies paradoxales auxquelles l'éducateur est contraint de recourir.

Références bibliographiques

Autès, M. (1998). La relation de service identitaire, ou la relation de service sans services. *Lien social et politiques*, 40, 47-54.

Barel, Y. (1982). *La marginalité sociale*. Paris : Presses Universitaires de France.

(1988). Du bon usage du paradoxe dans la pensée et la pratique sociale. *Pratiques de formation*, 16, 13-26.

(1989). *Le paradoxe et le système. Le paradoxe dix ans après.*
Grenoble : Presses Universitaires de Grenoble.

Beauchard, J. (1988). L'écriture contre l'écrit. *Actions et recherches sociales*, 2, 5-8.

Beillerot, J. (1998). L'analyse des pratiques professionnelles : pourquoi cette expression ? Dans C. Blanchard-Laville & D. Fablet (Eds.), *Analyser les pratiques professionnelles* (pp. 19-24). Paris : L'Harmattan.

Chabrol, C. (1994). *Le discours du travail social pragmatique.*
Paris : Presses Universitaires de France.

Delcambre, P. (1997). *Ecritures et communication de travail : pratiques d'écriture des éducateurs spécialisés.* Villeneuve d'Ascq : Presses Universitaires du Septentrion.

Devereux, G. (1980). *De l'angoisse à la méthode.* Paris : Flammarion.

Ducrot, O. (1985). *Le dire et le dit.* Paris : Editions de Minuit.

Fraenkel, B. (2005). La résistible ascension de l'écrit au travail. Dans A. Borzeix & B. Fraenkel (Eds.), *Langage et travail. Communication, cognition, action.* Paris : CNRS Editions.

Genouvrier, E. (1986). *Naître en Français.* Paris : Larousse.

Goody, J. (1986). *La raison graphique.* Paris : Editions de Minuit.

Ion, J. & Tricart, P. (1984). *Les travailleurs sociaux.* Paris : La Découverte.

Kerbrat-Orecchioni, C. (1988). *L'énonciation. De la subjectivité dans le langage.* Paris : Armand Colin.

Nègre, P. (1999). *La quête du sens en éducation spécialisée. De l'observation à l'accompagnement.* Paris : L'Harmattan.

Pène, S. (2005). Les agencements langagiers de la Qualité. Dans A. Borzeix & B. Fraenkel (Eds.) *Langage et travail. Communication, cognition, action.* Paris : CNRS Editions.

Rousseau, P. (2007). *Pratique des écrits et écriture des pratiques. La part «indicible» du métier d'éducateur.* Paris : L'Harmattan.



Analyse conversationnelle dans le travail social

Fondements, état de la recherche, champs d'application

Heinz Messmer et Fabienne Rotzetter*

La présente contribution traite de l'analyse conversationnelle (ethnomethodological conversation analysis, EMCA) et de son utilisation pour l'étude des pratiques du travail social. Elle décrit brièvement les fondements de l'EMCA comme méthode de recherche empirique, examine l'état actuel de la recherche dans le champ du travail social et illustre son approche méthodologique dans quelques domaines d'application de ce dernier. Le chapitre se conclut sur plusieurs questions relatives à la pratique du travail social.

1. Objet et principes de l'analyse conversationnelle

L'EMCA est une méthode qualitative empirique qui s'est développée dans les années 1960 à partir de l'ethnométhodologie, soit à

*

Heinz Messmer, docteur en Sociologie est professeur à la Haute école de travail social de la Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW), au sein de l'Institut «Kinder- und Jugendhilfe». Ses champs de recherche actuels s'articulent autour de l'aide à l'éducation, les méthodologies de recherche, et plus particulièrement l'approche ethnométhodologique de l'analyse conversationnelle. www.fhnw.ch/personen/heinz-messmer/publikationen; heinz.messmer@fhnw.ch

Fabienne Rotzetter, titulaire d'un Master en Travail social, est collaboratrice scientifique à la Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Ses recherches s'axent sur le champ du service social et sur la collaboration entre science et pratique dans le travail social. Elle travaille actuellement sur l'assurance invalidité. www.fhnw.ch/personen/fabienne-rotzetter/profil; fabienne.rotzetter@fhnw.ch

partir d'une discipline de recherche et de théorisation sociologique. Son principe consiste à décrire les structures de l'ordre social produites collectivement par les interactants. Il se fonde sur l'idée que la réalité sociale est le produit des interactions quotidiennes des individus en réaction aux exigences existentielles ou aux contraintes institutionnelles.

Tout en reprenant cette idée, l'EMCA se focalise principalement sur les interactions conversationnelles. L'hypothèse de départ veut que l'ordre social se fonde sur des interactions verbales ou non verbales, c'est-à-dire des échanges communicationnels entre individus, dont découle la production commune de sens (Sacks, 1992). Dans cette optique, la réalité sociale apparaît comme *Vollzugswirklichkeit* (Bergmann, 2000), une réalité de l'« ici-et-maintenant » engendrée exclusivement par les interactions concrètes des acteurs sociaux. Dans l'esprit de l'EMCA, la réalité sociale ne peut être comprise et découverte en termes et concepts abstraits, mais seulement au travers d'échanges concrets entre les participants : seul ce qu'ils jugent important dans une situation particulière est aussi pertinent socialement, et par conséquent socialement réel.

L'EMCA place la notion de réflexivité au cœur de l'analyse empirique : les participants à une interaction manifestent en permanence leurs intentions mutuelles et proposent ainsi des interprétations de la réalité en principe accessibles à chaque membre compétent de la même société. Cependant, réflexivité et auto-analyse ne renvoient pas nécessairement à des processus conscients. Il s'agit plutôt d'automatismes communicationnels intuitifs qui ne sont pas intelligibles cognitivement pour les acteurs impliqués, ou alors seulement partiellement. Cette compréhension fondamentale et intuitive des règles de l'interaction constitue le point de départ de l'analyse scientifique, elle-même inspirée par l'auto-analyse continue des interactants.

Les prémisses méthodologiques de l'EMCA se reflètent particulièrement dans le mode de collecte des données: il importe de disposer d'un matériel où les interprétations (ou les catégories) préalables des chercheurs n'ont pas encore interféré avec la réflexivité des acteurs impliqués. L'EMCA construit par conséquent ses analyses exclusivement à partir de communications « naturelles ». En d'autres termes, elle collecte ses données dans des situations qui auraient eu lieu de la même manière sans projet de recherche. A la différence de la méthode ethnographique, l'EMCA ne s'appuie pas sur des notes de terrain ou des comptes rendus d'entretiens; pour documenter les situations le plus exhaustivement possible, elle utilise des enregistrements audio et, de plus en plus souvent, recourt à la vidéo.

Dès lors, l'EMCA se différencie à maints égards d'autres méthodes qualitatives de recherche sociale empirique. Alors que les interviews ou questionnaires ne peuvent jamais restituer à eux seuls la réalité étudiée et renvoient toujours à l'interprétation des interviewés (les situations ne peuvent alors émerger qu'*ex post facto*, donc après coup), l'EMCA est en mesure de reconstruire avec minutie et sans parti pris l'évolution, la structuration et les conséquences d'une réalité sociale au moment même où elle est produite.

Forte de ces principes et d'autres similaires, l'EMCA se démarque fondamentalement de la compréhension banale de la réalité, mais tout aussi radicalement de l'optique scientifique traditionnelle. Par conséquent, une « réalité » dissociée des individus qui la constituent, ou qui aurait besoin d'être reconnue comme telle, n'existe pas. La réalité sociale est plutôt le produit de constructions très différentes, selon les participants, leurs perspectives, leurs points de vue et leurs intérêts, et dont les conséquences peuvent différer les unes des autres de diverses manières.

La « réalité » n'est donc pas statique et n'existe pas indépendamment de la compréhension qu'en ont ses acteurs. Elle se bâtit au contraire sur une variété infinie d'interactions communicationnelles

qui la concrétisent aux yeux des participants et orientent ceux-ci dans leurs actes. Il n'y a pas qu'une seule réalité sociale, mais de multiples.

2. Analyse conversationnelle dans la recherche en travail social

Les hypothèses de base de l'EMCA et sa compréhension de la réalité peuvent parfaitement être transposées dans le champ du travail social. En effet, sa «réalité» est aussi empreinte des réactions des interactants à la situation dans laquelle ils évoluent, agissent et restituent en même temps leur perception de la réalité. Lorsque des professionnels lisent des dossiers ou rédigent des rapports, contactent des personnes ou des institutions, se concertent entre collègues ou interagissent avec des clientes et des clients¹, la communication est toujours à l'œuvre pour se référer à des réalités situationnelles et les exprimer.

Les débuts de la reconstruction des faits à la base du travail social à partir de communications orales datent des années 1980 déjà (Baldock et Prior, 1981; Jungblut, 1983; Wolff, 1983; Pithouse, 1998 [1987]; Pithouse et Atkinson, 1988). Mais ce n'est qu'au cours des dix à quinze dernières années qu'un discours scientifique, stimulé par des recherches scandinaves et anglo-saxonnes (pour un aperçu, cf. Hitzler et Messmer, 2008), s'est développé à l'échelle internationale. Le recours aux « communications naturelles» dans le travail social comme base empirique d'analyse constitue le dénominateur commun de ces études. Les approches méthodologiques diffèrent cependant quelque peu. Afin d'inclure une plus grande variété de méthodes dans notre propos, nous préférons utiliser ci-après le concept d'«analyse d'entretien».

1.

Le terme de «client» d'un service social est négativement connoté, en allemand comme en français. Il est ici sciemment utilisé pour montrer, par l'analyse conversationnelle, que les personnes prises en charge par le travail social sont davantage considérées comme des «clients» que comme des «usagers». La notion de «client» indique ici d'abord une relation empirique, et non pas normative, entre les acteurs en présence.

Éléments à la base de la pratique institutionnelle

A l'image des tâches et champs d'activité du travail social, les domaines et thèmes de recherche en analyse d'entretien sont extrêmement variés. De nombreuses études sur la pratique institutionnelle prêtent aussi une attention particulière aux interactions entre professionnel et client. Dans un contexte institutionnel, l'attribution des rôles est essentielle: à l'instar d'autres cadres d'entretien similaires, la distribution des rôles repose sur la confrontation à un problème qu'une seule des parties a et qu'elle ne peut résoudre seule, tandis que l'autre a les moyens d'y remédier. De telles interactions sont par conséquent asymétriquement structurées (voir essentiellement Linell et Luckmann, 1991). Autrement dit, la répartition des possibilités d'influencer et de moduler des constructions de la réalité institutionnellement pertinentes est inégale entre les participants. Il importe toutefois de souligner que le terme d'asymétrie doit d'abord être entendu uniquement comme une description neutre des inégalités dans une interaction verbale. Des asymétries horizontales (hiérarchiquement neutres) ou verticales (hiérarchiques), localisées (portant sur une séquence précise de la discussion) ou globales (dominant toute l'interaction), peuvent apparaître (Brock et Meer, 2004, pp. 186-203). Bien qu'il existe de toute évidence un rapport entre des interactions orales concrètes et le cadre institutionnel (éventuellement problématique) dans lequel elles s'inscrivent, le seul fait de constater une asymétrie dans la conversation ne révèle encore rien sur cette relation (Berger et Luckmann, 1966, p. 64 ss.; Linell et Luckmann, 1991, p. 10). Plus précisément, rien ne permet encore de savoir dans quelle mesure les phénomènes interactionnels observés sont induits par des structures externes et dans quelle mesure ils doivent être analysés comme problème: «*It is one thing to identify dominant actions (or asymmetries), another thing to determine what they mean or what they are signs of*» (Linell et Luckmann, 1991, p. 11).

C'est évident empiriquement: les professionnels disposent de beaucoup plus de droits et de moyens que les intéressés pour définir

des réalités. Ils peuvent notamment moduler l'interaction, ce qui peut se répercuter sur son déroulement, le statut des participants et leur capacité à résoudre les problèmes. A cet égard, l'asymétrie imposée par les professionnels dans les interactions est un puissant marqueur de dominance.

Quiconque s'octroie le droit de poser les questions contrôle dès lors non seulement les thèmes traités au cours de la rencontre, mais impose aussi l'éventail des réponses possibles (cf. par exemple Ceder-sund et Säljö, 1993). Pour maintenir l'inégalité fondamentale des rôles dans la discussion, les professionnels s'emploient entre autres à garder la maîtrise du déroulement de l'interaction. Ainsi, Rostila (1997) se demande par exemple qui, lors d'un entretien de soutien, est habilité à parler d'« argent » et à quel moment. Il observe que le sujet est évacué lorsque les clients ou clientes l'amènent, mais que ceux-ci en parlent presque toujours dès l'instant où le professionnel l'aborde. La dominance dans la conduite de l'entretien est par conséquent étroitement liée aux droits de traiter un thème.

Les sujets sensibles d'ordre moral sont fréquemment un élément incontournable des interactions professionnelles (cf. Messmer, 2012). Les ingérences dans l'intimité des intéressés sont souvent justifiées par la constatation d'un grave déficit. Bien que ce procédé ne soulève aucun problème pour le fonctionnement de l'institution, il pose en revanche un dilemme pour l'interaction. Les règles de politesse et de comportement exigent retenue et manifestation de respect (Goffman, 1967; Brown et Levinson, 1987; Watts, 2003), or le travail social impose l'inverse: les sujets, qui sont souvent de nature à «faire perdre la face», doivent être explorés en profondeur, et pas seulement effleurés, car ils exigent qu'une aide compréhensive et raisonnable y soit apportée – par exemple lorsque des parents ne peuvent assurer à leurs enfants sécurité et protection suffisantes. Formuler une définition pour une telle situation, ou une autre du même genre, comporte toujours un risque de stigmatisation (Garfinkel, 1956) susceptible de compromettre ou de contaminer le cours de l'interaction. Les professionnels doivent par conséquent moduler leur communication de

manière à ce qu'elle ne menace pas la suite de l'entretien (Rostila, 1992; Hydén, 1994).

Eléments à la base de la constitution des cas institutionnels

Seule une infime partie des recherches sur ce thème est présentée ici. L'accent y est cependant mis sur un principe fondamental : le travail social repose sur des logiques institutionnelles souvent contradictoires avec celles qui régissent les interactions courantes ou de la vie quotidienne. C'est notamment le cas lorsque les professionnels classent leurs clients dans des catégories qui ne peuvent que leur faire perdre la face. Cela vaut aussi pour un deuxième axe de recherche dans ce domaine : les éléments à la base de la constitution des cas.

Une citation de James A. Holstein le résume parfaitement : il définit la pratique du travail social comme « *work involving descriptive practice that produces – for the practical purpose at hand – the situationally relevant characteristics and circumstances of clients of human service organizations* » (Holstein, 1992, p. 24). Ainsi, une institution doit non seulement accueillir les individus dans le respect de sa mission, mais est tout d'abord tenue de les produire comme cas, à savoir de faire émerger les aspects pertinents qui lui permettront de les prendre en charge conformément à ses objectifs. Seul le produit transformable mis au jour par un processus continu de classification et de catégorisation sera traité. Sue White (1999, p. 89) qualifie cette dimension des interactions institutionnelles d'*establishing caseness*.

Les organisations institutionnelles doivent prendre des décisions claires, adaptées et, dans le meilleur des cas, reproductibles. Or les destinées des individus sont complexes et diverses. L'établissement d'un « cas » crée une entité transformable régulée par l'institution, une base opérationnelle permettant d'atteindre le but de l'interaction. Un grand nombre d'études démontre que c'est surtout l'habileté des professionnels à choisir, évaluer et formuler des informations qui leur permet de les ranger efficacement dans les catégories prédéterminées par l'institution (Hall *et al.*, 2003; Messmer et Hitzler, 2007).

Ces études le montrent, aucun cadre fonctionnel ne préexiste en tant que tel aux interactions du travail social; il doit être créé à cette fin, stabilisé et maintenu. Plus la tâche institutionnelle est complexe et les contacts fréquents, plus la dimension relationnelle est significative. Les travailleurs sociaux sont confrontés à la nécessité d'encadrer les interactions en vue de produire un cas et de tisser un contexte profitable au but effectif de la rencontre. A cet effet, ils doivent distribuer des rôles complémentaires afin de construire des identités pertinentes pour l'institution.

3.

La production sociale de clients et de clientes

Divers exemples concrets illustrant les applications et le potentiel de la recherche en analyse conversationnelle sont décrits plus précisément ci-dessous. Ils se réfèrent principalement aux éléments à la base de la construction des cas et des relations, mais vont parfois au-delà. Le premier exemple montre que la clientèle du travail social est le produit de définitions institutionnelles détaillées et approfondies qui reposent sur des schémas récurrents de catégorisation. Le matériel provient d'entretiens d'aide dans le cadre de placement extrafamilial en Allemagne, auxquels assistent habituellement un professionnel du service de la protection de l'enfance, (au moins) un professionnel de l'institution ainsi que l'enfant et/ou ses parents. Ils ont généralement lieu deux fois par an et consistent en un rapport d'évolution de la situation, en une discussion de celui-ci, puis en la définition des objectifs à atteindre jusqu'au prochain entretien d'aide. Clarifier comment les professionnels explicitent le sujet principal des discussions constituant l'une des nombreuses étapes de ce projet de recherche.

Les questions principales portaient de la position ethnométhodologique selon laquelle non seulement des situations sociales, mais également des identités pertinentes pour la situation, sont générées au cours de l'interaction. Les participants à un entretien doivent être

identifiables par leurs relations, leur statut et leur rôle, et leurs différences perceptibles par les uns et les autres. Dans cette étude, nous n'avons relevé que quatre variantes de la production d'identité d'un client. Ces processus sont appelés « clientification » (Messmer et Hitzler, 2007).

Assignment sociale

Une première variante de la clientification apparaît sous la forme de « l'assignment sociale ». La manière dont les participants à un entretien se définissent eux-mêmes et les uns les autres révèle tout de suite des différences importantes dans la construction des identités.

[1] Janine 76-82² et ³

- 76 JA: .oui, et d'abord il y a eu l'entretien de soutien
chez nous au bureau ? (1.0)
77 n'est-ce pas ?=
78 =où aussi ehm: .hhh ehm - (---)
79 la mère, [--]
80 Janine;
81 comme aussi les collègues du service,
82 ont participé-

Cette courte séquence permet déjà d'observer comment les clientes présentes sont décrites et identifiées par les professionnels: d'emblée et avant tout à partir de leur rôle dans la vie quotidienne (« Janine; la mère »). Les professionnels, en revanche, se définissent par rapport à leur appartenance institutionnelle (« chez nous au bureau;

2.

Les conventions de transcription et les sigles désignant les interlocuteurs se trouvent à la fin de cet article.

3.

transcription originale

[1] Janine 76-82

- 76 JA: ja vorausgeschickt war ja das Hilfeplangespräch bei uns
im Amt ? (1.0)
77 ne ?=
78 =wo auch ähm: .hhh ähm - (---)
79 die Mutter, [--]
80 Janine;
81 als auch Fachkräfte vom Dienst,
82 teilgenommen haben-

les collègues du service»). En outre, les identités professionnelles mettent souvent en évidence leur affiliation à un groupe en usant de la seconde personne du pluriel («chez nous au bureau»). Les professionnels parlent régulièrement d'eux de manière anonyme («les collègues, chez nous»), tandis que les clientes sont identifiées en tant qu'individus concrets («la mère; Janine»).

Parler de / parler avec

Une deuxième variante de la clientification prend la forme de l'objectivation. Tandis que les professionnels parlent des clientes présentes comme si elles étaient absentes («elle»), celles-ci apparaissent comme des sujets de discussion mais beaucoup moins comme les destinataires des propos tenus:

[2] Janine 270-273⁴

- 270 HL: .hhh aussi les choses mh:=
 271 ↗ =pourquoi c'est elle qui a attiré l'attention
 dans l'AUTre institution,
 272 donc euh VITE (.) Prendre contact avec
 le jeune, (--)
 273 était ici d'abord AUSSI?

Ce passage est tiré du long rapport d'évolution de la situation que la directrice du foyer a exclusivement conçu sur le mode du «parler de». Du coup, les personnes deviennent des «cas». La professionnelle s'arroge ainsi le droit exclusif à la parole jusqu'au moment où elle passe du «parler de» au «parler avec». Dès lors, la position de Janine change: destinataire de la communication, elle est désormais habilitée à exprimer son avis sur le rapport et à donner une autre version des faits:

4.

transcription originale

[2] Janine 270-273

- 270 HL: . hhh auch die Dinge mh:=
 271 ↗ =weshalb sie in der ANDeren Einrichtung aufgefallen ist,
 272 also äh SCHNELL (.) Kontakte zu Jungs aufzunehmen, (--)
 273 war hier zunächst AUCH?

[3] Janine 273-280⁵

- 273 HL: était ici d'abord AUSSI ?
 274 ↗ puis toi aussi hem tu as eu une fois une
 relation avec un garçon
 275 qui ensuite s'est vite terminée,
 276 et là toi t'as été très triste de ça,
 277 et et tu as alors (--) bu du produit
 ADOUcissant,
 278 KJ: ↗ (pouffe de rire) ←←de manière insistante→
 'hem 'hem:→
 279 HL: eh bien.
 280 KJ: ↗ pas vrai du tout.

Catégorisation sociale (construction des déficits)

Une troisième forme de la clientification est désignée par le terme de «catégorisation sociale». Pour qu'une personne puisse devenir client ou cliente, il faut qu'un problème qu'elle ne peut résoudre par ses propres soins ait été décelé. Dans le travail social, cela passe la plupart du temps par la constatation d'un déficit, qui attire l'attention sur l'écart existant entre un état actuel et un état attendu. Au cours de l'entretien, Janine est classée dans la rubrique «hors du domicile parental» pour avoir passé plusieurs nuits dehors, se mettant ainsi non seulement en danger mais échappant de surcroît à l'influence d'une mère dépassée par la situation :

5.

transcription originale

[3] Janine 273-280

- 27 HL: war hier zunächst AUCH ?
 274 ↗ dann hast du ähm auch mal ne Beziehung zu einem
 Jungen gehabt,
 275 die dann schnell zu Ende war,
 276 und da warst du sehr traurig drüber,
 277 und und hast dann (--) WEICHspüler getrunken,
 278 KJ: ↗ (lacht auf) ←←nachdrücklich→ 'hm 'hm:→
 279 HL: naja.
 280 KJ: ↗ s(t)immt gar nicht.

[4] Janine 90-96⁶

- 90 JA: PARCE que ben Janine- [-]
 91 était très souvent deHORS de la maison;
 92 et s'était sauvée.=non ?
 93 il faut bien voir les choses comme ça,
 94 et .hh tu zonais et nous les p-
 95 .hhh en tant que PROfessionnels,
 nous avons évalué; [-]
 96 euh [-] qu'ainsi tu te mets en danger. (1.0)

Cet exemple de catégorisation sociale est typique de la prudence de professionnels soucieux d'éviter les effets stigmatisants de leur description. Elle est perceptible dans le contenu et le choix des termes («deHORS, sauvée, tu zonais») visant à masquer le fait que Janine a souvent passé la nuit dehors et qu'elle a été interpellée par la police en compagnie d'hommes plus âgés qu'elle. Les formes rhétoriques, qui révèlent la relative difficulté de la professionnelle à choisir judicieusement ses mots (phrases interrompues, respiration audible, *reluctance marker* «euh»), en attestent nettement.

Adéquation

La quatrième forme de la clientification que nous avons identifiée s'accomplit par l'«adéquation». Ce modèle associe, lie l'identité des clients à leur besoin d'aide et aux ressources que l'institution peut mettre à disposition. Dans l'entretien «Janine», la dénomination «hors du domicile parental» suggère tout à la fois l'exposition à un danger et le besoin de protection, qui imposent en toute logique la mesure cohérente d'un placement à long terme:

6.

transcription originale

[4] Janine 90-96

- 90 JA: WEIL halt Janine- [-]
 91 sehr viel AUSserhäusig war;
 92 und abgehauen war.=ne ?
 93 das muss man ja so sehen,
 94 und .hh warst unterwegs und wir f-
 95 .hhh als FACHleute hatten die Einschätzung getroffen; [-]
 96 äh [-] dass du dich darüber gefährdest. (1.0)

[5] Janine 306-312⁷

- 306 JA: =nous t'avons aussi décrit comment
ça POURrait se ter::miner
307 Ce n'est pas que ce soit ainsi,
308 mais .hh que ça POURrait finir.
309 .hhhh et hem: je pense simplement aussi
äh-
310 Janine tu es (-) ICI,
311 eh (-)pour qu'AVANT toute chose nous
puissions te protéger un petit peu.
312 (3.0)

Résumé

Ces analyses montrent bien que la production sociale de clients et de clientes (clientification) est au cœur de l'activité professionnelle. Chaque rencontre entre usagers et professionnels produit aussi en permanence les identités de l'interaction. Il ressort clairement que la production sociale de clients suit des logiques nettement identifiables et étroitement liées à la définition des fonctions du travail social. Le «modèle de la catégorisation sociale» est au cœur de la production de clients et de clientes, il rend manifeste la précarité ou la vulnérabilité d'une personne. Dans les situations où le besoin d'aide ou de soutien ne peut être décelé, aucun droit à une aide n'entre alors en ligne de compte. La catégorisation sociale permet à l'institution d'«aide à la jeunesse» de reconnaître les clients comme des unités potentiellement «aidables» et pose en même temps la première pierre du processus d'aide. Le besoin d'aide de la cliente doit par conséquent s'accorder avec les moyens d'octroi dont dispose l'institution, ce qui passe par

7.

transcription originale

[5] Janine 306-312

- 306 JA: =wir haben dir auch beschrieben wie das aus::gehen
KÖNNte.
307 Nicht dass es so ist,
308 aber .hh das es ausgehen KÖNNte.
309 .hhhh und ähm: ich denke einfach auch äh-
310 Janine du bist (-) HIER,
311 äh (-) damit wir dich ERSTmal ein Stückchen schützen.
312 (3.0)

son «ajustement», son adéquation. Dans cette perspective, les clients et les clientes sont le produit d'un dispositif institutionnel qui doit être fabriqué avec les moyens adéquats.

Le «modèle de l'assignation» renforce en revanche les identités institutionnelles. De façon typique, la communication assigne aux clients et clientes des identités individuelles non spécifiques et dissociées de leurs rôles sociaux habituels puis, au travers de descriptions, définitions et classifications, met progressivement leurs caractéristiques personnelles en évidence. À l'inverse, les professionnels apparaissent surtout en tant que membres d'une organisation, sortant au besoin de l'anonymat qu'elle permet, mais derrière lequel ils peuvent toujours se retrancher. Le «modèle du parler de/parler» avec attribue finalement un rôle aux clients dans l'interaction, que leurs éventuelles réactions ne peuvent ni faire progresser ni limiter. «Parler de» place les clients dans un rôle passif et établit une distance sociale suffisante avec eux pour les traiter, en leur présence, en tant que cas; «parler avec» se réfère aux clients en tant qu'interactants dont la réaction (quelles qu'en soient les causes) revêt de l'importance.

4.

Construction de cas et de relation dans la protection de l'enfance et de la jeunesse

L'exemple suivant illustre le potentiel de l'analyse conversationnelle sous un double aspect: en premier lieu comme méthode de recherche pour accéder à une compréhension approfondie de la pratique du travail social et en second lieu comme possibilité de réflexion dans le cadre de la formation des travailleurs sociaux. Les résultats présentés ci-dessous sont le fruit d'un atelier de recherche de six mois organisé dans le cadre d'études de master en travail social (Hofer *et al.*, 2011). Six étudiants ont analysé individuellement les dix premières minutes de trois entretiens de conseil «naturels» réalisés dans une institution suisse de protection de l'enfance et de la jeunesse. Certains participants à l'atelier y travaillaient aussi comme assistants sociaux

en marge de leurs études. Deux des trois entretiens portaient sur une mesure de justice pénale pour mineurs, et étaient centrés principalement sur la réussite de la période de probation. Dans le troisième entretien, un premier contact est établi avec un père auquel le droit de garde a été retiré et qui formule des demandes à propos de son fils. Les outils d'analyse étaient les catégories de la construction de relations et de cas. Il s'agit d'examiner comment les participants à l'entretien entrent en relation les uns avec les autres et comment se forme une image du cas à traiter.

Construction de relations

Avant de présenter les résultats de l'atelier de recherche, il faut faire quelques remarques préalables sur les caractéristiques des relations institutionnelles ou professionnelles. Comme mentionné plus haut, l'asymétrie est une caractéristique structurelle de ces relations. Un entretien de conseil n'a de sens qu'en raison de l'inégale répartition des rôles, des connaissances, des expériences ou des ressources entre les participants pour résoudre les problèmes (cf. Hitzler et Messmer, 2008, p. 246; Linell et Luckmann, 1991, p. 3 ss.).

Dans ce contexte, il est pas étonnant qu'une «structure relationnelle asymétrique (verticale)» s'instaure d'emblée dans tous les entretiens étudiés. Il convient tout d'abord de relever que les professionnels sont seuls compétents pour structurer l'entretien, notamment pour organiser son déroulement. A ce propos, le fait que les formes de communication ne laissent qu'une infime marge de manœuvre à l'interlocuteur mérite attention. Il semble que soit acceptée de part et d'autre la règle interactive selon laquelle la responsabilité de la structuration des entretiens dans un cadre institutionnel incombe aux professionnels et qu'en l'espèce ceux-ci jouissent sans conteste de la prérogative de parler en «nous» :

[6] Entretien Nuschli 15-20⁸

15 BE: (2.0) °h nous nous prenons
 16 vingt minutes
 17 maintenant ici en haut
 18 et ensuite
 19 si nous avons encore des choses
 20 nous allons en bas

Le cas ci-dessus illustre comment le professionnel montre d'abord sa compétence de structuration de l'entretien, en termes de temps («vingt minutes») et de lieu («en haut ensuite [...] en bas»). Il indique en outre quels seront ses contenus. Sitôt la durée et le lieu de l'interaction fixés, il annonce l'ordre du jour, dont on remarque qu'il n'est pas négociable (cf. extrait d'entretien [7]). Les entretiens analysés permettent d'observer comment les professionnels structurent le cadre thématique de l'interaction et influent ensuite sur le cours de l'entretien en canalisant sans cesse ses contenus. Les questions sont l'instrument principal de pilotage des professionnels pour imposer et traiter des thèmes. Dans le contexte d'une communication institutionnelle, cela n'a rien de surprenant (cf. Heritage et Clayman, 2010, pp. 24-33; Linell, 1991, p. 163 ss.). Le fait que les professionnels définissent le cadre, le lieu, la durée et la thématique de l'interaction, est un marqueur évident de la distribution asymétrique verticale des rôles.

Il est également relevé que pour définir les sujets de discussion, les travailleurs sociaux recourent à une terminologie professionnelle et mettent ainsi en évidence le contexte institutionnel. Des notions telles que «mesure», «juge» (cf. extrait d'entretien [7]) et plus loin encore «acte», «probation», «peine d'enfermement» et d'autres du même genre sont révélatrices du contexte de contrainte qu'évoque

8.

transcription originale

[6] Gespräch Nuschli 15-20

15 BE: (2.0) °h wir nehmen uns
 16 zwanzig minuten zeit
 17 jetzt hier oben
 18 und dann
 19 wenn wir noch Sachen haben
 20 gehen wir runter

l'entretien. A ce sujet, le professionnel se réfère à une instance supérieure (le juge du tribunal des mineurs, l'autorité de tutelle) à laquelle il est aussi soumis. Il est intéressant d'observer qu'il éprouve apparemment quelques difficultés à désigner clairement les responsabilités et les rapports de pouvoir:

[7] Entretien Zunge 36-44⁹

- 36 BE: 'bien (-) hem: (- - -)
 37 tout d'abord
 38 (- -) il s'agit bien de
 39 (- -) le:: la mesure (- -) [traîne le mot en longueur/
 lentement]
 40 celle-là est bien à un moment donné
 41 par quelqu'un elle (- -)
 42 alors là là il y a
 43 (-)eu des jUges
 44 et ils ont ordonné la mesure

Les formulations vagues, les nombreuses interruptions et la recherche évidente d'un mode d'expression approprié indiquent que le professionnel peine à expliquer clairement la situation. A défaut, il recourt à des formules vagues («à un moment donné, une fois, par quelqu'un»). Bien qu'il réussisse au deuxième essai à désigner l'instance décisionnelle («des jUges»), la fonction des personnes et des institutions reste imprécise. Il y a simplement des juges quelconques qui ont ordonné une mesure quelconque pour un motif quelconque. En plus, le rôle du professionnel reste tout aussi flou, puisque rien ne filtre sur ses compétences décisionnelles. Dans cet extrait comme dans la suite de l'entretien, ni son propre rôle ni celui du client ni la relation

9.

transcription originale

[7] Gespräch Zunge 36-44

- 36 BE: 'gut (-) äm: (- - -)
 37 zuerst einmal
 38 (- -) es geht ja darum
 39 (- -) das:: die massnahme (- -) [in die Länge gezogen/langsam]
 40 die ist ja irgendwann einmal
 41 von jemandem ist die (- -)
 42 also da da sind
 43 (-) richter gewesen
 44 und die haben die massnahme verordnet

entre eux ne sont clairement désignés. Il peut être conclu, à propos de la construction de la relation, qu'un mécanisme interactif puissant empêche le professionnel de faire la lumière sur les rapports de pouvoir tangibles et sur son propre rôle.

Les entretiens éclairent au contraire les efforts variés et clairement communiqués des professionnels pour indiquer sans équivoque que la relation entre le client et l'intervenant social est fondée sur la notion d'aide, comme en atteste l'extrait ci-dessous [8]: le conseiller manifeste son intérêt pour les besoins du client et lui permet, avec des questions directes, de moduler les contenus de l'entretien:

[8] Entretien Zunge 326-332¹⁰

- 326 BE: ^oh oui: exACtement
 327 =donc donc donc
 328 =j'ai trouvé important
 329 =que nous nous réunissions
 330 =et nous mettions à regarder
 331 =cE QUE (-)
 332 qu'est-ce que c'est donc que tu vEUx TOI?

L'accent mis sur les points communs («nous ensemble») et l'aspiration du professionnel à répondre aux besoins de son interlocuteur («ce que tu vEUx TOI») peuvent être perçus comme des efforts pour établir une relation de confiance entre le conseiller et le client. Le professionnel oriente ses questions pour reléguer le contrôle en arrière-plan et mettre l'aide en valeur: «Ne pas commettre de délits et respecter les règles relève davantage de la compétence de la police et du Ministère public que du travail social et du rôle qui lui incombe. Logiquement, le professionnel prolonge l'entretien jusqu'au

10.

transcription originale

[8] Gespräch Zunge 326-332

326 BE: ^oh ja: genAU
 327 =drum drum drum
 328 =is_es mir wichtig gewesen
 329 =dass wir zusammen sitzen
 330 =und einmal schauen
 331 =wAS (-)
 332 was ist denn das was DU willst?

moment où il a construit son propre rôle d'«aidant» avec ses questions.» (Hofer *et al.*, 2011, p. 48).

A propos de la construction de la relation, il peut être affirmé pour résumer que les participants aux entretiens analysés se placent mutuellement dans un rapport asymétrique vertical, principalement indiqué par le fait que les professionnels déterminent unilatéralement la «*topic dominance*» (Linell, 1991, pp. 158 ss.) et la plus grande partie des «*directing moves*» (*ibid.*). Ils sont par ailleurs manifestement confrontés à un dilemme. En effet, ils doivent assumer simultanément les aspects de contrôle et d'aide inhérents à leur rôle pour entrer dans une relation productive quant aux objectifs de l'interaction. Alors les professionnels mentionnent l'autorité légale, énoncent indirectement et dans les grandes lignes le lien qu'elle entretient avec leur propre pouvoir et renvoient les instances décisionnelles hors de leur responsabilité. A contrario, ils soulignent et mettent en évidence les aspects positifs du conseil, faisant passer au second plan ses dimensions problématiques (dans ce cas le contexte de contrainte), au détriment de la clarté sur les devoirs juridiques et l'autorité des travailleurs sociaux (Hofer *et al.*, 2011, p. 45). D'autres études aboutissant à des conclusions similaires (Hitzler et Messmer, 2008, pp. 246 ss.; Nijnatten, Hoogsteder et Suurmond, 2001, pp. 707-715) viennent étayer ces résultats sur la conduite d'entretien et la construction de la relation dans un cadre d'aide contrainte.

La construction de cas

Elle a déjà été mentionnée comme troisième forme de la clientification dans le paragraphe intitulé « Catégorisation sociale » : l'image du cas à traiter se forme par la construction d'une différence entre le bilan, l'état actuel, et le projet, l'état attendu. Cette construction suppose que l'état actuel se présente mal, alors que l'état attendu représente le but qu'il est souhaitable d'atteindre.

Dans les entretiens que nous avons analysés, l'absence de toute problématisation explicite de l'état actuel est frappante.

Ni les professionnels, ni les clients ne désignent explicitement les problèmes à résoudre¹¹. La référence à la « mesure » (cf. extrait d'entretien [7]) à la suite d'un délit établit toutefois un lien implicite. Du coup, les participants savent que quelque chose de négatif a dû se passer, quelque chose contre quoi il a fallu prendre des mesures. Dans deux entretiens de conseil, le professionnel commence d'entrée de jeu par demander ce que le client ou la cliente devrait faire pour que la mesure soit levée. Cette question, de même que la réaction dépourvue de toute résistance des intéressés, entérine la forme implicite que prend ici la différence entre actuel et attendu. C'est donc l'état attendu qui est discuté, ce qui ne serait pas possible si l'état actuel n'était pas connoté négativement. Dans les entretiens analysés, la construction de la différence entre ces deux états se dessine donc à partir d'un bilan implicitement considéré comme mauvais, alors que seule la dimension attendue est explicitement formulée.

Caractéristique du matériel que nous avons analysé, les professionnels conduisent l'entretien de manière à ce que l'explication de l'état attendu soit constamment au premier plan:

[9] Entretien Nuschli 71-94¹²

71 BE: (3.0) que PENSes-tu

72 (-) qu'est-ce que le tribunal des mineurs deMANDE

11.

Il faut peut-être relativiser cette constatation au vu des conditions dans lesquelles s'est déroulé l'entretien. La dernière partie de cette contribution, « Questions ouvertes et utilité de la méthode », mentionne les objections possibles.

12.

transcription originale

[9] Gespräch Nuschli 71-94

71 BE: (3.0) was DENkst du

72 (-) was verLANGT die jugendanwaltschaft

73 eigentlich von DIR

74 in den nächsten zwei jahren (--)

75 also bis sie schon

76 bis zum ACHTzehnten lebensjahr?

77 also das sind jetzt nicht mehr ganz zwei Jahre ←00:02:01→

78 (2.0) was verLANGEN DIE von dir(.)

79 während dieser zeit

80 (-) hast du dir das mal überlegt

81 KJ: (--) ja dass ich keinen miST BAUE? (-)

82 ()

73 de TOI au fond
 74 ces deux prochaines années (--)
 75 donc déjà jusqu'à ce que
 76 jusqu'à tes dix-HUIT ans?
 77 bon, maintenant ça ne fait plus tout à fait deux ans
 ←00:02:01→
 78 [2.0] qu'est-ce CEUX-LA te deMANDent (.)
 79 pendant ce temps
 80 (-) est-ce que tu y as déjà réfléchi
 81 KJ: (--) oui que je ne FAIS pas de connerIE ? (-)
 82 ()
 83 BE: h_hem
 84 KJ: =que je me tiens à carreau r et r
 85 BE: L h_hem L
 86 KJ: =(j'arrête de) me faire virer
 87 BE: h_hem (--)
 88 donc ne plus faire de connerie
 90 =te tenir à carreau
 91 =ne plus te faire virer
 92 et siNON il y a encore des choses
 93 à ton avis
 94 ceux qui attendent de toi

L'état actuel, connoté négativement, n'est pas explicitement formulé et le professionnel demande avec insistance au client ou à la cliente comment il ou elle imagine l'état attendu; implicitement, c'est moins la réalité des intéressés (les événements concrets et les actes) mais plutôt leur mentalité (les schémas de pensée et de comportement) qui se retrouve au premier plan. Le professionnel laisse son interlocuteur expliquer ce que des tierces personnes attendent de lui et ne se contente pas de ses réponses laconiques et superficielles («FAIS pas de connerIE; me tiens à carreau»). En revanche, par ses questions

83 BE: h_hm
 84 KJ: =dass ich mich im rahmen halte r und r
 85 BE: L h_hm L
 86 KJ: =(ich nicht mehr) rausfliege
 87 BE: h_hm (--)
 88 also keinen mist mehr bauen
 90 =im Rahmen halten
 91 =nicht mehr rausfliegen
 92 gibt es SONst noch sachen
 93 meinst du
 94 die die von dir erwarten

précises visant à approfondir le sujet, il exprime ses propres attentes; dans le cas précis, il souhaite que le client illustre ce qu'il veut dire par des exemples concrets. De cette manière, d'une part le professionnel contrecarre les réponses minimales du client (une manifestation typique de *resistant behavior*; cf. Linell, 1991, pp. 155 ss.), d'autre part il vérifie l'internalisation d'un comportement conforme aux normes en lui demandant d'en donner des exemples.

A propos des objectifs à atteindre, il est aussi étonnant qu'il s'agisse surtout d'actes ou de situations à éviter («FAIS pas de connerie; j'arrête de me faire virer»). Cela complique la tâche de conseil dans la mesure où il ne s'agit pas de mesures concrètes permettant de réaliser des objectifs concrets, mais de buts abstraits («me tiens à carreau») qui doivent être atteints par des omissions. Dans la réalité pratique, les clients se trouvent déjà en mode attendu au moment de l'entretien puisqu'ils ne sont pas en train de commettre un délit. La professionnelle n'est cependant pas encore certaine que ce comportement va durer, d'où son insistance à jauger la mentalité des intéressés. Sur la construction de cas, la conclusion est que ce qui est traité comme cas dans les entretiens analysés repose peu sur la constitution d'une différence explicite état actuel/état attendu mais beaucoup sur la vérification que le client a bien internalisé l'état attendu, provoquant en même temps cette internalisation. Pour cela, ce n'est pas la réalité qu'il faut mettre sous la loupe, mais la mentalité.

Dans l'analyse de la construction de cas, un autre phénomène nous a étonnés, probablement typique des interventions dans un contexte de contrainte: les clients et clientes adoptent régulièrement des stratégies d'auto-déclientification (Messmer et Hitzler, 2010) dans le but de neutraliser les différences entre l'état actuel et l'état attendu établies explicitement ou implicitement par les professionnels:

[10] Entretien Zunge 201-207¹³

- 201 ←←cresc→ oui mais maintenant je fais pas de
 ←←f→ 'CONNERies ou bien→
 202 j'ai plus 'fait de conneries
 203 BE: ¬non
 204 ¬c'est vrai
 205 KJ: c'est vrai 'ou bien
 206 BE: ¬oui c'est vrai
 207 'oui

Dans cet exemple, le client tente de convaincre le conseiller qu'il «ne fait plus de conneries» et qu'il n'y a donc plus de raison de prendre d'autres mesures. Cette forme explicite d'auto-déclientification peut être observée dans d'autres passages du matériel. Des formes explicites et implicites se côtoient, par exemple lorsque les clients donnent toujours des réponses conformes aux demandes pressantes des professionnels. Ils produisent alors une image de la réalité dans laquelle l'état actuel correspond déjà à l'état attendu. En matière d'auto-déclientification tant explicite qu'implicite, les intéressés recourent à des stratégies communicatives propres à les faire apparaître sous un jour qui les libère de leur statut de «client» en déficit. Chez les jeunes condamnés pour délits, cela signifie concrètement se comporter comme n'étant plus des délinquants.

En conclusion, l'analyse de la construction de cas dans notre matériel a mis en évidence divers phénomènes. Elle a notamment abouti au constat que la construction escomptée d'une différence entre l'état actuel et l'état attendu s'opère de manière spécifique, à savoir que la catégorisation explicitement négative de l'état actuel fait défaut et n'est intégrée que dans l'explicitation évidente de l'état

13.

transcription originale

[10] Gespräch Zunge 201-207

201 ←←cresc→ ja ich mach ja jetzt kein ←←f→ 'SEIch oder→
 202 habe kein seich mehr 'gemacht
 203 BE: ¬nein
 204 ¬das stimmt
 205 KJ: stimmt 'oder
 206 BE: ¬ja das stimmt
 207 'ja

attendu. Il est en outre apparu que l'abolition de la différence concrète entre les deux états n'est pas au premier plan, mais fait place à l'élaboration et à l'examen d'une dimension «mentale» de l'état attendu, de préférence façonnée par le questionnement opiniâtre du professionnel. Enfin, le matériel a mis en évidence les efforts de communication des clients et des clientes, que le terme d'auto-déclientification peut définir. Avec des stratégies explicites et implicites, les intéressés tentent d'abroger la différence entre l'état actuel et l'état attendu afin de ne plus apparaître comme des clients tributaires d'une aide ou d'un contrôle.

Questions ouvertes et utilité de la méthode

Le matériel rassemblé pour ce projet de recherche, fondé sur des entretiens de conseil menés dans le cadre de la protection de l'enfance et de la jeunesse, ne permet d'avancer que des premières hypothèses sur la construction de relations et de cas. Il serait cependant intéressant de les vérifier par d'autres analyses. Il conviendrait d'étudier d'encore plus près l'influence de la technique d'entretien sur la construction de la relation et du cas, et si ces processus diffèrent selon la phase de la prise en charge (premier entretien, entretien au cours d'un processus s'étendant sur plusieurs années, etc.). Notre matériel prête à supposer que la technique d'entretien exerce une influence considérable. La technique d'«orientation vers les solutions» pourrait par exemple expliquer pourquoi la connotation négative de l'état actuel fait systématiquement défaut. Il n'est toutefois pas à exclure que son absence s'explique par le fait que les propos examinés ne proviennent pas de premiers entretiens. Par ailleurs, il faudrait aussi analyser en profondeur les difficultés que rencontrent les professionnels pour construire la relation, dues à la discrédence entre leurs missions, de contrôle et d'aide à la fois. La dissimulation des rapports de pouvoir, problématique du point de vue de l'éthique professionnelle, est aussi décelable dans d'autres études d'analyse conversationnelle (cf. par ex. Hitzler et Messmer, 2008; Nijnatten *et al.*, 2001). Dans leurs

recherches, Nijnatten *et al.* font par exemple état d'un cas où l'assistante sociale parvient à établir une relation d'aide tout en étant claire sur les rapports de pouvoir (cf. *ibid.*, p. 718). De telles recherches peuvent fournir de précieuses informations pour le travail social. Il serait par ailleurs intéressant d'étudier encore plus précisément les interactions entre «clientification» et «déclientification». Dans des entretiens réalisés sur une base plus volontaire, la comparaison des constructions de cas et de relations pourrait aussi s'avérer instructive.

Outre l'utilité pour le travail social des résultats de la recherche en analyse conversationnelle, le processus d'assimilation de la méthode ouvre aussi des perspectives et des défis pour les chercheurs, les étudiants et les praticiens. Dans l'atelier, ces identités se sont mêlées (nous étions simultanément étudiants, travailleurs sociaux et chercheurs), si bien que la confrontation à la méthode et aux résultats de la recherche en analyse conversationnelle a nourri en permanence des discussions et des réflexions entre les différentes identités.

Le constructivisme n'est pas une nouveauté dans notre groupe, mais il a été mis au défi d'appréhender les événements communicationnels comme processus de construction de la réalité et de reconnaître la signification de chaque phénomène micro-linguistique. Tous les participants, en particulier ceux qui étaient à la fois sujet et objet de l'analyse, se sont heurtés à la difficulté de devoir se distancer des significations quotidiennes évidentes pour segmenter la communication et procéder à sa lente analyse séquentielle. Au cours de ce processus, le groupe est de mieux en mieux parvenu à se placer au niveau requis pour l'analyse et à développer collectivement des interprétations alternatives de l'événement.

Enfin, l'apprentissage de la distinction entre les constatations analytiques et les implications morales a aussi été important. Il a fallu du temps pour que nous, étudiants, soyons en mesure de considérer les éléments de la pratique institutionnelle (dominance structurale des professionnels, clientification, etc.) comme des faits interactifs, hors de toute appréciation morale. C'est pourquoi il ne faut

pas sous-estimer l'exploration analytique de la communication afin de révéler les nécessités de l'interaction et de les formaliser pour les professionnels.



Article traduit de l'allemand par Diane Gilliard

Références bibliographiques

- Baldock, J. & Prior, D.** (1981). Social workers talking to clients: a study of verbal behaviour. *British Journal of Social Work*, 11, 19-38.
- Berger, P. & Luckmann, Th.** (1966). *Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit*. Frankfurt am Main : Fischer.
- Bergmann, J.** (2000). Konversationsanalyse. In U. Flick, E. V. Kardorff & I. Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (S. 524-537). Reinbek bei Hamburg : Rowohlt.
- Brock, A. & Meer, D.** (2004). Macht – Hierarchie – Dominanz – A-/Symmetrie: Begriffliche Überlegungen zur kommunikativen Ungleichheit in institutionellen Gesprächen. *Gesprächsforschung* [Online Zeitschrift zur verbalen Interaktion], 5, 184-209. URL: www.gespraechsforschung-ozs.de/heft2004/ga-brock.pdf. [Zugriffsdatum : 14.12.12]
- Brown, P. & Levinson, S.** (1987). *Politeness: Some Universals in Language Usage*. Cambridge : Cambridge University Press.
- Cedersund, E. & Säljö, R.** (1993). Bureaucratic discourse, conversational space and the concept of voice. *Semiotica*, 97, 79-101.
- Garfinkel, H.** (1956). Conditions of successful degradation ceremonies. *American Journal of Sociology*, 61, 420-424.
- Goffman, E.** (1967). *Interaction Ritual: Essays on Face-to-Face Behaviour*. Garden City, NY : Anchor Books.
- Hall, Ch., Parton, N., Juhila, K. & Pösö, T.** (Eds.) (2003). *Constructing Clienthood in Social Work and Human Services*. London : Jessica Kingsley.

Heritage, J. & Clayman, S. (2010). *Talk in Action. Interactions, Identities and Institutions*. Chichester : Wiley-Blackwell.

Hitzler, S. & Messmer, H. (2008). Gespräche als Forschungsgegenstand in der Sozialen Arbeit. *Zeitschrift für Pädagogik*, 54, 244-260.

Hofer, M., Lopez, R., Rotzetter, F., Morselli, C., Grieder, D., Jallais, J. & Zürcher, A. (2011). «*Die Geister, die ich rief...*» Fall- und Beziehungskonstruktion in der institutionellen Kommunikation der Sozialen Arbeit [Unveröffentlichte Studienarbeit im Rahmen des Master of Art in Sozialer Arbeit]. Olten : Hochschule für Soziale Arbeit, FHNW

Holstein, J. A. (1992). Producing people : Descriptive practice in human service work. In G. Miller (Ed.), *Current Research in Occupations and Professions*, 7, 23-39. Greenwich : JAI Press

Hydén, L. (1994). The social worker as a moral worker. Applying for money – the moral encounter between social workers and clients. In B. Gunnarsson, P. Linell & B. Nordberg (Eds.), *Text and Talk in Professional Contexts* (pp. 187-199). Uppsala : ASLA.

Jungblut, H. (1983). *Entalltäglicung durch Nicht-Entscheidung: Eine konversationsanalytische Studie zur Konstitution von Sprechhandlungen im Kontext der Jugendhilfeadministration*. Frankfurt/M : Haag und Herchen.

Linell, P. (1991). The power of dialogue dynamics. In I. Marková & K. Foppa (Eds.), *Dynamics of Dialogue* (pp. 147-177). Hemel Hempstead : Harvester Wheatsheaf.

Linell, P. & Luckmann, T. (1991). Asymmetries in dialogue : some conceptual preliminaries. In I. Markova & K. Foppa, (Eds.). *Asymmetries in Dialogues* (pp. 1-20). Hempel Hempstead : Harvester Wheatsheaf.

Messmer, H. (2012). Moralstrukturen professionellen Helfens. *Soziale Passagen*, 4, 5-22.

Messmer, H. & Hitzler, S. (2007). Die soziale Produktion des Klienten. Hilfeplangespräche in der Kinder- und Jugendhilfe. In W. Ludwig-Mayerhofer, O. Behrend & A. Sondermann (Hrsg.), *Fallverstehen und Deutungsmacht: Akteure der Sozialverwaltung und ihre Klienten* (S. 41-73). Wiesbaden : Verlag Barbara Budrich.

(2010). Die Hilfe wird beendet werden hier – Prozesse der Deklientifizierung im Hilfeplangespräch aus gesprächsanalytischer Sicht. *neue Praxis*, 38, 166-187.

Nijnatten, C. van, Hoogsteder, M. & Suurmond, J. (2001). Communication in care and coercion: Institutional interactions between family supervisors and parents. *British Journal of Social Work*, 31, 705-720.

Pithouse, A. (1998 [1987]). *Social Work: The Social Organisation of an Invisible Trade*. Aldershot : Ashgate.

Pithouse, A. & Atkinson, P. (1988). Telling the case: narrative in a social work office. In N. Coupland (Ed.), *Styles of Discourse* (pp. 183-200). London : Croom Helm.

Rostila, I. (1992). The treatment of client responsibility and laughter in encounters between social workers and clients. In B. Gunnarson, P. Linell & B. Nordberg (Eds.), *Text and Talk in Professional Contexts* (pp. 201-218). Uppsala : ASLA.

(1997). How to start to talk about money: Developing clienthood in a social welfare office. *Scandinavian Journal of Social Welfare*, 6, 105-118.

Sacks, H. (1984). Notes on methodology. In J.M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action* (pp. 21-27). Cambridge : Cambridge University Press

(1992). *Lectures on Conversation*. In G. Jefferson & E. Schegloff (Eds.). Oxford : Wiley-Blackwell.

Watts, R. J. (2003). *Politeness*. Cambridge : Cambridge University Press.

White, S. (1999). Examining the artfulness of «risk talk». In A. Jokinen, K. Juhila & T. Pösö (Eds.), *Constructing Social Work Practices* (pp. 87-102). Aldershot : Ashgate.

Wolff, S. (1983). *Die Produktion von Fürsorglichkeit*. Bielefeld : AJZ Druck & Verlag.

Conventions de transcription selon le système de transcription analytique de conversation

Intonations

?	fortement montante
,	légèrement montante
-	égale
;	légèrement descendante
.	fortement descendante

Autres conventions

acCENT	segment accentué
()	segment incompréhensible
{solche}	contenu probable
[[hustet]]	gestes et phénomènes para- et extra-verbaux
←←hustend→ gut→	gestes et phénomènes para- et extra-verbaux (avec portée)
←←erstaunt→ ach→	commentaires interprétatifs (avec portée)
weil [ich [sonst	chevauchements, prises de parole simultanées
=	enchaînement rapide
(.)	pause (inférieure à 1 seconde)
{-}, {- -}, {- - -}	pauses courtes, moyennes, longues de 0.25 à 0.75 secondes
{2.0}	pause évaluées de 1 seconde et plus
:, ::, :::	allongement vocalique plus ou moins long
.h, .hh, .hhh	aspiration
h, hh, hhh	expiration

Sigles des interlocuteurs

JA	Fachkraft Jugendamt (professionnel du service de protection de la jeunesse)
HL	Direktor der Heimeinrichtung (directeur du foyer)
KJ	Kind/Jugendliche/r (enfant/jeune)
BE	Berater/in (conseiller, conseillère)



«Demandes régime dernière minute» lors de conversations téléphoniques infirmière-diététicienne

Esther González-Martínez, Vassiliki Markaki et Fanny Bovey*

Ces dernières années, un grand nombre de courants de recherche se sont intéressés au rôle constitutif des échanges langagiers lors de situations de travail (Boutet, 2008; Borzeix et Fraenkel, 2001; Filliettaz et Bronckart, 2005; Pène *et al.*, 2001). En se parlant, les professionnels et leurs interlocuteurs coordonnent leurs actions et réalisent des activités où s'accomplissent leur propre identité, les relations qui les unissent ainsi que les attentes, normes et valeurs qui forment les contextes où ils évoluent¹. Ces courants invitent à

*

Esther González-Martínez, docteure en Sociologie, est professeure associée en sociologie au Département des sciences sociales de l'Université de Fribourg. Son champ de recherche est l'étude d'interactions et de pratiques sociales à l'aide d'approches ethnographiques et ethnométhodologiques (analyse de conversation et analyse multimodale). fns.unifr.ch/grips/; esther.gonzalezmartinez@unifr.ch.

Vassiliki Markaki, postdoctorante FNS à la Faculté de psychologie et sciences de l'éducation de l'Université de Genève et membre associé du laboratoire ICAR (France), mène des recherches sur l'analyse d'interactions en milieux institutionnels. www.unige.ch/fapse/interaction-formation/membres/markaki/; vassiliki.markaki@unige.ch.

Fanny Bovey, conseillère scientifique dans un établissement socio-éducatif, elle effectue une thèse en Sciences de l'éducation à l'Université de Genève. Ses recherches portent sur les interactions et pratiques sociales dans les domaines de la santé et de l'éducation. fanny.bovey@gmail.com

1.

De manière générale, ce texte retient la forme masculine pour faire référence autant à des individus hommes que femmes. Toutefois, nous utilisons exclusivement la forme féminine pour faire référence aux professions «infirmière» et «diététicienne» afin de signaler l'investissement traditionnel des femmes dans ces professions. Par ailleurs, les conversations téléphoniques analysées dans notre texte ont été réalisées exclusivement par des femmes - infirmières, diététiciennes et coordinatrices repas; en faisant référence à ces personnes, nous utiliserons donc la forme féminine.

dépasser des visions représentationalistes et expressivistes de l'utilisation du langage qui la réduisent à produire des propos sur un objet donné et à manifester des contenus de pensée et des éléments structurels préexistants, pour reconnaître toute la richesse de son opérativité au niveau pratique et situé. Ils s'éloignent également d'une vision individuelle de l'utilisation du langage, en tant que produit d'une conscience ou d'une cognition unique, pour l'étudier en tant qu'élaboration commune et interactive.

Partageant ces préoccupations générales, le travail exposé dans ce chapitre adopte plus précisément l'approche de l'analyse de conversation (Sacks *et al.*, 1974) pour étudier en particulier des conversations téléphoniques entre des infirmières et des diététiciennes dans le cadre de la coordination des soins à l'hôpital². Après la présentation des recherches qui nourrissent directement notre travail, il sera question de notre terrain, de nos données et de notre méthode analytique. Ensuite, nous développerons une analyse de notre objet d'étude spécifique: les appels «demande régime dernière minute». A travers ces appels, l'infirmière demande une intervention de la part de son interlocutrice pour s'assurer qu'un patient hospitalisé dans son service reçoive des aliments correspondant à son régime. En conclusion, nous établirons des liens entre l'étude des conversations téléphoniques de notre corpus et certains phénomènes d'organisation du travail à l'hôpital.

Cette contribution met en évidence l'importance du téléphone comme outil de travail à l'hôpital. Elle se veut une contribution à l'analyse de la production et de la gestion des demandes entre cliniciens dans le cadre de la coordination des soins. L'analyse identifie dans des activités a priori banales la mobilisation d'ensembles complexes

2.

Cette étude participe à la recherche «Nouvelle au poste: pratiques de mise en pertinence et d'appréciation des compétences professionnelles des jeunes infirmières lors de leurs conversations téléphoniques à l'hôpital» réalisée dans le cadre du projet Sinergia /C-You financé par le Fonds national suisse de la recherche scientifique (subside n° 136291). Elle est réalisée en partenariat avec l'Hôpital Neuchâtelois et la Haute école de santé ARC. Nous remercions le personnel de l'hôpital de leur disponibilité et engagement.

de compétences pratiques, notamment l'ajustement aux contingences spécifiques à chaque situation particulière, qui échappent aux protocoles standardisés. Elle fait écho à des enjeux centraux des professions infirmière et diététicienne notamment en termes de collaboration interprofessionnelle et partage des responsabilités cliniques.

1.

Conversations téléphoniques en milieu médical et clinique

Dans la première conversation téléphonique rapportée dans l'histoire du téléphone, Graham Bell appelle à l'aide son assistant parce que de l'acide sulfurique de la batterie qu'il manipulait a éclaboussé ses habits (Aronson, 1977). Depuis, l'utilisation du téléphone, moyen de communication de l'immédiateté et de l'urgence, n'a pas cessé de s'étendre à des buts d'assistance médicale. Ces dernières décennies, l'importance accrue des consultations et suivis à distance, de l'éducation des patients et des systèmes de triage a entraîné de nouvelles utilisations du téléphone, outil premier de la «telemedicine» et du «tele-nursing» modernes (Mcbride et Rimer, 1999). La recherche infirmière actuelle compare les bénéfices et inconvénients des moyens alternatifs – le face-à-face, l'écrit, la conversation téléphonique de consultation, d'éducation du patient ou de suivi thérapeutique – pour des pathologies et populations spécifiques, en termes de qualité de la prise en charge, de continuité dans les soins, de satisfaction ou de rétention d'informations de la part du patient (Harris *et al.*, 2003; Lattimer *et al.*, 1998; Norris *et al.*, 2009). La majorité des études procure des données quantitatives sur le qui, quoi, combien des conversations téléphoniques (Woloshynowych *et al.*, 2007); celles apportant des analyses qualitatives sur le déroulement des conversations et les pratiques mobilisées par les interlocuteurs étant encore minoritaires (Greenberg, 2009; Keeling et Dennison, 1995; Leppänen, 2010; Pettinari et Jessopp, 2001; Snelgrove, 2009; Wahlberg, 2004). D'autres textes s'intéressent spécifiquement à la manière d'améliorer

la communication téléphonique avec les patients (Car et Sheikh, 2003). Dans l'ensemble, cette littérature se concentre sur les appels entre les soignants et leurs patients, la communication téléphonique interprofessionnelle en milieu médical et clinique ayant été examinée jusqu'à présent presque exclusivement par le courant d'études Computer Supported Cooperative Work visant le développement de nouveaux artefacts technologiques (Wu *et al.*, 2011).

Dès ses origines, l'analyse de conversation a également été liée à l'étude d'appels téléphoniques en milieu clinique; Sacks (1966) ayant élaboré les fondements de cette approche en analysant des appels au Los Angeles Suicide Prevention Center. Les premiers travaux ont toutefois mis l'accent sur des phénomènes d'organisation conversationnelle génériques dont la portée dépasse le cadre de toute conversation téléphonique: la séquence appel-réponse (Schegloff, 1968), les séquences d'ouverture et de clôture (Schegloff, 1979; Schegloff et Sacks, 1973), la gestion des préférences (Sacks, 1987; Sacks et Schegloff, 1979). Ces dernières années, la recherche a porté sur des appels en rapport avec des centres d'aide d'urgence (Whalen *et al.*, 1988), de don d'organes (Weathersbee et Maynard, 2009) et de triage (Greatbatch *et al.*, 2005); des services d'assistance (Baker *et al.*, 2005; Hepburn et Potter, 2011) et des consultations médicales (Drew, 2006), explorant des problématiques afférentes: la production et la gestion des conseils (Hepburn et Potter, 2011) et des demandes (Curl et Drew, 2008), l'offre de soutien centrée sur le client (Butler *et al.*, 2010) et l'utilisation de systèmes experts en parallèle à la conversation (Greatbatch *et al.*, 2005). Ici encore, la littérature se concentre sur les conversations entre les soignants et leurs patients, délaissant celles réalisées entre professionnels dans des contextes médicaux ou cliniques.

Ces dernières années, on assiste à une multiplication d'appels en faveur du développement de la coordination clinique interprofessionnelle et des compétences communicationnelles susceptibles de la soutenir (Hall et Weaver, 2001; McPherson *et al.*, 2001). La prise en charge au niveau nutritionnel du patient hospitalisé est un domaine où la coordination interprofessionnelle a des effets positifs prouvés

sur l'évolution clinique du patient, sa satisfaction et sa qualité de vie, ainsi que sur la réduction des coûts médicaux (Frei, 2006). Inversement, la prévalence de la dénutrition à l'hôpital est positivement corrélée, entre autres, à un manque de coopération entre les différents professionnels impliqués dans le support nutritionnel et à une définition déficitaire de leurs responsabilités respectives dans la prescription et le suivi du soin nutritionnel (Conseil de l'Europe, 2002). Ces problèmes ont été signalés lors de plusieurs études portant en particulier sur la coordination entre équipes infirmières et nutritionnelles (Vilfroy, 2007; Kowanko, 1997; Kowanko *et al.*, 1999). Nous manquons pourtant d'études sur les pratiques concrètes et ordinaires de coordination entre les infirmières et les diététiciennes qui, en milieu hospitalier, sollicitent fortement des moyens de communication à distance, dont des conversations téléphoniques.

2.

Conversations téléphoniques infirmière-diététicienne à l'hôpital

Les données constituant la base de notre étude sont des enregistrements de conversations téléphoniques entre une jeune infirmière travaillant depuis six mois dans un service hospitalier et une diététicienne ou une coordinatrice repas (cette dernière étant une diététicienne assurant pour la journée la charge de coordination avec la cuisine) du service de nutrition du même hôpital. Dans les conversations de notre corpus, l'infirmière demande à son interlocutrice de réaliser une action nécessaire pour qu'un patient hospitalisé dans son service reçoive des aliments adaptés à son régime³. En temps normal, l'infirmière communique la plupart des informations concernant les régimes des patients avec les demandes correspondantes en termes

3.

Les enregistrements utilisés pour cette étude sont tirés du corpus NTH recueilli lors de la recherche «Nouvelle au poste». Ce corpus réunit des conversations téléphoniques inter- et intra-professionnelles de jeunes infirmières à l'hôpital réalisées pendant une période de six mois.

de service d'aliments à travers le logiciel informatique LogiMen partagé avec le service de nutrition et la cuisine de l'hôpital. Toutefois, la commande d'aliments par voie informatique doit se faire avant un délai fixé par le programme, en rapport avec les délais de préparation et service des aliments, pour pouvoir être examinée si nécessaire par le service de nutrition et pouvoir être prise en compte par la cuisine pour le repas immédiat. Passé ce délai, elle n'est plus possible et un appel téléphonique direct au personnel du service de nutrition peut devenir, selon les situations, nécessaire. En parallèle, l'infirmière peut également être amenée, par exemple, à transmettre un bon-cuisine papier à la cuisine ou à demander à une aide hôtelière d'apporter les aliments depuis la cuisine pour les servir au patient. Typiquement, ces appels «demande régime dernière minute» interviennent lorsque des aliments doivent être servis rapidement à un patient dont l'hospitalisation n'était pas prévue ou lorsqu'un changement de régime, prescrit par le médecin, doit être immédiatement mis en application. Ils interviennent également lorsque les infirmières ont besoin de l'assistance de la diététicienne pour introduire sur le LogiMen des commandes, par exemple pour des suppléments nutritionnels, qu'elles n'arrivent pas à faire par leurs propres moyens, indépendamment des délais en cours.

Lors des conversations téléphoniques de notre corpus, l'infirmière demande à son interlocutrice une intervention nécessaire au régime prescrit. Il s'agit, par exemple, d'annuler un repas commandé précédemment, de modifier la quantité et la nature des aliments à servir ou d'introduire un supplément nutritionnel. Pendant l'appel, il arrive que l'infirmière discute, au sujet même du changement de régime, avec d'autres personnes qui se trouvent près d'elle. De manière simultanée, les interlocutrices sont souvent amenées à rechercher ou introduire des informations sur l'ordinateur, ou à prendre des notes par écrit. Les prises de parole y sont succinctes et les appels durent en général moins d'une minute. Ces conversations ont toutes une structure identique: ouverture (interpellation, réponse, identification, reconnaissance, salutations), partie centrale et clôture

(remerciements, salutations). La partie centrale est consacrée à l'activité de demande.

Nous avons retranscrit les conversations téléphoniques de notre corpus selon les conventions développées par Gail Jefferson (2004) afin de rendre compte de manière détaillée des caractéristiques de la production langagière. Nous avons ensuite effectué une analyse conversationnelle (Sacks *et al.*, 1974) en vue d'appréhender les liens entre l'organisation séquentielle de la conversation et la production de l'activité de demande.

3.

Organisation conversationnelle de la séquence de demande

En analyse de conversation, les demandes ont été systématiquement analysées en tant que paires adjacentes, deux tours de parole contigus et inter-reliés, formant une séquence de type demande+acceptation/rejet (Sacks *et al.*, 1974). Le positionnement séquentiel et le formatage des tours en première et en deuxième position répondent à des préférences conversationnelles qui favorisent la contiguïté et l'accord (Sacks, 1987) et contribuent à la progressivité de l'activité (Schegloff, 2007). La préférence ne se rapporte pas à des états psychologiques des participants mais à l'action projetée par le premier élément de la paire, à réaliser dans le deuxième élément. Des études ont permis de montrer que l'acceptation d'une demande constitue généralement la réponse préférentielle alors que son rejet est non préférentiel. De ce fait, le rejet est souvent évité, retardé, mitigé et suivi de justifications (Davidson, 1984, 1990). Par ailleurs, Schegloff (2007) défend le statut non-préférentiel des demandes, en tant que premiers éléments de paire, lors de conversations ordinaires. Elles tendraient à apparaître uniquement une fois la conversation bien engagée, seraient accompagnées d'explications et justifications et seraient souvent déguisées en d'autres actions dont des offres. Des pré-pré-séquences projetant une demande, initiées par exemple par «j'ai un grand service

à te demander» (Schegloff, 2007), ne sont pas immédiatement suivies de la séquence principale de demande mais permettent de réaliser des actions préliminaires telles que partager des informations d'arrière plan qui permettront au destinataire de la demande d'anticiper son objet et même de la devancer. Par ailleurs, des séquences préliminaires de type pré-demande, initiées par exemple par «tu n'irais pas en ville?» (Schegloff, 2007), sont orientées vers l'anticipation et l'évitement du rejet; si la réponse au premier élément ne procure pas à son locuteur un feu vert à la production de la séquence principale de demande, celui-ci peut éviter de la produire. Lee (2009) et Lindström (2005) nous rendent toutefois attentifs au fait que des demandes lors de rapports de service ne manifestent pas ces traits caractéristiques aux actions non préférentielles. Formuler et traiter des demandes constitue la raison d'être même de ces interactions institutionnelles. De ce fait, les interlocuteurs les introduisent rapidement dans la conversation et sans précautions particulières.

Les travaux conversationnalistes ont également traité des différents formats du tour implémentant la demande. Ils ont mis en évidence une forte dépendance entre le format utilisé et l'orientation du locuteur envers deux éléments: sa légitimité à réaliser la demande et l'habileté de son interlocuteur à y répondre (Antaki et Kent, 2012; Curl et Drew, 2008; Heinemann, 2006; Lindström, 2005). Davidson (1984, 1990) étudie la manière dont le producteur d'une demande modifie celle-ci lorsqu'il se confronte à son rejet, potentiel ou effectif. Une fois formulée, la demande exige régulièrement la réalisation de nouvelles actions avant que son récepteur puisse y répondre. Par exemple, lors d'un appel à un centre d'aide d'urgence, les appelants sont conduits à donner leurs coordonnées ou à présenter la raison de l'appel avant de recevoir une réponse à leur demande (Whalen *et al.*, 1988). La conséquence en est une organisation conversationnelle où des séquences insérées question-réponse sont produites entre la demande et son acceptation/refus. Des séquences insérées sont également utilisées pour demander des précisions par rapport à la demande et la façonner en fonction des possibilités du récepteur à la satisfaire

(Lee, 2009). Par ailleurs, Sacks (1992) montre que l'action de demander peut être implémentée à travers des formats et séquences propres à d'autres types d'action. Ainsi, l'employé du centre de prévention du suicide, qui s'identifie en disant son nom de famille au tout début de la conversation téléphonique, sollicite de l'appelant une action similaire sans passer par une demande directe susceptible de rencontrer une résistance. Etendant cette idée, Gill (2005) signale qu'une demande peut être réalisée, et satisfaite, sans qu'il soit possible d'identifier un tour de parole en particulier où elle aurait été formulée; elle le prouve à travers l'analyse de plusieurs longues séquences lors desquelles une patiente et son médecin produisent et gèrent délicatement une demande implicite de la patiente pour un test HIV.

4.

La demande : production et expansion de la séquence

La phase centrale des appels de notre corpus est consacrée à produire et traiter une demande, de la part de l'infirmière envers une diététicienne, concernant le régime d'un patient. Pour l'infirmière, il s'agit d'obtenir une intervention de la diététicienne, nécessaire au régime prescrit. Dans la situation étudiée, la production d'une réponse à la demande nécessite déjà que l'interlocutrice de l'infirmière se constitue en tant que personne en mesure de traiter la demande. Ce réquisit est rempli de manière tacite par le fait même de permettre à l'infirmière de formuler sa demande et de commencer à la traiter. Il n'est pas rempli, par exemple, lorsqu'une diététicienne signale à l'infirmière, qui était en cours de production de sa demande, qu'elle n'est pas en situation de s'en occuper, et lui propose d'appeler une autre collègue. Dans notre corpus, lorsque l'interlocutrice de l'infirmière prend la demande, elle va également la satisfaire mais de façons fort diverses: elle indique à l'infirmière des opérations qu'elle doit effectuer pour obtenir le service du régime prescrit; annonce une action future de sa part dans le sens de la satisfaction de la demande; réalise sur le moment une action orientée vers la satisfaction de la demande;

et/ou se déclare simplement d'accord pour la satisfaire. Dans les cas où il y a traitement de la demande, la partie centrale de l'appel est articulée autour de deux éléments qui se définissent de manière réciproque: la demande et sa réponse. Au niveau séquentiel, nous observons toutefois des organisations qui élaborent et complexifient un schéma de base où la séquence serait formée uniquement d'un énoncé formulant exclusivement la demande suivi immédiatement d'un autre formulant exclusivement la réponse. Pour commencer, l'infirmière produit une série d'énoncés qui contribuent à faire progressivement émerger la demande et qui, en réalité, concluent seulement dans une minorité des cas avec l'énonciation de l'action qu'elle sollicite de son interlocutrice. Très souvent, la réponse à la demande est également élaborée à travers plusieurs énoncés dans un même tour, parfois même dans une succession de séquences. Par ailleurs, entre la demande et sa réponse, il arrive régulièrement que les interlocutrices produisent des expansions insérées orientées, par exemple, vers l'inscription par la diététicienne du nom du patient. Enfin, après la réponse, la séquence est souvent étendue avec un ou plusieurs tours où il s'agit, entre autres, de recevoir la réponse et/ou de demander des précisions concernant la demande et de les apporter.

L'extrait 1 ci-dessous reproduit un appel particulièrement rapide et simple, au niveau de son organisation séquentielle, par rapport aux autres conversations de notre corpus. L'infirmière Béatrice (Bea dans la transcription) appelle la diététicienne ayant le rôle de coordinatrice repas, Solène (Sol dans la transcription)⁴ pour commander un plateau «sans résidu strict»; un régime ayant pour but de réduire au maximum les résidus alimentaires dans l'intestin du patient au vu, par exemple, d'une prochaine intervention ou d'un examen, ou bien dans le cadre d'un schéma de réalimentation post-chirurgical. La demande concerne un patient qui a été admis à l'hôpital le matin même.

4.

Toutes les informations personnelles – noms et prénoms de personnes, nom du service hospitalier, lieu de travail, date de naissance – ont été remplacées par des références fictives.

Elle a un caractère urgent puisque le déjeuner doit être servi au patient alors qu'il est 13h00 et que le service des repas de midi a déjà eu lieu.

Extrait 1

.....Début de l'enregistrement.....

- 1 ((sonnerie appel téléphonique))
 2 (4.0)
 3 ((sonnerie appel téléphonique))
 4 (1.5)
 5 Sol: oui? Solène?
 6 Bea: [oui:]
 7 Sol: [()]
 8 Bea: bonjour Béatrice de l'unité un
 9 (0.8)
 10 Sol: oui? [salut]
 11 Bea: [() euh]:: écoute j't'appelle concernant
 12 monsieur Dupont: <c'est une entrée d'aujourd'hui ·h
 13 (0.2)
 14 Sol: [mh mh]
 15 Bea: [qui euh:] s'ra opéré lundi et pis j:'aimerais bien
 16 commander un plateau pour midi en fait euh: on
 17 n'avait pas commandé ce matin, un (sans résidu)
 18 strict >c'est possible de nous en amener un?<
 19 (0.6)
 20 Sol: ·hhh alo:rs il faudrait en fait(h) envoyer (.) (h)un:
 21 (0.4)
 22 Bea: un bon?
 23 Sol: de/à la cuisine, ·h et pis: téléphoner aux
 24 assistants (hôteliers) qu'ils vous apportent le
 25 plateau
 26 Bea: d'accord. ↑oké. ça marche merci=
 27 Sol: =ça marche?=
 28 Bea: =ciao=
 29 Sol: =merci::
 30 (0.2)
 31 Bea: salut
 32 (0.7)

.....Fin de l'enregistrement.....

Dans l'extrait 1 ci-dessus, la conversation téléphonique commence avec une séquence interpellation/réponse (1-5)⁵ qui permet aux deux interlocutrices d'établir le contact. La diététicienne répond à l'appel de l'infirmière et s'identifie (5). L'infirmière reçoit l'identification de son interlocutrice («oui», 6) et produit une salutation (8) suivie de sa propre identification à partir de son prénom et de son inscription institutionnelle (8). A son tour, la diététicienne reçoit l'identification de l'infirmière et la salue (10).

La séquence d'ouverture téléphonique est conclue de manière routinière (Schegloff, 1986) avec l'introduction de la raison de l'appel. En effet, après une nouvelle interpellation («écoute», 11), l'infirmière énonce le cas qui motive l'appel identifié à travers le nom du patient (11-12). Anticipant peut-être une absence de reconnaissance du patient par la diététicienne, elle ajoute rapidement qu'il s'agit d'une entrée de la journée (12). Cette information est également orientée vers la justification de la demande par voie téléphonique qu'elle est sur le point de formuler. Commenant en même temps que la diététicienne produit un continuateur (14), l'infirmière présente ensuite la situation médicale du patient qui justifie prospectivement le type d'aliment qu'elle va demander (15). Immédiatement après, elle initie la formulation de la demande proprement dite avec l'énonciation tout d'abord d'un souhait («commander un plateau pour midi», 15-16). Elle insère encore un élément qui tient compte du décalage de la demande par rapport à la procédure standard de transmission informatisée, qui aurait exigé une commande tôt le matin (16-17). Ensuite, l'infirmière précise le type de plateau souhaité («un sans résidu strict», 17-18). Enfin, elle verbalise l'action requise de la part du service contacté à travers une question sur sa faisabilité («c'est possible de nous en amener un», 17-18). De la ligne 11 à la ligne 18, l'infirmière a ainsi produit le premier élément de la paire de la séquence de demande, à travers un tour de parole composé de plusieurs unités,

5.

Les chiffres entre parenthèses indiquent le numéro de ligne de la transcription où est observable le phénomène auquel le texte fait référence.

dont la production est soutenue par le silence de la diététicienne et son continuateur à la ligne 14.

Après un silence, la diététicienne produit la réponse à la demande de l'infirmière, le deuxième élément de la séquence donc, entre les lignes 20 et 25. La diététicienne indique à l'infirmière les actions qu'elle doit entreprendre en vue de satisfaire sa requête: d'abord envoyer un bon-cuisine, ensuite téléphoner aux assistants hôteliers. L'indication concernant le bon est produite de manière collaborative avec l'intervention de l'infirmière à la ligne 22, qui complète l'énoncé de la diététicienne que celle-ci continue ensuite à élaborer.

La séquence de demande comprend un troisième élément qui suit la réponse de la diététicienne. Il s'agit d'une post-expansion minimale ou *sequence-closing third* prenant la forme d'un composite (Schegloff, 2007) par lequel l'infirmière reçoit et accepte la réponse de la diététicienne, manifeste le caractère non problématique de la démarche indiquée par la diététicienne et la remercie («d'accord oké ça marche merci», 26). Le tour de l'infirmière projette la fin de la séquence de demande et initie la clôture de l'appel. La diététicienne cherche encore à s'assurer du caractère non-problématique de sa réponse et de la démarche indiquée à l'infirmière («ça marche?», 27). Enchaînant rapidement, l'infirmière avance encore dans la clôture de l'appel avec une salutation de départ (28) qu'elle renouvelle en ligne 31 après l'expression de remerciement de la diététicienne (29). L'infirmière et la diététicienne mettent fin à l'appel.

L'extrait 2 ci-dessous reproduit la phase centrale d'un autre appel téléphonique de notre corpus. Notre infirmière Béatrice (Bea dans la transcription) appelle la diététicienne coordinatrice repas pour la journée Anne (Ann dans la transcription) pour lui demander d'introduire dans le régime d'un patient des suppléments nutritionnels oraux (SNO) ainsi que l'a prescrit le médecin. En comparaison avec l'extrait 1 ci-dessus, la séquence de demande prend une forme bien plus étendue.

Extrait 2

- 1 Ann: =[oui (.) salut]
 2 Bea: =[·h j'vous appelle concer]nant monsieur
 3 Bovet
 4 (0.7)
 5 Bea: qui: est un patient qui est chez nous: et
 6 pis qui est en ralé- réalimentation depuis
 7 hier soir il avait de la soupe ·h et pis là
 8 euh le docteur Plantin a changé les ordres
 9 il aimerait des s n o deux fois par jour
 10 (0.5)
 11 Ann: ·hhh alo:rs (.) tu peux juste me: répéter
 12 le nom j'ai [pas bien: ()]
 13 Bea: [monsieur] Bovet
 14 <Patrick::> du vingt-trois du neuf >mille
 15 neuf cent soixante-dix<
 16 Ann: d'accord alors euh: (0.4) donc uniqu- ment
 17 deux: (h) s n o
 18 Bea: ouais=
 19 Ann: =[par jour]
 20 Bea: =[il est] en boissons libres à coté de ça
 21 ·h [mais juste]
 22 Ann: [d'accord] ah oui
 23 Bea: il aimerait juste ça.
 24 (1.0)
 25 Ann: ouais
 26 (0.4)
 27 Bea: [ça joue?]
 28 Ann: [oké] j't'les mets quand (.) le matin:
 29 pis à midi?
 30 (0.2)
 31 Bea: euh:: hh (0.4) qu'est-c'qu'vous avez
 32 l'habitude de faire il a pas précisé.
 33 (0.6)
 34 Ann: d'accord oké ben j'verrai alors [()]
 35 Bea: [quel] est
 36 le plus logique par rapport- ou bien le
 37 matin et le soir comme ça ça couvre peut-
 38 être mieux.
 39 (0.5)
 40 Ann: ouais
 41 (0.5)
 42 Ann: oké ça marche: mer[ci:]
 43 Bea: [>[au revoir]] merci
 44 ciao<

Au début de l'extrait 2 ci-dessus, l'infirmière clôture la phase d'ouverture de la conversation téléphonique avec la présentation de la raison de son appel. Elle énonce le cas, identifié à travers le nom du patient, en rapport avec l'appel (2-3). Après un silence, l'infirmière commence la présentation du cas en semblant tout d'abord s'orienter vers l'absence de signes de reconnaissance du patient par son interlocutrice: elle le présente comment étant un patient hospitalisé dans son unité (5). Adoptant un format narratif, elle présente ensuite l'évolution de la situation au niveau du régime du patient (5-9). Tout d'abord, la situation de départ, le régime tenu par le patient, ensuite, la nouvelle situation, un changement des ordres du médecin. Cette présentation indique la temporalité de la demande, notamment le fait que le docteur vient de communiquer ses ordres («et pis là», 7). La référence au changement des ordres sert d'introduction à la demande de l'infirmière. Elle fait entendre celle-ci en énonçant le contenu des ordres du médecin («il aimerait des SNO deux fois par jour», 9). Cette énonciation prend la forme d'un discours rapporté de type libre faisant entendre un souhait de la part du médecin, ce qui légitime la demande.

Dans l'extrait 2 ci-dessus, l'infirmière a donc produit le premier élément de la séquence de demande entre les lignes 2 et 9. Après un silence, la diététicienne s'oriente vers un problème de reconnaissance/d'audibilité de l'identité du patient («tu peux juste me répéter le nom j'ai pas bien», 11-12) à situer dans le tour précédent. L'infirmière énonce alors l'identité du patient en commençant par répéter son nom et en ajoutant ensuite son prénom et sa date de naissance (13-15). En réalité, le tour de la diététicienne constitue surtout un pas en avant vers la satisfaction effective de la demande. Il répond en effet au besoin de prendre note par écrit de l'identité du patient puisque les demandes d'introduction de SNO n'entraînent pas l'envoi d'un bon-cuisine où apparaîtraient ces informations. Avec son tour, la diététicienne fait donc un premier mouvement vers l'émergence d'une réponse qui compléterait la séquence de demande. Cette réponse positive va progressivement prendre forme à travers la résolution d'autres questions

pratiques et sera explicitement énoncée, et entendue comme telle, uniquement à la fin de l'extrait.

A la ligne 16, la diététicienne reçoit les informations sur l'identité du patient et fait encore un pas vers une réponse positive à la demande en reformulant l'objet précis de celle-ci («alors euh donc uniquement deux SNO», 16-17). Encore une fois, la diététicienne semble être en train d'écrire, ce qui expliquerait une certaine lenteur dans la production de l'énoncé. D'abord, l'infirmière confirme l'objet de la demande (18) puis elle apporte un complément d'information concernant le régime du patient, à savoir qu'il est aussi en «boissons libres» (20). Ce faisant, l'infirmière traite rétrospectivement l'inclusion de l'adverbe «uniquement» dans la reformulation de la diététicienne comme une source éventuelle de problèmes d'implémentation des nouveaux ordres. Il ne s'agit pas d'administrer «uniquement» deux SNO mais de les rajouter au régime préexistant. L'infirmière semble aussi avoir identifié dans la reformulation de la diététicienne une possible problématisation des ordres du médecin. Elle les confirme donc en faisant encore entendre le souhait de ce dernier à travers le discours rapporté et avec une intonation conclusive («il aimerait juste ça», 23). La diététicienne qui s'était déjà rangée une première fois sur la réponse de l'infirmière («d'accord ah oui», 22) exprime encore une fois sa compréhension de l'objet de la demande («ouais», 25). Peut-être à cause des silences qui précèdent et suivent la réponse de la diététicienne, l'infirmière introduit encore une vérification du caractère non problématique de cet objet («ça joue?», 27), qui chevauche un nouvel acquiescement de la diététicienne («oké», 28).

A ce moment, la diététicienne initie une nouvelle expansion de la séquence de demande qui vise un complément d'information. Elle fait ainsi un nouveau pas vers l'accomplissement d'une réponse positive à la demande, à travers le traitement d'un nouvel aspect pratique y relatif. La diététicienne introduit alors une question concernant la répartition de l'administration des SNO dans la journée («je te les mets quand», 28), suivie d'une proposition de répartition («le matin pis à midi?», 28-29). L'infirmière retourne la question à la diététicienne

en s'en remettant aux habitudes du service de nutrition (31-32) puis justifie sa difficulté à y répondre vu l'absence de précisions de la part du médecin (32). La diététicienne reçoit l'information et se montre prête à trouver d'elle-même une solution («ben je verrai alors», 34), tout en signalant avec «ben» le caractère problématique d'une situation où la décision sur la répartition des SNO lui revient. Ce positionnement interpelle l'infirmière qui s'auto-sélectionne et avance tout d'abord un principe logique comme moyen de trouver une solution (35-36). Ensuite, elle propose une répartition alternative à celle avancée par la diététicienne et la justifie («ou bien le matin et le soir comme ça ça couvre peut-être mieux», 36-38). Après un silence, la diététicienne reçoit cette proposition de répartition («ouais», 40). Après un nouveau silence, elle produit la réponse favorable à la demande avec laquelle elle énonce le caractère non problématique de sa satisfaction («oké ça marche», 42). Cet énoncé accompagné de remerciements clôt la séquence et initie la clôture de la conversation. À son tour, l'infirmière confirme ce mouvement avec la production d'une formule de remerciement et des salutations de départ (43-44).

5. Discussion et conclusion

L'évolution récente du travail infirmier hospitalier est marquée par deux mouvements contraires et interdépendants: la spécialisation accrue des tâches s'accompagne d'un impératif de collaboration interprofessionnelle (Hall et Weaver, 2001). Simultanément, les cliniciens redéfinissent et réaffirment la spécificité de leurs rôles, et travaillent au développement de pratiques et compétences professionnelles qui assurent leur articulation. Les activités de préparation, organisation, service et évaluation relatives à l'alimentation des patients, autrefois attribuées aux infirmières (Nadot, 2012), se sont complexifiées et ont été reprises par d'autres professionnels (Jefferies *et al.*, 2011). Ces dernières années, diverses initiatives hospitalières, dont la mise en place d'unités transversales de nutrition (Desport *et al.*, 2009), ont cherché

à institutionnaliser des liens entre professionnels que les conversations analysées dans ce chapitre reconduisent et redéfinissent concrètement, au niveau pratique, au jour le jour, sur le terrain.

La production et la gestion d'une «demande régime dernière minute» est une activité pratique de coordination interprofessionnelle en milieu hospitalier. La demande trouve généralement son origine dans les ordres du médecin, mais elle est concrétisée et rendue effective à travers une série d'échanges qui engagent un ensemble de membres du personnel de l'hôpital. En effet, autour des besoins du patient s'articulent les actions des médecins, des infirmières, du personnel du service de nutrition (diététiciennes, coordinatrices repas) et du service de restauration (personnel de cuisine, assistants hôteliers). Les appels de notre corpus témoignent d'un moment de ce travail d'articulation (Strauss *et al.*, 1985): la conversation téléphonique entre l'infirmière et la diététicienne. A travers leur échange, l'infirmière et son interlocutrice contribuent ensemble aussi bien à produire la demande et à la gérer qu'à façonner et stabiliser son objet. L'analyse conversationnelle des appels permet de saisir l'organisation de cette activité et d'identifier la manière dont les professionnelles s'ajustent à ses contraintes et contingences. Elle met en évidence des formulations et des conduites de la gestion de la complexité situationnelle, saisies à partir du point de vue des professionnelles.

En temps normal, le logiciel LogiMen structure la commande des régimes déterminant la procédure à suivre (étapes à traverser, demandes autorisées, informations à apporter, délais à respecter). Toutefois, lorsqu'il lui est impossible d'utiliser le logiciel, l'infirmière doit réaliser l'activité avec la diététicienne lors d'une communication téléphonique ouverte, en principe, à toute éventualité. Tout en accomplissant la demande, sans besoin de produire un discours à son propos, elles se guident et coordonnent réciproquement la manière de l'accomplir. Cette organisation intègre les contingences spécifiques de chaque professionnelle et de chaque situation de communication et de travail: une diététicienne qui n'est pas à son bureau ou a besoin de l'envoi d'un bon-repas à la cuisine, un ordre médical incomplet,

une infirmière qui doit consulter une autre collègue pour répondre à son interlocutrice. Faite au cas par cas, l'activité ne peut pas se limiter à suivre de manière automatique et figée des procédures hospitalières. Elle exige de la rapidité et de la souplesse dans l'exécution. La produire ainsi, parmi tant d'autres activités à réaliser, est un accomplissement ordinaire mais essentiel à la coordination des soins.

Les extraits analysés nous renseignent sur le travail engagé concrètement dans la production et la gestion téléphonique des «demandes régime dernière minute». Les interlocutrices produisent une séquence conversationnelle composée de deux parties: la demande et sa réponse. Chaque partie adopte des formes plus ou moins élaborées et la séquence prend parfois une forme étendue grâce à des expansions. L'émergence de ces différentes configurations répond à la spécificité de la demande ainsi qu'aux contingences pratiques de sa réalisation située, qui se manifestent uniquement lors de la production même de la demande. La transmission du nom du patient en est un exemple. En préface de la demande, l'infirmière donne systématiquement l'identité du patient. Toutefois, la pertinence de retenir cette information se révèle à la diététicienne uniquement une fois que l'infirmière a présenté l'objet précis de sa demande. En effet, cette information au moment de l'appel n'est pas nécessaire pour les demandes qui s'accompagnent de l'envoi d'un support écrit contenant le nom du patient, par exemple un bon de cuisine, tel qu'illustré par l'extrait 1 ci-dessus. Par contre, elle est indispensable si la demande est d'un type qui ne requiert pas de transmission de support écrit, comme par exemple l'introduction de SNO, tel qu'illustré dans l'extrait 2 ci-dessus. Si la diététicienne ne retient pas le nom du patient au début de l'appel, elle devra redemander cette information après avoir entendu la demande de l'infirmière; ceci exige l'introduction d'une nouvelle séquence dans la conversation, qui va la prolonger. La pertinence de traiter d'autres questions pratiques telles que la taille des portions ou la distribution des aliments au long de la journée dépend également de l'objet spécifique de la demande ainsi que de contingences telles que la situation du patient ou la connaissance de son cas

que la diététicienne peut manifester sur le moment. Traiter ces questions complexifie et prolonge l'appel.

L'infirmière se sert certes des appels étudiés pour demander aux diététiciennes d'entreprendre des actions concrètes utiles au service d'aliments adaptés aux besoins des patients. Toutefois, l'organisation des appels répond et participe à un ensemble d'enjeux bien plus complexe. Ils servent à obtenir des informations sur la manière de procéder pour gérer les questions en rapport avec la nutrition des patients et à les procurer, constituant ainsi un espace d'instruction et d'apprentissage entre collègues. Les appels constituent également un espace de transmission d'informations, entre cliniciennes, sur la situation du patient en question. Les ordres du médecin prescrivent le régime du patient mais sa forme définitive dépend des appréciations et propositions des autres membres de l'équipe de soins dont les infirmières et les diététiciennes. Les appels téléphoniques analysés sont des moments de mise à l'épreuve, de validation et de concrétisation de ces ordres. L'analyse de l'extrait 2 montre, par exemple, que l'infirmière s'oriente vers une possible évaluation par la diététicienne du changement introduit dans le régime du patient. Manifester cette orientation et y répondre génère de nouvelles interventions conversationnelles : l'infirmière complète la description du régime du patient, réaffirme le souhait manifesté par le médecin et invite la diététicienne à confirmer le caractère non problématique de la demande. Concernant l'infirmière et la diététicienne, nous sommes donc bien loin de rôles de simples exécutantes, même lors de situations de travail apparemment simples et routinières telles que les appels analysés. Demander une action pratique très simple, introduire des SNO dans le dossier LogiMen d'un patient, par exemple, et garantir sa réalisation mobilisent, sans qu'il y paraisse, des considérations complexes en termes de transmission d'informations, de vérification de la cohérence et du bien-fondé de la demande et de traçabilité des opérations relatives aux soins. Enfin, les appels analysés constituent des échanges à travers lesquels se mettent en place les identités et relations professionnelles, et se définissent les responsabilités des uns et des autres. L'échange de

remerciements en fin d'appel, par exemple, participe à l'inclusion de la diététicienne dans l'équipe de soins: l'infirmière et la diététicienne se remercient mutuellement de leur contribution respective au traitement du patient. L'échange participe également à la reconnaissance d'une responsabilité commune du bien-être d'un patient que les deux professionnelles manifestent ainsi «avoir» en commun. En conclusion, les pratiques observées et les enjeux auxquels elles participent sont étroitement liés à l'évolution de la formation et de la profession infirmières, de plus en plus orientées vers la coordination des soins, ainsi qu'au renforcement de la dimension clinique du travail des diététiciennes. Le fait que les appels soient parfaitement routiniers et ne durent même pas une minute ne fait que mettre en évidence la complexité des compétences à l'œuvre.

Références bibliographiques

- Antaki, C. & Kent, A.** [2012]. Telling people what to do (and, sometimes, why). Contingency, entitlement and explanation in staff requests to adults with intellectual impairments. *Journal of pragmatics*, 44(6-7), 876-889.
- Aronson, S. H.** [1977]. The lancet on the telephone 1876-1975. *Medical history*, 21(1), 69-87.
- Baker, C. et al.** (Eds.) (2005). *Calling for help. Language and social interaction on telephone helplines*. Amsterdam : John Benjamins.
- Borzeix, A. & Fraenkel, B.** (Eds.) (2001). *Langage et travail. Communication, cognition, action*. Paris : Editions du CNRS.
- Boutet, J.** (2008). *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appels*. Toulouse : Octarès.
- Butler, C. W. et al.** (2010). Advice-implicative interrogatives. Building «client-centered» support in a children's helpline. *Social psychology quarterly*, 73(3), 265-287.
- Car, J., & Sheikh, A.** (2003). Telephone consultations. *British medical journal*, 326(7396), 966-969.

Conseil de l'Europe (2002). *Alimentation et soins nutritionnels dans les hôpitaux. Comment prévenir la dénutrition*. [Rapport et recommandations du Comité d'experts sur la nutrition, la sécurité alimentaire et la protection des consommateurs]. Strasbourg : Editions du Conseil de l'Europe.

Curl, T. S. & Drew, P. (2008). Contingency and action. A comparison of two forms of requesting. *Research on language and social interaction*, 41(2), 129-153.

Davidson, J. A. (1984). Subsequent versions of invitations, offers, requests and proposals dealing with potential or actual rejection. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of social action. Studies in conversation analysis*, (pp. 102-128). Cambridge : Cambridge University press.

(1990). Modifications of invitations, offers and rejections.

In G. Psathas (Ed.), *Interaction competence*, (pp. 149-180).

Washington : University press of America.

Desport, J.-C. et al. (2009). Les unités transversales de nutrition. Bilan et perspectives. *Nutrition clinique et métabolisme*, 23(2), 67-71.

Drew, P. (2006). Mis-alignments between caller and doctor in «out-of-hours» telephone calls to a British GP's practice. In J. Heritage & D. Maynard (Eds.), *Communication in medical care. Interaction between primary care physicians and patients*, (pp. 416-444). Cambridge : Cambridge University press.

Filliettaz, L. & Bronckart, J.-P. (Eds.) (2005). *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*. Louvain-la-neuve : Peeters.

Frei, A. (2006). *Mangelnährung im Spital. Medizinische Kosten und Kosteneffektivität bei Verhinderung*. Pratteln : Bundesamt für Gesundheit.

Gill, V. T. (2005). Patient «demand» for medical interventions. Exerting pressure for an offer in a primary care clinic visit. *Research on language and social interaction*, 38(4), 451-479.

Greatbatch, D. et al. (2005). Telephone triage, expert systems and clinical expertise. *Sociology of health and illness*, 27(6), 802-830.

Greenberg, M. E. (2009). A comprehensive model of the process of telephone nursing. *Journal of advanced nursing*, 65(12), 2621-2629.

- Hall, P. & Weaver, L.** (2001). Interdisciplinary education and teamwork. A long and winding road. *Medical education*, 35(9), 867-875.
- Harris, D. E. et al.** (2003). Cardiac rehabilitation with nurse care management and telephonic interactions at a community hospital. Program evaluation of participation and lipid outcomes. *Lippincotts case management*, 8(4), 141-157.
- Heinemann, T.** (2006). Will you or can't you? Displaying entitlement in interrogative requests. *Journal of pragmatics*, 38(7), 1081-1104.
- Hepburn, A. & Potter, J.** (2011). Designing the recipient. Managing advice resistance in institutional settings. *Social psychology quarterly*, 74(2), 216-241.
- Jefferies, D. et al.** (2011). Nurturing and nourishing. The nurses' role in nutritional care. *Journal of clinical nursing*, 20(3-4), 317-330.
- Jefferson, G.** (2004). Glossary of transcript symbols with an introduction. In G. H. Lerner (Ed.), *Conversation analysis. Studies from the first generation*, (pp. 13-31). Amsterdam : John Benjamins.
- Keeling, A. W. & Dennison, P. D.** (1995). Nurse-initiated telephone follow-up after acute myocardial infarction. A pilot study. *Heart & lung*, 24(1), 45-49.
- Kowanko, I.** (1997). The role of the nurse in food service. A literature review and recommendations. *International journal of nursing practice*, 3(2), 73-78.
- Kowanko, I. et al.** (1999). Nutritional care of the patient. Nurses' knowledge and attitudes in an acute care setting. *Journal of clinical nursing*, 8(2), 121-229.
- Lattimer, V. et al.** (1998). Safety and effectiveness of nurse telephone consultation in out of hours primary care. Randomised controlled trial. *British medical journal*, 317, 1054-1059.
- Lee, S.-H.** (2009). Extended requesting. Interaction and collaboration in the production and specification of requests. *Journal of pragmatics*, 41(6), 1248-1271.
- Leppänen, V.** (2010). Power in telephone-advice nursing. *Nursing inquiry*, 17(1), 15-26.

Lindström, A. (2005). Language as social action. A study of how senior citizens request assistance with practical tasks in the Swedish home help service. In A. Hakulinen & M. Selting (Eds.), *Syntax and lexis in conversation. Studies on the use of linguistic resources in talk-in-interaction*, (pp. 209-230). Amsterdam : John Benjamins.

McBride, C. M. & Rimer, B. K. (1999). Using the telephone to improve health behavior and health service delivery. *Patient education and counseling*, 37(1), 3-18.

McPherson, K. et al. (2001). Working and learning together. Good quality care depends on it, but how can we achieve it? *Quality in health care*, 10(2), 46-53.

Nadot, M. (2012). *Le mythe infirmier. Ou le pavé dans la mare!* Paris : L'Harmattan.

Norris, C. M. et al. (2009). All you have to do is call. A pilot study to improve the outcomes of patients with coronary artery disease. *Applied nursing research*, 22(2), 133-137.

Pène, S. et al. (Eds.) (2001). *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*. Paris : L'Harmattan.

Pettinari, C. J. & Jessopp, L. (2001). «Your ears become your eyes». Managing the absence of visibility in NHS direct. *Journal of advanced nursing*, 36(5), 668-675.

Sacks, H. (1966). *The search for help. No-one to turn to*. [Unpublished PhD dissertation, Department of sociology]. Berkeley : University of California.

(1987). On the preferences for agreement and contiguity in sequences in conversation. In G. Button & J. R. E. Lee (Eds.), *Talk and social organisation*, (pp. 54-69). Clevedon : Multilingual matters.

(1992). *Lectures on conversation* (1964-1972). Oxford : Wiley-Blackwell.

Sacks, H. et al. (1974). A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. *Language*, 50(4), 696-735.

Sacks, H. & Schegloff, E. A. (1979). Two preferences in the organization of reference to persons in conversation and their interaction. In G. Psathas (Ed.), *Everyday language. Studies in ethnomethodology*, (pp. 15-21). New York : Irvington publishers.

Schegloff, E. A. (1968). Sequencing in conversational openings. *American anthropologist*, 70(6), 1075-1095.

(1979). Identification and recognition in telephone conversation openings. In G. Psathas (Ed.), *Everyday language. Studies in ethnomethodology*, (pp. 23-78). New York : Irvington publishers.

(1986). The routine as achievement. *Human studies*, 9(2-3), 111-151.

(2007). *Sequence organization in interaction. A primer in conversation analysis*. Cambridge : Cambridge University press.

Schegloff, E. A. & Sacks, H. (1973). Opening up closings. *Semiotica*, 8(4), 289-327.

Snelgrove, S. R. (2009). Nursing work in NHS direct. Constructing a nursing identity in the call-centre environment. *Nursing inquiry*, 16(4), 355-365.

Strauss, A. L. et al. (1985). *Social organization of medical work*. Chicago : University of Chicago press.

Vilfroy, M. (2007). Alimentation nutrition à l'hôpital. Ce que manger veut dire. *Techniques hospitalières*, 62(701), 60-64.

Wahlberg, A. C. (2004). *Telephone advice nursing. Callers' perceptions, nurses' experience of problems and basis for assessments*. Stockholm : Karolinska Institutet - Department of nursing.

Weathersbee, E. & Maynard, D. W. (2009). Dialling for donations. Practices and actions in the telephone solicitation of human tissues. *Sociology of health and illness*, 31(6), 803-816.

Whalen, J. et al. (1988). When words fail. A single case analysis. *Social problems*, 35(4), 335-362.

Woloshynowych, M. et al. (2007). Communication patterns in a UK emergency department. *Annals of emergency medicine*, 50(4), 407-413.

Wu, R. et al. (2011). An evaluation of the use of smartphones to communicate between clinicians. A mixed-methods study. *Journal of medical internet research*, 13(3), 259.

Conventions de transcription⁶

BEA	Béatrice, infirmière
SOL	Solène, diététicienne coordinatrice repas
ANN	Anne, diététicienne coordinatrice repas
[début du chevauchement
]	fin du chevauchement
=	enchaînement
(0.2)	silence (absence de parole), durée indiquée en secondes et dixièmes de seconde
(.)	microsilence (absence de parole)
.	intonation descendante
?	intonation montante
,	intonation progressive
:	allongement
↑	ton de la voix plus aigu
abso-	auto-interruption
<u>mais</u>	appui
>mais<	segment énoncé plus rapidement
<refusé>	segment énoncé plus lentement
<pourquoi	commence rapidement
h	expiration
.h	inspiration
()	non transcrit parce que incompréhensible
(maison)	transcrit de façon incomplète ou peu sûre
tiens/viens	identifications alternatives
((lit))	commentaire du transcripteur

6.
Adaptées de Jefferson (2004).



L'expérience du discours: comment et pourquoi y accrocher son attention?

Antoine Auchlin*

Introduction

Cet article présente quelques éléments d'une «approche expérientielle du discours», qui appréhende et définit le discours en tant qu'«expérience» (*Erlebniss*), incarnée (*embodied*), sensori-motrice, et temporalisée, et non pas comme «chose», figée, statique, extérieure à la personne qui parle ou écoute. Ce déplacement est nécessaire pour saisir et décrire les aspects «qualitatifs» par lesquels les discours peuvent nous importer ou non (qu'un discours nous marque, nous frappe; ce qui fait qu'on est satisfait, ou non, de ce qu'on a dit, ou pas dit), l'ensemble des éprouvés associés à l'usage du langage, formant sa base motivationnelle et affective; mais aussi les constructions complexes qui s'élaborent dans l'expérience langagière (tels les effets d'*étos*, les «blends expérientiels», la «cacophonie»; etc.), et celles liées à son déploiement temporel (rythme, tempo, et leurs variations), vecteurs, notamment, de la synchronisation interactionnelle.

Ce donné expérientiel est subjectif, personnel, et donc relatif à qui l'«observe», c'est-à-dire le «constitue», le fabrique. C'est un donné en «je». Il n'est pas pour autant «in-étudiable»: d'une part il «émerge»

*

Antoine Auchlin, docteur en Lettres, est maître d'enseignement et de recherche au Département de linguistique de l'Université de Genève. Ses champs de recherche actuels en analyse pragmatique du discours vont de la prosodie de la parole à la cognition incarnée (*embodied cognition*). www.unige.ch/lettres/linguistique/Auchlin/; antoine.auchlin@unige.ch.

dans des conditions le plus souvent dialogales et interactionnelles, et se «stabilise» dans ces conditions, de façon non strictement privée ou solipsiste. D'autre part la constitution d'un savoir à ce sujet est soumise au regard des pairs, les personnes avec lesquelles on «fait science» (Stengers), qui le commentent, le critiquent, le font avancer, ou lui barrent la route. Enfin, le propos n'est pas de s'intéresser au détail biographique singulier de cet espace subjectif mais bien à ses dimensions générales, ses principes, son fonctionnement – d'où la notion de compétence discursive.

Pour étudier un tel donné, l'approche présentée se réclame, aux plans épistémologique et méthodologique, du «mythe expérientialiste» (Lakoff et Johnson, 1980), de la cognition incarnée (Rohrer, 2007) et de l'énaction (Varela *et al.*, 1993). Son objet d'étude (au sens saussurien de «construit théorique») est la «compétence discursive», définie comme aptitude à élaborer de l'expérience avec des séquences langagières. J'examine quelques propriétés de cette expérience langagière, à travers la notion de «blend expérientiel», processus général d'intégration d'éléments verbaux et perceptifs, dont certaines constructions verbales donnent des illustrations remarquables.

Interroger, en «je» et au présent, l'expérience du discours amène à se pencher sur l'une des dimensions les plus nécessaires, mais peut-être aussi la plus transparente, de cette expérience, celle de l'appréhension et la définition de soi comme parlant, dans le fait de parler, de dire quelque chose à quelqu'un. Je discute à cet effet la question du retour proprioceptif langagier, ce par quoi, et comment, je sais que je suis bien celui qui dit ce qu'il dit. Cette expérience de la création et la détermination de «je», et corrélativement du «tu» à qui l'on s'adresse, à chaque instant de parole, peut être vue comme l'un des processus d'intégration expérientielle les plus fondamentaux du discours.

Bien que ne portant pas directement sur des pratiques du travail social et de la santé, cet article s'intéresse à des phénomènes au cœur de ces pratiques : empathie, résonnance, qualité de présence, mot juste ou heureux, etc. Il le fait en explicitant comment et pourquoi accorder

son attention à la dimension qualitative et expérientielle du langage à laquelle le discours donne accès.

1. Cartographie de la problématique

Cadre

L'approche du discours que je développe a son origine dans un constat que je dressais dès les années 1990, qui se résume ainsi : les sciences du langage qui se consacrent à l'étude de son usage – analyse du discours, des interactions et pragmatique linguistique – en proposent une vision trop étroite pour rendre compte des connexions vitales qui lient langage et existence.

Cette vision est trop étroite notamment parce qu'elle est partielle, fragmentée, parcellisée par la division du champ et du travail en disciplines et sous-disciplines. Cette parcellisation est véhiculée, et reproduite docilement par les chercheurs eux-mêmes, autant dans un but légitime de précision descriptive, que par nécessité de co-optation par les pairs. Mais elle entraîne la perte d'une vision générale, embrassant la « langagiereté » dans son ensemble, dans le cadre de notre condition humaine¹.

La séparation, largement dominante, des domaines de l'interprétation de la parole et de sa production, des rôles et activités d'auditeur/lecteur ou de locuteur/scripteur en est une des conséquences importantes. Certes, toutes les disciplines n'accréditent pas cette séparation. Le courant de recherche interactionniste, depuis les travaux fondateurs de Sacks, Schegloff et Jefferson (1974), se construit au contraire sur leur couplage constitutif.

1.

J.-F. Billetter (2012, pp. 116-117) dénonce ces mêmes effets de vue partielle qu'entraîne la spécialisation disciplinaire contemporaine de façon générale dans les sciences humaines.

Au demeurant, la quantité immense de travaux et publications produits dans ce domaine n'en pêche pas moins par le travers de parcellisation. La stratégie commune est d'isoler tel ou tel micro-phénomène, afin d'en étudier précisément l'impact et la contribution à ce qui, dans les interactions, intéresse les interactionnistes, à savoir les processus de synchronisation des sujets en interaction, et la manière dont ceux-ci les activent et les maintiennent: verbalement, prosodiquement, vocalement, tout autant que visuellement, gestuellement, tactilement, spatialement, avec les mimiques, les gestes, les déplacements (Mondada, 2008, *i.a.*). Ici, la scène attribuée aux sujets en interaction est bien la scène de leur expérience globale, celle qui intéresse mon travail. Mais la mise à contribution de l'expérience des sujets observés me semble affaiblie d'une part parce qu'elle est observée (fictivement) de l'extérieur, d'un point de vue panoramique, par quelqu'un qui voit tout sans être là – l'«œil de Dieu» (Núñez, 1995, et d'autre part, parce que, de ce point de vue, elle est réduite à ce qui est facilement vérifiable, les séquences d'événements dans le temps – mais pas la «nature» des événements dans l'expérience des participants.

Cette question d'ordre épistémologique (ou idéologique) concerne la manière dont interactionnistes, pragmaticiens, analystes du discours² conçoivent l'«objectivité». Celle-ci a des effets sur le choix et la validation du point de vue, et la détermination des observables (*i.e.* ce à quoi on s'intéresse, matière et objet de la recherche). On peut reprendre la tripartition de Lakoff et Johnson (1980) entre «mythes objectiviste, subjectiviste, expérientialiste». Les courants dominants en sciences du langage adhèrent au mythe objectiviste. Dans ce mythe, les «faits» observés sont supposés indépendants de l'observateur, qui est extérieur à ce qu'il observe (pour demeurer «objectif»). Cela permet aux «faits» de rester les mêmes, «indépendants de l'observateur³.»

2.

Cette généralisation, sans doute un peu abusive, désigne une tendance générale, qui n'est thématisée comme telle que par ses détracteurs.

3.

Il y a des pré-conditions à l'étude de tout fait discursif : parler la langue ou le dialecte dans laquelle le discours est produit; ou connaître la référence des éléments référentiels.

Mais s'en tenir aux seuls «faits» ainsi attestables conduit à une limitation drastique de leur nature, et de leur intérêt – c'est une objection fondamentale⁴. Le mythe expérientialiste se distingue tout autant du mythe subjectiviste, de tout relativisme individuel radical, qui conduit à un solipsisme subjectif comparable au solipsisme objectif, sauf pour leurs motifs : le solipsiste subjectif l'est parce qu'il se pense incommensurable, radicalement différent, le solipsiste objectif parce qu'il se pense auto-suffisant.

Proposition

Ma proposition, qui relève du «mythe expérientialiste», pose que le «discours» ne doit pas être conçu comme une chose, un «produit (d'interactions verbales)» (Roulet 1999 *i.a.*), inerte, permanent, et indépendant de l'observateur, mais sous la forme sous laquelle il se présente, et dans le temps même où il se présente, le «maintenant» de son occurrence.

Une métaphore décrit cette distinction : un disque vinyle 30 cm, est-ce de la musique ? De même, un livre fermé, est-ce du discours ? Pour répondre, il faut un tourne-disque qui permette de «jouer» et d'écouter le disque – c'est peut-être un discours enregistré. Il faut ouvrir le livre, et en parcourir quelques lignes pour faire l'expérience de ce qu'il propose. Le disque, comme le livre, sont des «protocoles pour des expériences possibles». Le protocole détermine certains aspects de l'expérience – c'est de la «musique, de la parole, des chants d'oiseaux,» etc. – mais ne donne pas accès à l'expérience même, musique ou discours, processus cognitif, intra-individuel, subjectif, «incarné (*embodied*)», à différents niveaux, sensori-moteur et conceptuel, pour

Ces pré-conditions ne sont jamais exprimées, comme restrictions à l'objectivité, respectivement comme participation subjective effective du chercheur à l'établissement de ses données. *A fortiori* ne sont-elles pas interrogées quant à ce que signifie le fait de posséder une langue.

4.

Cela revient en gros à considérer l'œuvre de Proust en termes de nombre de caractères typographiques par segment borné par un point, par exemple.

le discours. La musique est dans l'écoute, dans le temps, le discours est dans l'expérience, temporalisée, de lire, d'écrire, d'écouter ou parler.

Par «expérience du discours» je désigne la condition naturelle de toute parole⁵. Pour quiconque parle, converse, écrit ou lit, il s'agit d'une réalité très immédiate: l'expérience du discours, c'est tout ce qui se passe pour moi dans le décours des événements de parole, qu'ils soient écrits ou oraux, directement ou indirectement insérés dans des interactions, que je sois locuteur («je»), interlocuteur («tu»), ou témoin extérieur. Il ne s'agit pas du savoir-faire langagier remarquable des grands écrivains ou des orateurs «éloquents»: leur «savoir-faire», ou leur talent, n'est qu'une particularisation, qualitative, de l'expérience verbale au sens où je l'entends.

La problématique de l'expérience du discours a d'abord sa place et sa pertinence dans le champ spécialisé de l'analyse pragmatique du discours. Les hypothèses sur lesquelles elle repose (cognition incarnée, expérientialisme épistémologique) ou qu'elle pose pour définir son objet (la compétence discursive; l'intégration expérientielle; la communication comme co-expérientiation) concernent l'analyse du discours, et la pragmatique, comme disciplines scientifiques centrées sur la description de l'usage du langage. Néanmoins, mon propos est d'inscrire cette étude à l'articulation des sciences cognitives, de la psychologie, de la micro-sociologie, pour esquisser les contours d'une théorie du discours sensible aux propriétés du langage qui concernent tout parlant, et particulièrement toute personne amenée à porter un regard réflexif sur son activité langagière, notamment si la parole constitue une médiation essentielle à l'exercice de sa profession. C'est sans doute le cas de la grande majorité des travailleuses et travailleurs dans le champ social, en exercice, en formation, en observation.

5.

Cette condition est aussi celle d'où tout analyste du discours ou spécialiste de pragmatique linguistique tire ses données – mais il en fait abstraction, en accord avec le mythe objectiviste.

Mise en perspective

Cette problématique s'est construite par étapes successives que je résume, car ces élaborations constituent la toile de fond sur laquelle s'inscrit ce que j'élabore aujourd'hui en étudiant l'expérience du discours.

De l'approche structurale du discours au bonheur conversationnel.

B. Schlieben-Lange (1983) pointait une altération du sens du mot *felicity*, ou « bonheur », dans l'emploi technique qu'en faisait la théorie des actes de langage (Austin, Searle), où il désigne l'*uptake*, l'accomplissement effectif (*vs.* « prétendu »), d'un acte illocutoire – et non l'état de bonheur tel que le désigne le sens commun, et tel que le représente et l'instancie la littérature courtoise, objet de Schlieben-Lange. De même, l'analyse structurale du discours, telle que nous l'élaborions autour d'E. Roulet⁶, présentait pour moi une zone aveugle, son incapacité à décrire, et même simplement à faire apparaître, un aspect essentiel de l'ensemble des discours et des conversations authentiques que nous avions à traiter, décrire et analyser : leur caractère « affectivement investi ». Les enregistrements présentaient des locuteurs habitant plus ou moins leur parole, investissant ou non leur propos, prêtant de l'attention aux propos de leur interlocuteur, etc., dimensions dont la théorie ne disait rien. Par ailleurs, mon expérience personnelle d'échanges verbaux particulièrement créatifs et heureux m'a conduit à cette proposition : une science de l'usage du langage ne peut pas ignorer de tels effets subjectifs, elle doit, au contraire, les prendre pour repère, comme cadre où se construire. Un changement de paradigme et d'horizon (cf. Auchlin, [1990, 1991, ss.]).

6.

Depuis les premiers travaux de l'équipe qu'il animait, dans les années 1980.

Du bonheur conversationnel à la qualité du discours.

Le bonheur conversationnel caractérisé étant relativement rare, et difficile à dupliquer délibérément, j'ai dû généraliser la problématique, pour saisir aussi bien les cas de malheur conversationnel que les cas de parole ordinaire plus fréquente ni particulièrement heureuse, ni spécialement malheureuse, et autres «petits malheurs», textuels ou conversationnels. La question devenait celle de la «qualité du discours» (Auchlin, 1997b). La distinction posée entre le «discours comme chose» et le «discours comme expérience» est ici cruciale: la qualité du discours est une propriété de l'expérience qu'on en fait, et non une propriété «intrinsèque», inhérente aux chaînes d'énoncés ou aux énoncés eux-mêmes. Les propriétés inhérentes – ce qui est écrit ou dit – ne font que déterminer, plus ou moins rigidement, l'expérience qu'on peut en faire⁷.

La question de la qualité du discours s'est montrée particulièrement pertinente dans ses applications pédagogiques, notamment en formation continue pour adultes («Prendre la parole; Rédaction et Communication»). A l'écrit ou à l'oral, la demande des participants à ces formations est, avant tout et de façon générale, d'«améliorer» leur production langagière – ou de modifier leur rapport personnel à leurs verbalisations. Le contrat pédagogique particulier qui lie ces «élèves» aux formateurs est tel que les premiers soumettent aux seconds des productions verbales potentiellement améliorables, charge aux formateurs de leur montrer et décrire où, comment et pourquoi elles pourraient être «meilleures» (Auchlin et Burger, 2008). Kim Stroumza et moi avons forgé le concept de «miroir expert» afin d'explicitier la nature du retour formateur donné à ces apprenants: il s'agit de leur «faire voir quelque chose qu'ils n'aperçoivent pas» dans leur production, qui a déclenché un «petit malheur» textuel, et de le faire depuis une multiplicité de points de vues, de lecture ou d'écoute, chaque point de vue étant celui d'une appréhension qualitative, subjective et

7.

Que l'on pense au disque rayé ou poussiéreux.

impliquée – d'où la nécessité de les multiplier, afin de fournir à l'apprenant un diagnostic fiable⁸.

Dimension épistémologique

Observer, documenter l'expérience du discours, ne peut se faire qu'au prix d'un déplacement épistémologique capital : le déplacement du point d'observation, du point de vue sous lequel on considère le langage, son usage, et l'étude de son usage. Comme le notent Depraz *et al.* (2003 : 2), l'expérience est un domaine qui se documente en « première personne » :

[By «experience»] we mean the lived, «first-hand» acquaintance with, and account of, the entire span of our minds and actions, with the emphasis not on the context of the action but on the immediate and embodied, and thus inextricably personal, nature of the content of the action. Experience is always that which a «singular» subject is subjected to «at any given time and place», that to which s/he has access «in the first person».

Insistons sur le caractère «immédiat» de l'expérience, que pointent les auteurs : l'expérience, c'est ce dans quoi on est «maintenant». Comme forme «spécifique» d'expérience, celle «du discours», a pour caractéristique d'être configurée temporellement par le traitement séquentiel d'unités linguistiques endocentriques⁹, des aires de déploiement de dépendances syntaxiques, qui délimitent, chacune successivement, un maintenant de l'expérience du sens¹⁰, qui

8.

Le même dispositif vaut dans la formation continue Prendre la parole ; en place du formateur interviennent quatre personnes, chacune chargée d'une facette de l'activité de parler en public. Leurs retours – feed-back, commentaires – sont rarement contradictoires, rarement identiques, et, souvent, complémentaires.

9.

Des constructions syntaxiques groupées autour d'une «tête»; des «phrases».

10.

La taille de la fenêtre de ce «maintenant» peut varier, en amont, en aval. Néanmoins, maintenant, comment est présent à moi ce qui a été dit – lu – «auparavant»? «maintenant», quelles prédictions fais-je sur ce qui va se passer «ensuite»? Ces questions («auparavant, ensuite») présupposent un «maintenant». Ce fenêtrage de l'expérience est tributaire de la médiation, orale, évanescente, ou écrite, «permanente». Mais si, à l'écrit on peut relire, chaque relecture n'en est pas moins une réitération de l'expérience de lire, dans un certain «maintenant», un certain segment de texte.

se déploie progressivement dans cette succession. Notons que, dans ce déploiement, on passe davantage de temps (et d'énergie cognitive) à élaborer progressivement du sens linguistique qu'à contempler un sens linguistique achevé.

Il y a une contradiction entre cet accès en première personne et le point de vue objectiviste des linguistes: ils «observent» une réalité qu'ils supposent extérieure à eux, et indépendante d'eux¹¹. Refuser de voir et de prendre en considération le fait qu'ils font partie des données, que ce sont eux-mêmes, dans leur expérience propre, qui les constituent, les conduit soit à renoncer à en explorer les ressources, soit, cas le plus ordinaire – «à faire comme si» les données provenant de leur expérience propre résidaient dans le matériau linguistique «objectif», indépendant d'eux¹².

C'est l'occasion ici de répondre à une critique adressée par Roulet *et al.* (2001, p. 37 ss.) à mon approche, qui s'expose, écrivent-ils, au risque de «tomber dans le travers d'un relativisme fâcheux, puisque cela conduit à admettre qu'il y a autant d'analyses d'un discours donné que d'individus analystes». Comme l'a très bien montré

11.

Cf. Stroumza et Auchlin, 1997, p. 273, en note: «Ce penchant objectiviste consiste à appliquer à l'étude du discours des stratégies d'établissement des faits qui conviennent à certains niveaux de l'organisation linguistique [phonologie, morphologie, syntaxe], niveaux dits «à basse participation subjective» [Auchlin, 1997], où la part personnelle de l'observateur peut légitimement être considérée comme nulle, lui permettant de parler au nom de «tout locuteur compétent». Les niveaux plus complexes d'organisation langagière n'autorisent pas cette assimilation de l'observateur à l'ensemble d'une communauté linguistique; l'établissement des «faits» à ces niveaux suppose une «haute» participation de l'observateur; dès lors, cette part des faits, réputée «subjective», est déclarée inétudiable voire inexistante, du point de vue objectiviste; l'alternative expérientialiste que nous défendons vise plutôt à expliciter et à intégrer cette nécessaire participation subjective de l'observateur à la constitution de ses données. [...]»

12.

La blague de Didier Anzieu, commentée dans Auchlin (2003), illustre bien cela: «– Toto, sais-tu ce que c'est qu'un congré? – Oh ouïgre!» De deux choses l'une: ou le linguiste connaît, ou il ne connaît pas, le sens du mot «congré» (rare). Tout «objectif» qu'il soit, ce linguiste est «nécessairement» d'un côté ou de l'autre. Mais s'il veut être objectif, doit-il reconnaître qu'il (ne) connaissait (pas) le mot avant l'histoire, et «objectiver» sa subjectivité? Ou au contraire, reconnaître qu'il est possible de connaître ou non ce mot – mais alors, il doit effacer, neutraliser la polarisation effective, qui fait que l'auditeur se range nécessairement du côté de Toto, ou du côté du père? Sans cette polarisation, cette histoire – un «bon blend expérientiel» – perd l'essentiel de son sens.

Anne Catherine Simon (Simon 2004, pp. 114-121) la critique de Roulet, et celle de Kuyumcuyan (2002) sur laquelle il s'appuie, reposent sur une mauvaise interprétation du terme « occurrence » de discours, qu'ils entendent (et m'attribuent) au sens d' « occurrence originelle », ou initiale, laquelle, la plupart du temps, est irrémédiablement hors d'atteinte. M'attribuer cette pensée est caricatural. On peut se demander, par ailleurs, ce qui fait que Roulet *et al.*, et peut-être même davantage Kuyumcuyan, en viennent à « oublier » que, pour analyser un discours quel qu'il soit, il est nécessaire de le lire ou de l'entendre, d'y passer au moins une fois. Le fait d'y passer est bien une occurrence de ce discours, et cette occurrence est expérience. Suivant Simon (2004, p. 120) : « [...] le problème ne se situe pas tant au niveau du « support » du discours (« traces » : transcriptions, enregistrements sonores et/ou visuels) qu'à celui du « mode d'accès » que l'analyste s'en donne. », que je préciserais, en « ce que l'observateur « reconnaît être » son accès au discours ».

2.

Communication, interprétation et expérienciation

Comme le rappellent Moeschler et Reboul (1994), la pragmatique issue des travaux de P. Grice a démontré que le sens n'est pas intégralement déterminé linguistiquement, mais résulte de calculs inférentiels de l'interprète à partir du matériau linguistique montré. La communication n'est pas adéquatement simulée par le modèle « du code »¹³ mais exige un second modèle. Ce dernier fait intervenir un « second » étage, inférentiel, où interviennent d'une part la présomption que le stimulus montré vaut la peine d'être traité, et d'autre

13.

Modèle de Shannon et Weaver, popularisé par les travaux de nombreux linguistes, selon lequel l'émetteur encode des pensées en langue, que le récepteur, qui dispose du même code linguistique, décode, accédant ainsi aux pensées « dupliquées » de l'émetteur. L'approche gricéenne – infra – critique son caractère « suffisant » ; Oswald Ducrot notamment critique son caractère adéquat : les langues ne sont pas des codes. J'utilise ici « code » et assimilés par commodité pour désigner l'activité de traiter des suites d'unités linguistiques supposées avoir un sens.

part les connaissances de l'interprète, qu'elles soient disponibles dans son «environnement cognitif» (Sperber et Wilson, 1995) ou dans ses connaissances encyclopédiques. L'interprétation, ainsi, est «linguistiquement sous-déterminée», pour reprendre les termes de Moeschler et Reboul, et dépendante de l'interprète.

Mais l'interprétation, au sens de manipulation de données conceptuelles, n'est ni le point de départ du traitement de la parole¹⁴, qui nous est donnée d'abord comme «expérience», à la fois dans le temps et par les sens, ni son terme ultime, qui s'inscrit dans le vécu de la personne entière. Une approche réductionniste fait abstraction de ces propriétés; mais le simple fait qu'elles «puissent» intervenir dans l'interprétation impose d'envisager un «troisième» modèle, définissant la communication comme «co-expérienciation».

Les «blends expérimentiels»: cas de figure, argument et modèle pour l'intégration expérimentielle du discours

Une façon d'établir le champ supposé de l'expérienciation discursive est d'isoler des cas de figure où traitement interprétatif et perception associée au «*stimulus*» (ou au signifiant) s'intègrent en une construction remarquable, une expérience singulière. Les «blends expérimentiels» sont de tels cas de figure.

Adapté *a minima*, l'«Effet de Stroop»¹⁵ illustre le concept de «blend expérimentiel»:

Fig. 1
Effet de Stroop – (adapté)



14.
Ou du texte.

15.
J.R. Stroop (1935). L'original de Stroop est en couleurs. Les couleurs n'étant pas disponibles ici, nous demandons au lecteur un effort d'imagination – ou une rapide recherche via internet..

Ecrire «jaune» en bleu, ou «bleu» en jaune, ne nous les fait pas percevoir «verts» – comme le ferait un pur mélange de teintes. Le concept «encodé» par le mot et la couleur dans laquelle il est écrit ne s'intègrent pas de cette façon, qui serait de la «fusion» (ou «binding», Bache, 2005). Leur compression, par «inhérence substantielle», résulte dans l'«effet de phase» – «négatif» à gauche, «positif» à droite – qu'engage la cohabitation «nom de couleur + couleur», effet qui s'inscrit dans l'expérience de la lecture (du «décodage»). On admettra que «décodage» d'un côté, et «perception de la couleur» de l'autre, sont des éléments d'«espaces d'entrée» (du traitement) distincts, qui se combinent – «s'intègrent» – dans l'expérience, sous la forme de cet «effet de phase».

L'idée de «blend»¹⁶ provient des travaux de Fauconnier et Turner, et leurs blends conceptuels (Fauconnier et Turner, 2002), intégration d'entités d'«espaces d'entrée» homogènes (conceptuels). Mais ce qu'ils entendent par «concept» est très large : le caractère matériel, sensible, expérimenté n'est pas distinctif chez eux¹⁷.

Le «blend expérimentiel» est l'intégration sélective d'informations en provenance d'«espaces d'entrée» «substantiellement distincts»¹⁸, accessibles selon des modalités différentes : l'un est constitué par les percepts actuels, et l'autre par le décodage linguistique conceptuel (conduisant à l'interprétation). Ils s'intègrent en une construction nouvelle et inédite, «figure émergente» d'expérimentation discursive.

16.

Ou «mixage», mélange.

17.

Voir Hutchins (2005) et ses «ancres matérielles» pour les blends ; Bache (2005), et la distinction de «niveaux d'intégration». Cf. Auchlin (2013).

18.

Ces espaces sont minimalement séparés par un «gradient de sémioticité». L'un est plus abstrait que l'autre.

Modalités et niveaux d'intégration

Les cas d'intégration conceptuelle discutés chez Fauconnier et Turner, et dans la littérature en général, sont des cas d'intégration harmonieuse, produisant un résultat convergent avec le but affiché de la construction. Tels sont aussi les blends expérimentiels qui ont retenu mon attention en premier. Illustrons par un exemple écrit¹⁹:

Exemple 1

«Un, deux, un, deux, un, deux,
un, deux, un, deux, un deux, un deux.»

Général Gamelin, Ma vie

(Desproges, 1998, p. 149)

A la seconde ligne de l'exemple, le rythme donné à la séquence «un, deux» se syncope (par l'absence de virgule) en «un-deux», et l'alternance, «perçue», entre la séquence «un, deux» qui évoque la marche (du Général Gamelin) et la syncope, qui évoque la pulsation d'un cœur (celui du Général) qui cesse de battre, est intégrée au contenu (Général Gamelin, Ma vie). De sorte que c'est dans l'expérience de lecture *hic et nunc* que l'on construit, à la fois, la mort du général, et la vacuité de «sa vie», qui se réduit à «marcher, mourir».

Une illustration orale minimale peut être donnée par l'exemple suivant²⁰:

Exemple 2

Chez Delta Lloyd, vous avez des formules flexibles, ou

flexibles

L'intonation de la seconde occurrence du mot «flexible» «exemplifie»²¹ la flexibilité, la donne à percevoir *hic et nunc*. Il y a intégration

19.

Analysé et commenté en détail dans Auchlin (2003).

20.

Tiré d'une publicité; l'exemple complet est analysé, avec d'autres, dans Auchlin (2013).

21.

«Exemplifie» au sens de Goodman cité par Jenny (1998, p. 200) : «Le jeu de l'"exemplification" commencera dès lors que la parole sortira de sa "réserve", c'est-à-dire, lorsqu'au-delà de la simple "possession", elle fera référence aux propriétés qu'elle possède. Le cas le plus manifeste (le plus évidemment perceptible) de l'"exemplification" est celui où le retour sur une propriété de la Lettre est redondant par rapport à la dénotation du signe : ainsi le mot "bref" dénote-t-il la brièveté tout en

tion du contenu conceptuel et du perçu, qui s'inscrit dans l'expérience du *stimulus* et en renforce le sens. Ces deux exemples sont des cas de « "bons " blends expérimentiels ».

L'intégration expérientielle produit aussi de « "mauvais " blends », expérience dissonante ou « cacophonique » (forme de « polyphonie » au sens de Ducrot, mais non harmoniquement intégrée, où les voix jouent des morceaux différents)²² :

Exemple 3

« Nous voulons préparer la rencontre aussi soigneusement que nécessaire, afin de réduire maximale-ment l'entropie inévitable que causent les actions humaines ! »

Ce texte dit vouloir faire quelque chose (« maximale-ment réduire l'entropie ») – mais le dire revient à faire le contraire : réduire l'entropie consisterait à éviter cette justification. Par ailleurs, l'expression « maximale-ment réduire » convoque deux échelles argumentativement opposées (« maximale-ment » : aller de – à + ; réduire : aller de + à –) ; ici encore, il y a un « frottement formel », ça chauffe, l'entropie est maximisée, et non réduite.

Mentionnons un autre exemple potentiellement « cacophonique », pour des raisons analogues :

Exemple 4

« Plusieurs actions individuelles devraient autoriser une diminution de la propension à la construction du malentendu. »

Ces exemples illustrent ce que j'appelle « intuition fine », un perçu langagier plus ou moins net ou diffus, gêne, ou autre sentiment particulier, qui, dans certains cas (applications didactiques,

exemplifiant la brièveté que sa Lettre possède. C'est ce que la stylistique traditionnelle identifiait traditionnellement comme "expressivité" » (Marouzeau, 1969). Elle y voyait essentiellement un « relief conféré à la dénotation par la forme du discours. »

22.

Cf. la partie « gauche » de la fig. 1. Voir aussi les exemples de l'ici même.

remédiations) peut servir de point de départ à l'opération de diagnostique de la compétence discursive qui a produit de tels morceaux de texte²³.

L'intégration expérientielle œuvre également de façon systématique, à des niveaux à la fois plus fondamentaux, et de «taille» beaucoup plus petite, à la limite de l'accessibilité réflexive, et du contrôle moteur.

Un premier cas est le «naturel» de la parole – propriété des verbalisations humaines que les techniques de synthèse de la parole, faute de pouvoir la fabriquer, se résignent à copier (enregistrer de la parole humaine). Expérimenter une parole comme «naturelle» (vs artificielle, «*machine-like*») c'est, à travers ses micro-variations, éprouver qu'elle a une source humaine, nécessairement catégorisée, de plus, comme femme, homme, enfant²⁴. Il s'agit typiquement d'intégration expérientielle «de bas niveau» ou structurelle.

Une autre manifestation d'intégration expérientielle structurelle est le déploiement «holographique» de l'expérience discursive, dans le temps, et dans son espace intérieur. Cet espace n'est à ma connaissance ni mesurable ni quantifiable (accessible en – «ça» ou en «il») ²⁵. Par analogie avec l'audition stéréo ou la vision en trois dimensions²⁶,

23.

Ces intuitions fines relèvent du «grain fin du présent», dans les termes de Dodier cité dans l'introduction.

24.

Les voix ambivalentes produisent toujours un effet particulier, qui est la réponse expérientielle à une difficulté d'intégration de ce niveau ; conceptuel par la catégorisation de Humain {femme ; homme ; enfant}, perceptif parce qu'il s'agit d'appréhender une perception auditive, et d'intégration problématique à cause de l'effet de «moiré» que produit l'hésitation dans la catégorisation.

25.

Il est cependant probable que la neuro-imagerie mette en évidence des traces de tels processus à plus ou moins brève échéance.

26.

L'audition – vision – en trois dimensions procède de minimales différences entre les deux canaux d'entrée, dont l'intégration produit le changement qualitatif de la perception en deux dimensions à celle en trois dimensions – voir Bateson (1984, pp. 75-76) : «[...] la «différence» entre les informations fournies par l'une et l'autre rétine est elle-même une information d'un type logique différent, (avec laquelle) le sujet donne à sa vue une dimension supplémentaire.»

cet espace résulte de l'intégration de données d'espaces substantiellement distincts, et convergents vers un foyer d'intégration (ou non : exemples 3 et 4). Le caractère « spatial » de l'expérience discursive, corollaire de ses propriétés de texture et de densité, est ce que cherchent à capter des expressions métaphoriques comme « discours "profond", "léger", "superficiel"... ». Cet espace est partiellement élaboré dans la distinction « foyer – arrière-plan » informationnels, par exemple. Mais, dans l'intégration expérientielle, ces éléments de construction, qui proviennent de l'élaboration de l'espace linguistique (de la compréhension), se combinent avec des éléments en provenance d'un espace de *percepts hic et nunc*; l'intégration des informations de ces deux espaces produit – comme l'audition stéréo – cet espace intérieur à trois dimensions qu'est l'expérience discursive.

Enfin, l'établissement de l'accord intérieur (3.2. infra), et l'émergence du sentiment de je-parlant, me semble être un cas radical d'intégration expérientielle.

3.

La notion de compétence discursive

La « créativité discursive (faible) »

Chomsky a apporté dans l'étude du langage, contre l'étude de la grammaire d'une langue à partir d'un corpus (Bloomfield; Harris), l'idée qu'un corpus (ne) contient (qu')un nombre limité d'échantillons, alors que les phrases possibles sont, elles, en nombre illimité, que les locuteurs sont en principe aussi capables de les produire que de leur donner un sens, les juger bien ou mal formées (grammaticales), ou en produire des paraphrases. La reconnaissance de cette aptitude à produire et traiter une infinité de phrases, ou « créativité syntaxique », a permis de passer de l'étude d'échantillons à celle du dispositif, la compétence (grammaticale), faculté supposée responsable de cette fabrication. L'une des clés de cette faculté est (serait) cette propriété formelle nommée « récursivité », qui fait qu'une structure d'un

certain type peut être enchâssée dans une structure du même type, une proposition dans une proposition, etc.

Que les phrases possibles soient en nombre infini, est-ce une cause, ou une conséquence, du fait que les «discours» possibles, eux aussi, sont en nombre infini? Soit la grammaire est un (ensemble d') algorithmes qui génère des phrases possibles aléatoirement (position de Chomsky), soit c'est un dispositif qui agit à la demande. La demande provient des besoins expressifs des individus, dans leur adaptation langagière aux circonstances, interaction et situation.

La structure hiérarchique du discours, telle que conçue par E. Roulet et collaborateurs dès les années 1980, précisée jusqu'à Roulet (1999), Roulet *et al.*, 2001 possède cette propriété d'être récursive, comme le montre, en très simplifié, l'«échange enchâssé» (b-a), de l'exemple (5) ci-dessous.

Exemple 5

A: tu viens te promener? – b: *quand*? a: *cet après-midi* – B: d'accord

Les discours possibles – quel que soit le sens donné à discours ici – sont en nombre infini²⁷. Roulet attribue à la structure hiérarchique du discours, qui relie les différents actes discursifs successifs, et particulièrement à sa récursivité, la capacité à engendrer un nombre infini de discours, par analogie avec les rapports supposés entre caractère récursif des structures syntaxiques et infinité des phrases possibles²⁸.

Mais la récursivité de la structure hiérarchique du discours n'est qu'une conséquence notationnelle, et non une cause, de cette infinité (Auchlin, 1999; Simon, 2004). La cause est le fait que le discours

27.

Je nomme cela «créativité discursive faible», pour la distinguer de ce qui fait que des personnes proposent des expériences langagières remarquables – poètes, écrivains, orateurs, montrant une «créativité discursive forte», maniement expérimenté ou virtuose du langage et de la pensée dans un propos.

28.

Il faut peut-être relativiser cette constatation au vu des conditions dans lesquelles s'est déroulé l'entretien. La dernière partie de cette contribution, «Questions en suspens et utilité de la méthode», mentionne les objections possibles.

résulte de choix, accomplis *in situ* par le locuteur, à chaque étape de production, et que ces choix ne sont pas prédictibles (même s'ils sont d'une part soumis à diverses contraintes discursives, textuelles ou rituelles, et d'autre part accomplis selon certains principes, étiologiques). Par ailleurs, la structure hiérarchique d'un discours donné ne peut être établie qu'en « temps achevé », une fois que le discours original est achevé, et que sa structure ne peut plus faire l'objet de réaménagements internes, « rétro-interprétation » d'un constituant qui en modifierait le statut hiérarchique. Cette posture d'analyse, rétrospective, ne s'oppose pas à celle que je suggère, qui dit que le discours est dans le « maintenant de son occurrence » : au contraire, elle la présuppose. Pour autant qu'on distingue occurrence initiale de « toute occurrence pour quelqu'un », tout discours « achevé » doit être entendu, ou lu, pour être discours pour quelqu'un.

Ainsi, une théorie du discours devrait s'attacher, en deçà de l'analyse de corpus de discours « avérés (et achevés) », à théoriser le « dispositif » auquel on peut imputer l'expérience en quoi il consiste. C'est ce dispositif que je nomme « compétence discursive » (Auchlin, 1999 etc.). La compétence discursive, très schématiquement, est ce qui permet de métaboliser des séquences d'énoncés en expérience, en vécu, et inversement de transformer du vécu « brut » en vécu discursif, par des séquences d'énoncés. La compétence discursive, dans les premières formulations que j'en donnais (Auchlin, 1997 a ou b; 1999; 2003), peut être représentée comme un système dynamique auto-régulé²⁹, en équilibre dans le temps, qui ajuste mutuellement un « sujet parlant » (SP, une personne en chair et en os, organisme biologiquement autonome) à un « locuteur » (L, une instance de parole,

29.

Ou « cybernétique » – l'idée de base est l'autorégulation du système, via une boucle de *feed-back* modifiant de l'intérieur l'état du système pour le conserver dans certaines limites, dans ses interactions avec son environnement.

être «intensionnel»), et leurs différents états successifs³⁰. La compé-
tence discursive est l'interface complexe qui lie SP à L.

Le principe de l'accord intérieur

Cet ajustement mutuel maintient le système dans un état d'équilibre ou d'«homéodynamie»³¹ nommé «accord intérieur», dont le principe se résume à la double maxime:

je (L) dis ce que je dis comme je le dis parce que je (SP) suis qui je suis,
comme je suis, ET
je (SP) suis qui je suis comme je suis parce que je (L) dis ce que je dis,
comme je le dis.

La première partie traduit la vision intentionnaliste classique, selon laquelle toute parole manifeste une certaine intention³², préalable, et causalement première – au sens où cette intention «expliquerait» la profération. La seconde partie de la maxime («intensionnelle») pose que ce qu'on dit, et comment on le dit, engage notre définition, notre caractérisation, de nous-même: on ne devient pas la même personne selon que l'on dit a, a' ou b. Le point important est que les deux parties de la maxime sont vraies simultanément³³.

Cet état d'équilibre, l'accord intérieur, est une «ultra-stabilité» (Watzlawick, 1991), ligne idéale, variable selon les individus, régulant leur conduite verbale selon des réglages propres (leur «calibrage»), dans le temps, par «pas de régulation»: des empan de constructions

30.

«Sujet parlant» et «locuteur» entendus dans des sens proches de ceux de Ducrot – mais hors du cadre où il les définit, rigoureusement intra-linguistique – le «sujet parlant» étant caractérisé par son caractère «extra-linguistique», hors de portée de la réflexion linguistique stricte.

31.

Plutôt qu'«homéostasie»: De Preester, 2007, p. 606.

32.

Dédoublee, chez Sperber et Wilson (1995), en intention «informative», et intention «communicative», distinction ignorée ici.

33.

L'hypnose (Chertok et Stengers, 1989; Lanna, 2005) est un cas particulier d'application de l'accord intérieur, qui mobilise également le circuit long de l'interaction, où elle présuppose, de plus, le double accord.

verbales, quel que soit le détail de leur définition (actes textuels ou mouvements périodiques, dans les termes de Roulet, énonciations ou périodes, dans les termes de Berrendonner, ou unités discursives de base, Simon et Degand, 2011).

Les verbalisations comme « je ne trouve pas le mot », fréquentes dans le discours non préparé, sont des cas de récupération de l'accord intérieur analogues à la méta-résolution du double accord (*infra*). Elles adaptent L à un état, temporaire, de SP, et les « réconcilie », pour ainsi dire. Elles n'ont pas d'autre but ou d'autre sens.

Le cas de figure du mensonge, brandi par les sceptiques du concept d'accord intérieur, mérite un commentaire. Le menteur est mû par une intention de tromper son interlocuteur, de communiquer trompeusement (cf. Reboul, 1992). Son mensonge est en accord avec cette intention, et établit l'accord intérieur. Mais en retour, la personne (SP) s'auto-définit comme menteur³⁴, et se trouve contrainte d'adapter son histoire personnelle afin de la rendre compatible avec ce qu'elle (L) a dit. Le fait de donner une version « aménagée » d'une situation (*i.e.* mentir) répond par ailleurs souvent moins à une intention de tromper *ex nihilo* qu'à celle de se protéger de quelque chose vécu comme une intrusion, ce que note la parole proverbiale « si tu ne veux pas qu'on te mente, ne pose pas de questions » : en position réactive, dans un échange, un mensonge a plusieurs auteurs (Auchlin, 1997a; Vincent, Laforest et Bergeron, 2007), même si l'on n'en désigne généralement qu'un.

La résonance

La compétence discursive, outre qu'elle est ouverte dans le temps (à court terme, par l'auto-régulation) est supposée ouverte également à la « résonance », les effets globaux induits par la proximité organisationnelle d'une autre compétence discursive dans le dialogue. Ces effets peuvent prendre plusieurs formes, et s'exercer par plusieurs

34.

Sans même être débusqué. S'il l'est, c'est une autre affaire.

voies : une voie discursive, pragmatique – ce qui fait par exemple que, lorsqu'on nous pose une question, on contracte une forme d'obligation de répondre, à laquelle, généralement, on donne suite, ne pas donner suite étant un cas marqué; ou que, à l'écrit, en l'absence de destinataire immédiat, on puisse hésiter dans le choix de la formule d'adresse du message adaptée au destinataire; et une voie «comportementale», que représente la tendance à l'alignement mutuel, rythmique, tonal, dans les interactions. Ce phénomène, aujourd'hui étudié à l'aide de méthodologies descriptives et statistiques approfondies (De Looze et Rauzy, 2011; Lelong et Bailly, 2011), est connu depuis longtemps dans l'étude des interactions en tant que «synchronisation interactionnelle» (Kerbrat-Orecchioni, 1990; Cosnier, 1993), ou encore l'«échoïsation corporelle», que présuppose la synchronisation (Cosnier, 2003).

La résonance du premier type, pragmatique, dépendante de l'interprétation, est articulée à une contrainte rituelle forte régissant la clôture des interactions, contrainte dite du «double accord» (Goffman, 1973; Moeschler, 1982): pour clore une interaction tout en préservant l'ordre rituel, une étape d'accord mutuellement manifesté est nécessaire – fût-ce sous forme de «méta-résolution» par des verbalisations du type «on n'est pas d'accord» – qui permettent d'obtenir un double accord – sur la base de l'accord intérieur de chacun des partenaires. En tant que dépendante de l'interprétation, elle est portée par les «Locuteurs», dans la gestion de l'accord intérieur. La résonance comportementale quant à elle, est aujourd'hui éclairée par les découvertes concernant les systèmes de neurones-miroirs (Arbib, 2006), responsables de notre aptitude imitative, et ses applications. Je n'entre pas ici dans le détail; les travaux sur ces structures neuronales, y compris dans les pathologies, soutiennent globalement cette hypothèse d'interaction (quasi-)motrice directe d'un individu à l'autre. Cette part de la résonance est, elle, indépendante des «Locuteurs»: elle agit entre deux «Sujets Parlants», deux individus physiques, comme elle agirait si ils dansaient ensemble.

Ces deux formes de résonance fondent l'«empathie» (Deonna, 2007). Elles sont aussi une condition à l'émergence des «intuitions fines», ces éprouvés subtils et complexes que peut livrer la compétence discursive au contact d'une autre et «au sujet» de celle-ci, point de départ du diagnostic, dans les interactions didactiques (Auchlin, 1996; Stroumza et Auchlin, 1997; Auchlin et Burger, 2008), ou dans les démarches de remédiation (Ilić, *ici même*).

A une autre échelle temporelle que la régulation, la compétence discursive est enfin susceptible d'évoluer (elle est «ouverte») dans le long terme, en un processus de «maturation», le troisième type de modification qui peut, hypothétiquement, affecter la compétence discursive. Les formations continues à l'expression écrite ou la prise de parole en public misent sur la possible maturation de chaque compétence discursive engagée (chaque participant), par une modification de sa régulation, en situation de production en particulier, mais non exclusivement.

L'expérience de je-parlant

Pour cerner l'expérience de parole du point de vue du parleur, de l'intérieur, on peut évoquer le fait de réécouter sa parole enregistrée. Lorsque ils y sont confrontés, les participants à la formation «Prendre la parole» font état d'un sentiment de bizarrerie, d'altérité: «Mais ce n'est pas "moi"!». Fréquemment, ne «se» reconnaissant pas, ils ne «s'» aiment pas. C'est là clairement une donnée d'expérience intérieure, de vécu, au sens où je m'y intéresse. Cette expérience comporte une partie audio-vocale, qui n'est pas strictement «langagière»: on obtiendrait en partie le même résultat avec des syllabes répétées dépourvues de sens. La part audio-vocale est explicable: lorsqu'on vocalise, le retour proprioceptif auditif s'établit par deux circuits différents, la perception osseuse, via les vibrations du masque, du crâne, et la perception auditive aérienne. La voix à laquelle «je» suis habitué et à laquelle je m'identifie est celle que je perçois comme «émetteur du son». Mais lorsque je m'entends via un enregistrement, il n'y a plus que la perception

aérienne, de sorte que, dans ce que j'entends, je ne reconnais pas ma voix, c'est celle d'un «autre», auquel je ne m'identifie pas³⁵.

Au delà de cette explication partielle, cet effet de «dés»-identification fait apparaître *a contrario* une dimension essentielle : celle de l'identification de soi en «je» dans la parole, et de la nature du retour proprioceptif qui la permet³⁶.

L'expérience du «je»-parlant à l'oral peut être perturbée par des facteurs externes contingents, qui font artificiellement sortir la régulation qu'exerce la compétence discursive de ses valeurs standard (son calibrage – les habitudes phono-articulatoires du locuteur).

C'est le cas, par exemple, si l'on parle après avoir inhalé de l'hélium : en raison de sa densité inférieure à celle de l'air, l'hélium expiré en parlant fait vibrer les plis vocaux («cordes vocales») à un multiple de la fréquence du fondamental, qui se traduit par une «voix de Mickey». De sorte que, sans effort particulier du tractus vocal, on s'entend parler comme un personnage de bande dessinée, ce qui est généralement très amusant : l'amusement est une sortie expérientielle de cette altération proprioceptive.

Une autre expérience artificielle, dans le domaine temporel (et non plus spectral), consiste à parler dans un micro en s'entendant par des écouteurs avec un délai de l'ordre de 200 millisecondes, ce qui perturbe spectaculairement la fluidité de la parole : on ne peut pas s'empêcher de bégayer en parlant. Ici encore, la réponse expérientielle est généralement de l'ordre de l'amusement.

Dans la parole «normale», notons un fait fréquent, présent dans toute langue, connu et étudié comme «marque d'hésitation»

35.

Sauf habitudes professionnelles, radio, télévision, cinéma.

36.

La question de la proprioception fait l'objet de travaux récents en neurosciences cognitives [Christoff *et al.*, 2011] comme en philosophie [De Preester, 2007]. Dans les études récentes consacrées aux processus cognitifs liés à la représentation de soi (*self-image*), beaucoup sont consacrées à des processus impliquant le sujet comme témoin de lui-même, comme lorsqu'on se voit dans la glace ou que l'on s'entend dans un enregistrement, mais peu à ce qui se passe lorsque le sujet est à la fois «agent» d'une action et «patient» exclusif.

ou «marque du travail de formulation» (MTF), à savoir toute syllabe fortement allongée et mélodiquement plate, ou «euh, euhm, èh, èhm, ahhh, ahhm» selon les langues et les locuteurs. Ruptures de fluidité de la parole, ces marques sont associées à la recherche lexicale, à l'activité cognitive de planification, etc (Auchlin *et al.*, sous presse). Quoiqu'abondamment étudiées, il semble que personne n'explique «pourquoi», durant cette activité cognitive, on émet un son³⁷. Mon hypothèse est que ces marques sont une forme d'auto-manipulation acoustique qui maintient active la boucle proprioceptive audio-vocale, et le parleur dans son état homéodynamique de je-parlant, lui confirmant que, même sans dire quelque chose, il existe toujours.

Chaque locuteur ajuste sa parole non seulement à ses états internes, mais également aux circonstances (voir la détermination situationnelle des phonostyles, Simon *et al.*, 2010); Pršir *et al.*, 2013), et par là intègre, à des degrés divers, différents paramètres de la situation. En dialogue, le locuteur adapte également sa parole à celle de ses interlocuteurs, voir les travaux récents de De Looze et Rauzy (2011) et Lelong et Bailly (2011) sur la convergence phonétique, et la tendance à la dis- (ou anti-) similarité prosodique. A travers des méthodologies différentes³⁸, ces travaux montrent, en très résumé, que l'alignement mutuel est observable et mesurable, qu'il n'est ni constant, ni régulièrement distribué. L'adaptation, et son degré de sensibilité à l'implication des interlocuteurs (De Looze et Rauzy) et au sexe³⁹ n'en demeure pas moins le fait de chaque locuteur, quelle que soit sa contribution (stable ou adaptée; modèle-copie). L'une, l'autre, ou les deux personnes qui parlent ensemble s'auto-régulent selon une boucle

37.

Cette émission est généralement non ou infra-consciente, «automatique» ou réflexe. Son contrôle intentionnel est possible, mais peut demander un travail spécifique.

38.

Observation sur corpus, mesures, etc. chez De Looze et Rauzy (2011); élaboration de modèles de locuteurs par entraînement de HMM (*Hidden Markov Models*), et mesure de la reconnaissance de parole via le modèle de l'interlocuteur chez Lelong et Bailly (2011).

39.

Les femmes semblant présenter une plus grande sensibilité – Lelong et Bailly (2011).

intégrant plus ou moins, selon son propre calibrage, la boucle dialogale (interactionnelle) à sa boucle monologale.

Conclusion

Une perspective expérientialiste et incarnée (*embodied*) ne repose pas nécessairement sur une vision « naïve du corps », d'un point de vue sémiotique (Violi, 2008)⁴⁰, ou philosophique (Waldenfels, 2004). Je voudrais montrer ici comment l'approche expérientielle du discours, et les questions qu'elle pose, rejoignent des questions posées par ailleurs. Pour Waldenfels (2004), « le corps propre » de la phénoménologie se situe entre appropriation (*selfhood*) et aliénation (*otherness*) : « mon » corps est mien et non-mien ; c'est moi qui commande – c'est lui (sa raison) qui commande. Cela concerne trois points centraux en phénoménologie : l'intentionnalité, la conscience de soi (*self-awareness*), et l'intersubjectivité, qui sont le pendant plus ou moins direct des cas de figure discutés plus haut.

Ainsi, la problématique du « je-parlant », et son articulation à un « tu », autant que les productions réputées échapper à son contrôle conscient, ne font que particulariser la problématique de la conscience de soi : dans l'approche expérientielle, elle émerge du dialogue, des dialogues et de l'image de soi, réfléchie et vécue en même temps, qui s'y construit. La perméabilité de la parole aux circonstances (les genres de parole) est intéressante parce qu'elle met doublement en perspective

40.

« [...] there is no such thing as a body "in itself", naively taken as a given, immediate object of inquiry. Body cannot be described outside of the different discursive practices that define it: to forget this implies the risk of hypostatizing the body, as if it were endowed with an inherent essence, independent of the different practices, discourses and cultures that shape it. No "hard" science can escape from this paradox: even the body as it is described by the most sophisticated technologies – radiography, magnetic resonance imaging and spectroscopy, etc. – is not a more basic level of description that reaches some more essential hypothetical 'structure' of the body, but just another way of representing it. Even the body as studied in medicine is a construal, so much so that different medical practices in different cultures construe as many different bodies as there are cultures: the "Western" body studied in our medical tradition is not the same as the body mapped by Chinese acupuncture » (Violi, 2008, p. 243).

les fissures dans l'intentionnalité, au niveau du locuteur singulier, qui ne règle pas sa conduite verbale intentionnellement, délibérément, mais parce que les circonstances, et les façons de parler adaptées à ces circonstances, s'imposent à lui; et au niveau de la collectivité où ces façons de parler ont cours, niveau social, où elles émergent, fruit du travail collectif, qui ne répond à aucune forme d'intentionnalité collective ou distribuée – mais fait advenir ces collectivités, «ceux qui parlent comme ça», quel que soit le trait commun qui établit le groupe. Enfin, accordage vocal, ajustement mutuel dans l'interaction, synchronisation, empathie, sont les ouvertures même de l'intersubjectivité, ce par quoi elle nous est donnée – et condition même de la conscience de soi. La conscience de soi en dialogue intègre présence interne (accord intérieur) et présence externe, le «sentiment de tu».

Il faudrait encore ajouter le clivage, la fragmentation interne – les velléités inconscientes que joue le «théâtre vocal» (Fónagy, 1983) dans les marges de jeu que laisse le système linguistique⁴¹.

J'aimerais en conclusion insister sur un point qui me semble crucial pour toute approche scientifique du discours et du langage, que j'appellerais ici «réflexivité épistémologique»: une théorie «du » discours est une construction «de» discours, qui se fait «en» discours, et ce qu'elle pose au sujet du discours doit être vrai également de ce discours-là.

Pour répondre, enfin, à la question de savoir «pourquoi» s'intéresser à l'expérience du discours, je citerai ce que E. Roulet présente comme l'un des apports de sa démarche d'analyse du discours,

«[...] apport qui sort du cadre strict de l'enseignement-apprentissage en milieu scolaire ou universitaire, mais qui n'est pas le moins important, car il touche directement notre vie en société: un développement significatif de la compréhension du comportement de soi-même et des autres dans les interactions verbales (y compris les productions écrites), ainsi que des enjeux de celles-ci.» (1999, p. 210) [c'est moi qui souligne].

41.

Ce point doit être développé; je nomme cela «l'effet "justement"»: c'est «justement» parce qu'une différence n'est pas pertinente, au sens phonologique (associée à une différence de signification), qu'elle laisse place au «jeu», qu'elle peut porter des informations supplémentaires, de nature non linguistique.

Appréhender les aspects qualitatifs ou l'empathie dans le dialogue en cours est hors de portée des théories linguistiques ou pragmatiques du mythe objectiviste, qui envisagent la signification linguistique comme représentation, et le traitement interprétatif comme un strict calcul. Ou sans intérêt pour elles.

A bien des égards, l'analyse expérientielle du discours esquissée ici ne fait que prendre au sérieux et déployer le programme de Roulet (*supra*). Dans la vie de tous les jours, et particulièrement dans les professions où le recours au langage est essentiel, qualité de la parole, effets empathiques, postures de circonstance sont là, incontournables, mais difficiles à appréhender, peu accessibles. Pour «développer la compréhension de soi et des autres», il faut accepter d'ouvrir la boîte de «soi» en «je», et d'entrer en matière sur l'expérience discursive.

Références bibliographiques

Arbib, M. A. (Ed.) (2006). *Action to language via the Mirror Neuron System*. Cambridge : Cambridge University Press.

Auchlin, A. (1990), Analyse du discours et bonheur conversationnel, *Cahiers de linguistique française* 11, 311-328.

[1991], Le bonheur conversationnel : fondements, enjeux et domaines, *Cahiers de linguistique française* 12, 103-126.

[1995]. Le bonheur conversationnel : émotion et cognition dans le discours et l'analyse du discours. Dans D. Véronique & R. Vion (Eds.), *Modèles de l'interaction verbale*, (pp. 223-233). Aix en Provence : Publications de l'Université de Provence.

[1996]. Du texte à la compétence discursive : le diagnostic comme opération empathico-inductive. *Cahiers de linguistique française* 18, 339-355.

[1997a]. Beau mensonge et qualité de parole en pragmatique linguistique. Dans M. Bakkali-Yedri & A. Zeggaf (Eds.), *Le beau mensonge*. Rabat : Publications de la Faculté des Lettres et des Sciences Humaines.

(1997b). L'analyse pragmatique du discours et la qualité du dialogue : arguments pour une approche systémique de la compétence discursive. Dans Luzzatti *et al.* (Ed.), *Le Dialogique*, (pp. 123-135). Berne : Lang.

(1999). Les dimensions de l'analyse pragmatique du discours dans une approche expérientielle et systémique de la compétence discursive. Dans J. J. Verschueren (Ed.), *Pragmatics in 1998: Selected papers from the 6th International Pragmatics Conference*, (vol. 2, pp. 1-21). Anvers : IPrA.

(2000a). Grain fin et rendu émotionnel subtil dans l'observation des interactions : sur le caractère «trans-épistémique» des attributions d'émotions. Dans Ch. Plantin, M. Doury & V. Traverso (Eds.), *Les émotions dans les interactions*, (pp. 195-204). Lyon : Presses Universitaires de Lyon

(2000b). Sur l'ethos. Quelques remarques. Dans M. Wauthion & A. C. Simon (Eds.), *Politesse et idéologie. Rencontres de pragmatique et de rhétorique conversationnelles*, (pp. 77-95). Louvain : Peeters «BCILL».

(2003). Compétence discursive et co-occurrence d'affects : «blends expérientiels» ou (con)fusion d'émotions ? Dans J.-M. Colletta & A. Tcherkassof (Eds.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, (pp. 137-152). Hayen : Mardaga.

(2013). Prosodic Iconicity and Experiential Blending. In S. Hancil & D. Hirst (Eds.), *Prosody and Iconicity*, (pp. 1-31). Amsterdam : John Benjamins.

Auchlin, A. & Burger, M. (2008). Uzalunu : Análise do Discurso e ensino de língua maternal. In L. Gláucia Muniz Proença, I. L. Machado & W. Emediato (Eds.), *Análises do Discurso hoje*, (vol. 2, pp. 83-114). Rio de Janeiro : Nóva Fronteira. Disponible en version française non publiée «Le zélève : analyse du discours et enseignement de la langue maternelle» à <http://archive-ouverte.unige.ch/unige:26382>

Auchlin A., Goldman J.-P., Simon A. C. (sous presse), Pauses avec et sans prise de souffle : typologie acoustique et fonctionnelle. Dans E. Richard & Oriez S. (Eds.), *Des organisations dynamiques de la langue orale*. Berne : Peter Lang.

Auchlin, A., Fillietaz, L., Grobet, A. & Simon, A. C. (2004). (En)action, expé-
rienciación du discours et prosodie. *Cahiers de linguistique française* 26,
217-249.

Bache, C. (2005). Constraining conceptual integration theory: Levels of
blending and disintegration. *Journal of Pragmatics* 37, 1615-1635.

Bateson, G. (1984 [1979]). *La nature et la pensée*. Paris : Seuil.

Beacco, J.-C. (2004). Trois perspectives linguistiques sur la notion de genre
discursif, *Langages* 153, 109-119. doi : 10.3406/lgqe.2004.939.

Berrendonner, A. (2011). Unités syntaxiques et unités prosodiques, *Langue
française* 170, 81-93. [http://www.cairn.info/revue-langue-francaise-2011-
2-page-81.htm](http://www.cairn.info/revue-langue-francaise-2011-2-page-81.htm)

Billeter, J.-F. (2012). *Un paradigme*. Paris : Allia.

Chertok, L. & Stengers, I. (1989). *Le cœur et la raison. L'hypnose en ques-
tion, de Lavoisier à Lacan*. Paris : Payot.

Christoff, K., Cosmelli, D., Legrand, D. & Thompson, E. (2011). Specifying
the self for cognitive neuroscience. *Trends in Cognitive Sciences* 15(3),
104-112. doi:10.1016/j.tics.2011.01.001.

Cosnier, J. (1993). *Psychologie des émotions et des sentiments*.
Paris : Retz.

(2003). Les deux voies de communication de l'émotion (en situa-
tion d'interaction de face à face). Dans J.-M. Colletta & A. Tcherkas-
sov (Eds.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, (pp.
59-67). Bruxelles : Mardaga.

De Looze, C. & Rauzy S. (2011). Measuring speaker's similarity in speech
by means of prosodic cues : methods and potential. *InterSpeech 2011*,
1393-1396.

De Preester, H. (2007). The deep bodily origins of the subjective perspective :
Models and their problems. *Consciousness and Cognition* 16, 604-618.

Deonna, J. A. (2007). The Structure of Empathy. *Journal of Moral Philosophy*
4(1), 99-116. doi: 10.1177/1740468107077385

Depraz, N., Varela, F. & Vermersch, P. (2003). *On becoming aware, a prag-
matics of experiencing*. Amsterdam : J. Benjamins.

Desproges, P. (1998), *Vivons heureux en attendant la mort*. Paris : Le Seuil

Fauconnier, G. & Turner, M. (2002). *The way we think. Conceptual blending and the mind's hidden complexities*. New York : Basic Books.

Fónagy, I. (1983). *La vive voix, essais de psycho-phonétique*. Paris : Payot.

Frijda, N. (2003). Passions : l'émotion comme motivation. Dans J.-M. Colletta & A. Tcherkassof (Eds.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, (pp. 15-32). Bruxelles : Mardaga.

Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne* (vol. 2), *Les relations en public*. Paris : Editions de Minuit.

Hymes (1994) Note 31

Hutchins, E. (2005). Material anchors for conceptual blends. *Journal of Pragmatics* 37, 1555-1577.

Jenny, L. (1998). Bonheur d'expression. *Cahiers de linguistique française*, 20, (pp. 197-208). <http://clf.unige.ch/display.php?numero=20&idFichier=170>

Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales*. Paris : Colin

Kuyumcuyan (2002). *Diction et mention. Pour une pragmatique du discours narratif*. Berne : Peter Lang.

Lakoff, G. & M. Johnson, M. (1985 [1980]). *Les métaphores dans la vie quotidienne*. Paris : Editions de Minuit.

Lanna, M. A. L. (2005). *Ação, experiência e discurso: a gestão da interação na hipnoterapia*, [Thèse de doctorat]. Belo Horizonte : UFMG.

Lelong, A. & Bailly, G. (2011). Study of the phenomenon of phonetic convergence thanks to speech dominoes. In A. Esposito, A. Vinciarelli, K. Vicsi, C. Pelachaud & A. Nijholt (Eds.), *Analysis of Verbal and Nonverbal Communication and Enactment: The Processing Issues* (pp. 280-293). Heidelberg : Springer Verlag.

Léon, P. R. (1994). *Précis de phonostylistique, parole et expressivité*, Paris : Nathan.

Moeschler, J. (1982,), *Dire et contredire. Pragmatique de la négation et acte de réfutation dans la conversation*. Berne : Peter Lang

Moeschler, J. & Reboul, A. (1994). *Dictionnaire encyclopédique de pragmatique*. Paris : Seuil.

Mondada, L. (2008). L'interprétation *online* par les co-participants de la structuration du tour *in fieri* en TCUs : évidences multimodales. *Tranel*, 48.

Núñez, R. (1995). What brain for God's Eye? *Journal of consciousness studies* 2(2), (pp. 148-165).

(1999). Could the future taste purple? Reclaiming mind, body, and cognition. *Journal of consciousness studies*, 6, 41-60.

Pršir, T., Goldman, J. P. & Auchlin, A. (2013). Variation prosodique situationnelle : étude sur corpus de huit phonogenres en français. Dans P. Mertens & A. C. Simon (Eds.), *Proceedings of the Prosody-Discourse Interface Conference 2013 (IDP-2013)*, (pp. 107-112). Leuven : Université de Leuven. Récupéré de <http://www.arts.kuleuven.be/franitalco/idp2013/Proceedings.html>

Reboul, A. (1992). Le paradoxe du mensonge dans la théorie des actes de langage. *Cahiers de linguistique française*, 13, 125-147.

Rohrer, T. (2007). Embodiment and Experientialism. In D. Geeraerts & H. Cuyckens (Eds.), *The Handbook of Cognitive Linguistics* (pp. 25-47). Oxford : Oxford University Press

Romagnoli, S. (2010). Le corps propre : une pierre d'achoppement des théories contemporaines sur l'identité personnelle. *Revue philosophique de Louvain* 108(2), 287-312. DOI : 10.2143/RPL.108.2.205.1634

Roulet, E. (1991). L'enseignement-apprentissage de la compétence discursive et l'analyse du discours. *Revue de l'ACLA* 13(2), 7-22.

(1992). Le plaisir du discours dans un soliloque de Sol. Dans Ph. Martin (Ed.), *Mélanges P. Léon*, (pp. 415-426). Toronto : Mélodia.

(1999). *La description de l'organisation du discours. Des dialogues oraux aux discours écrits*. Paris : Didier.

Roulet, E., Fillietaz, L., Grobet, A. & Burger, M. (2001). *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*. Berne : Peter Lang.

Sacks, H., Schegloff, E. A. & Jefferson, G. (1974). A Simplest Systematics for the Organization of Turn-Taking for Conversation. *Language*, 50(4), 696-735.

Schlieben-Lange B. (1983). Vom Glück der Konversation. *LiLi*, 13, 141-156.

Simon, A. C. (2004). *La structuration prosodique du discours en français. Une approche multidimensionnelle et expérientielle*. Berne : Peter Lang.

Simon, A.C. & Auchlin, A. (2001). Multi-modal, multi-focal : les «hors-phase» de la prosodie. Dans Ch. Cavé, I. Guaitella & S. Santi, (Eds.), *Oralité et gestualité. Interaction et comportements multimodaux dans la communication*, (pp. 629-633). Paris : L'Harmattan.

Simon, A.C., Auchlin, A., Avanzi, M. & Goldman, J.-Ph. (2010). Les phonostyles. Une description prosodique des styles de parole en français. Dans M. Abecassis & G. Ledegen (Eds.), *Les voix des Français. En parlant, en écrivant*, (vol. 2, pp. 71-88). Berne : Peter Lang.

Simon, A.C. & Degand, L. (2011). L'analyse en unités discursives de base : pourquoi et comment ? *Langue française*, 170, 45-59.

Sperber, D. & Wilson, D. (1995). *Relevance. Communication and Cognition*. Oxford : Wiley-Blackwell.

Stroumza, K. & Auchlin, A. (1997). L'étrange polyphonie du texte d'apprenti rédacteur. *Cahiers de linguistique française*, 19, 267-304.

Stroumza, K. & Jonckheere C. de (2012). *La vitalisation au cœur de l'intervention*. Genève : Editions ies.

Varela, F., Thompson E. & Rosch E. (1993 [1991]). *L'inscription corporelle de l'esprit. Sciences cognitives et expérience humaine*. Paris : Seuil.

Vincent, D., Laforest M. & Bergeron A. (2007). Lies, rebukes and social norms : on the unspeakable in interactions with health-care professionals. *Discourse Studies*, 9, 226. DOI: 10.1177/1461445607075349

Violi, P. (2008). Beyond the Body : Towards a full embodied semiosis. In R. M. Frank, R. Dirven, T. Ziemke & E. Bernárdez (Eds.), *Body, Language and Mind*, (vol. 2, pp. 241-264). Berlin : Mouton de Gruyter.

Waldenfels, B. (2004). Bodily experience between selfhood and otherness. *Phenomenology and the Cognitive Sciences*, 3, 235-248.

Watzlawick, P. (1991). *Les cheveux du Baron de Münchhausen. Psychothérapie et «réalité»*. Paris : Seuil.

Wilson, D. & Wharton, T. (2006). Relevance and Prosody. *Journal of Pragmatics*, 38, 1559-1579.



L'expérience en discours. Médiation écrite dans la recherche clinique¹

Nathalie Ilic *

A la mémoire de Tristan Zimmermann

Avant l'homologation et la commercialisation d'un médicament, il existe tout un processus dont le citoyen a rarement conscience: de la recherche fondamentale à la découverte d'une substance active, des essais précliniques aux premières études cliniques (sur êtres humains), s'écoulent ainsi plusieurs années².

Or, si l'espace public ne devait se sentir concerné que par certaines étapes du processus de recherche, il aurait tout intérêt à se

*

Nathalie Ilic, est doctorante au département de linguistique de l'Université de Genève. Ses champs de recherche se déploient en analyse pragmatique du discours: discours médical et bioéthique, médiation en contexte clinique, métaphore comme outil de vulgarisation. www.unige.ch/lettres/linguistique/enseignantschercheurs/equipedp/ilic/; nathalie.ilic@unige.ch.

1.

Remerciements à: Faculté des Lettres (Université de Genève) pour le soutien financier; Professeurs Hurst et Hadengue à l'origine du présent questionnaire; Professeure Kim Stroumza pour l'invitation au colloque et la participation à ce volume ainsi que la relecture des versions antérieures de ce texte.

2.

Au cours de ce long parcours, il arrive que le chercheur lui-même perde de vue les applications de sa découverte. Selon le Prof. van den Bergh, au manque de visibilité sur chaque étape du processus vient parfois s'ajouter une perte de savoirs: «Pour la plupart des médicaments, le chemin qui mène du concept à l'application clinique est fastidieux et coûteux. Au début du processus se trouve une personne qui contribue à l'idée d'origine et à la recherche fondamentale, qui participe peut-être aux essais sur des cultures de cellules ou même sur des animaux. Ce ou cette scientifique dispose de connaissances précieuses qui peuvent être très utiles pour les décisions prises au cours des étapes suivantes de la recherche clinique, lors du brevetage de la découverte, de l'examen du nouveau médicament par les autorités chargées de son homologation ou même plus tard lors de sa commercialisation et de sa vente» (2010, p. 33).

pencher sur celles qui requièrent une intervention sur le corps humain – à savoir toute recherche expérimentale dont le protocole prévoit la participation d'êtres humains. Parfois, l'intérêt pour la recherche clinique émerge et/ou coexiste avec l'expérience de la maladie – un intérêt qui n'est cependant pas toujours synonyme de compréhension.

Hervé Guibert, qui décrit dans ses derniers romans autobiographiques la condition des malades du sida dans les années 1980 et son propre vécu en tant que porteur du virus, parle de l'intérêt et de l'espoir fébrile placés dans les progrès de la recherche médicale. Très informé sur sa maladie, en constante observation de ses évolutions et effets sur son corps, il est en revanche quasi ignorant des procédures qu'il endure en tant que sujet de recherche.

La proposition d'une participation à une étude clinique peut coïncider avec l'annonce d'un diagnostic au patient et se traduire par un basculement des statuts sociaux³. Dans *Un trait d'esprit*, pièce de Margaret Edson, quelques lignes de dialogue suffisent à faire passer le personnage principal, Vivian Bearing, du statut de citoyenne à celui de malade, puis de patiente à celui de sujet de recherche.

KELEKIAN. Please sit down. Miss Bearing, you have advanced metastatic ovarian cancer.

VIVIAN. Go on.

KELEKIAN. You are a professor, Miss Bearing.

VIVIAN. Like yourself, Dr Kelekian.

KELEKIAN. Well, yes. Now then. You present with a growth that, unfortunately, went undetected in stage one, two, and three. Now it is an insidious adenocarcinoma, which has spread from the primary adnexal mass –

VIVIAN. «Insidious»?

KELEKIAN. «Insidious» means undetectable at an –

VIVIAN. «Insidious» means treacherous.

KELEKIAN. Shall I continue?

3.

Une distinction entre deux identités de statut amenée par Burger (1999, p. 47) est pour la suite bienvenue : le « statut communicationnel : est l'identité qui oriente les comportements d'un agent pour une activité donnée. [...] [le] statut social : est l'identité qui légitime la participation d'un agent à une activité donnée ». Ces deux identités peuvent s'emboîter et sont, selon l'activité, possiblement multiples [p. 48].

VIVIAN. By all means.

KELEKIAN. Good. In invasive epithelial carcinoma the most effective treatment modality is a chemotherapeutic agent. We are developing an experimental combination of drugs designed for primary site ovarian, with a target specificity of stage three-and- beyond administration.

VIVIAN. Insidious. Hmm. Curious word choice. Cancer. Cancel.

'By cancer nature's changing course untrimmed.' No – that's not it.

(Edson, 2000, p. 3)

Le changement de statut – découlant aussi bien de l'annonce du diagnostic que de l'assignation brutale (*i.e.* le recrutement implicite) par son médecin – est d'autant plus brutal que la mise en parallèle typographique des voix pointe le gouffre entre les univers épistémiques et émotionnels des personnages. Le discours intérieur de la patiente, parcellaire, s'agrippe aux éléments diagnostiques distillés dans le discours du médecin.

Quelques descriptions plus tard à propos des effets secondaires qui sont liés au traitement testé ainsi que des conditions de réalisation de cette recherche, le docteur Kelekian présente à Vivian une feuille à signer :

KELEKIAN. (giving her a piece of paper). Here is the informed-consent form. Should you agree, you sign there, at the bottom.

(Edson, 2000, p. 5)

La dramaturge, Margaret Edson, a le mérite de nous faire entrevoir par le truchement de sa fiction un espace intime difficilement accessible au chercheur. Sa mise en espace de la parole entre les personnages représente, pour le moins, une ingénieuse porte d'entrée vers leur expérience et donne l'illusion au lecteur d'avoir accès en

temps réel au vécu du discours, en train de se faire, des protagonistes. Là où la fiction donne à ressentir au lecteur et déclenche une réaction empathique serait le périmètre limite pour l'observation scientifique?

Et si l'observateur poussait justement les portes du territoire dans lequel son vécu entre en ligne de compte: quels sont les éléments qui le séparent du lecteur lambda? Au risque de paraître triviale, formulons l'hypothèse que ces deux entités sont de compétences discursives égales et douées de capacités émotionnelles, qui peuvent de surcroît faire preuve d'empathie. Abolissons le coup de dé du hasard et postulons d'emblée qu'il existe une source commune aux impressions du lecteur et celles du chercheur-observateur: l'expérience. Si pour le premier, cette dimension est acquise, elle ne l'est en revanche pas pour le second: le vécu de l'observateur n'est pas mentionné voire ignoré (sorte d'omerta positiviste) ou non-problématisé car nul et non avenu (sorte de naïveté objectiviste). L'idée n'est pas de balayer la question de la posture de l'observateur en privilégiant une dimension plutôt qu'une autre, mais bien plutôt de sortir de toute bipolarité (subjectivité-objectivité) et d'aborder ce qui fonde la démarche du chercheur face à son objet de recherche: «[i]n observing something scientifically, one must always consider the standpoint of the scientist in relation to the object of study», précisent Johnson et Rohrer (2007, p. 31) qui tentent de s'extraire d'une autre bipartition dans leur article, le dualisme cartésien⁴. Prendre en compte l'expérience de l'observateur, *i.e.* «sa participation subjective à la construction de ce qu'il observe»⁵ (Stroumza et Auchlin, 1997, p. 273), c'est considérer qu'il n'est pas qu'une tête mais possède un corps, et que ses sensations sont en lien

4.

Le rapprochement entre ces deux polarités – subjectivité/objectivité et le rapport dualiste corps/esprit – n'est pas fortuit et peut être négocié selon nous grâce à une approche incarnée de la cognition (*embodied cognition*).

5.

L'«opération empathico-inductive» de l'approche expérientialiste de Auchlin (*e.a.* Auchlin 1996a; 1996b) serait une version améliorée de «l'observation participante» telle que décrite par Winkin (1997) et porterait avec elle des réponses aux critiques faites à cette dernière en ce qu'elle revendique (sans concession) la dimension subjective et participative de l'observateur à la chose observée, et ce, dans un processus empathique et réflexif.

avec ses décisions et actions. Paradoxalement, il semble que la place de l'émotion soit moins taboue dans d'autres disciplines que les sciences du langage. Le mathématicien Henri Volken évoque dans un article (2009) – à rebours de certains lieux communs associés aux sciences formelles –, empruntant à Maturana (1988) la notion d'«orientation émotionnelle» pour l'appliquer à sa propre discipline, le rôle de l'émotion dans «la pensée mathématique» (p. 121) ainsi que sa composante esthétique :

Ce qui détermine l'adhésion à un domaine de connaissance c'est essentiellement le type d'explications que le chercheur est disposé à accepter, à utiliser dans son travail et à échanger avec ses pairs. Ce choix ne se fait pas purement rationnellement, mais dépend de facteurs qui peuvent être d'ordre affectif, faisant souvent appel à une émotion esthétique. Le choix est dicté par des affinités avec les prémices de base qui constituent le fondement du domaine. Ces affinités concernent la plupart du temps l'élégance, la clarté, la simplicité ou la concision de la formulation des prémices. Mais le contexte social joue également un rôle important en favorisant les aspects de notoriété, voire de mode. (p. 125)

Tentons le passage d'un type de langage (mathématique) à un autre, et observons ce qui fonde l'adhésion à un discours. Nous proposons de voir ici comment l'expérience du discours de l'observateur – «la participation subjective qu'implique le traitement du discours» (Stroumza et Auchlin, 1997, p. 273) – s'avère être autant un instrument qu'une donnée d'analyse utiles pour évaluer la qualité d'un discours, mais aussi pour formuler quelques hypothèses sur le vécu d'autres agents du discours. Pour ce faire, nous nous concentrons sur un type de médiation dont l'enjeu confère à la question de la qualité du discours une place cruciale : les documents d'information destinés aux potentiels participants à une recherche clinique.

A l'origine de cet objet d'étude, il y a la volonté de la Commission d'éthique à la recherche (CER) des Hôpitaux universitaires genevois (HUG) d'initier un projet d'étude sur les documents d'information pour des participants potentiels à la recherche qui lui sont soumis pour révision. Par le biais des outils de l'analyse du discours

et une réflexion éthique, une équipe de cinq chercheurs⁶ se proposait d'apporter un nouvel éclairage sur certaines questions qui nourrissent de façon constante l'éthique de la recherche et qui ont trait à l'information faite aux sujets de recherche dans le cadre d'une participation à des études cliniques. Les quelques questions prédéfinies par cette équipe comme axe de recherche ouverte, qui portent sur l'impact du discours employé sur la décision du lecteur des documents et sur les images relatives à l'identité des partenaires convoqués par le contenu des documents, ont abouti à la publication de cinq résultats (cf. Ilić *et al.*, 2013). Pour le présent article, nous tenterons : a/ de nous focaliser, à partir d'un échantillon (cf. annexes) de documents utilisés en recherche clinique, sur ce que les pratiques discursives disent de leurs agents, b/ de nous interroger sur ce que l'on pourrait appeler une éthique du discours, à savoir ce qui fonde la qualité du discours mais aussi ce qui la menace, et, ce faisant, c/ nous décrirons la démarche du linguiste face à ces pratiques langagières.

1. Discours, accord, participation

Les formulaires d'information et de consentement éclairé peuvent être utilisés en milieu médical soit dans un contexte de thérapie soit de recherche clinique, contextes qui déterminent et convoquent des partenaires et des enjeux de communication différents. Ceux établis comme corpus pour notre étude ont été rédigés pour la recherche clinique en oncologie. Le véritable objet du consentement, que ces documents présentent, ne porte donc pas sur une intervention thérapeutique, des soins, mais sur la participation à une expérimentation clinique. Ainsi, le preneur de décision, à savoir le

6.

Le protocole de recherche (N° 09-019R), déposé en 2009 aux HUG par l'investigatrice principale S. Hurst (médecin et bioéthicienne), comptait comme collaborateurs A. Hadengue (médecin et ancien président de la commission d'éthique à la recherche), A. Auchlin (linguiste), A. Wenger (chercheur en sciences humaines en médecine) et l'auteure de ces lignes.

lecteur du formulaire, n'est pas désigné en sa qualité de «patient» mais en tant que «sujet de recherche potentiel»⁷.

Requise par la loi et les dispositions éthiques, cette médiation écrite entre un investigateur et un sujet de recherche potentiel, qui amorce le processus dit de «consentement éclairé», constitue une des étapes de la démarche qui vise à préserver l'autodétermination⁸ et la dignité humaine. La consignation par écrit de l'accord du sujet de recherche a pour but d'assurer sa protection et de servir de base ou de preuve en cas de contestations ou de procès (Manăi, 2006, p. 511). Un simple survol historique de la recherche médicale sur l'être humain, de ses dérives⁹, ainsi que de l'élaboration de dispositions et

7.

Outre le terme de «sujet de recherche», coexistent dans notre corpus diverses dénominations pas toujours synonymes : «patient», «participant», «volontaire». Or, selon le contexte, recherche ou thérapie clinique, l'utilisation du terme «patient» peut aboutir à un biais interprétatif voire à ce qui est connu comme «malentendu thérapeutique» (cf. notre note 28).

8.

Sur l'utilisation de ce terme, nous rejoignons les propos de Baertschi : «[...] elle est cette qualité de la personne qui lui permet de décider elle-même de ses actions, en fonction de sa conception de la vie heureuse et de ce qu'elle est, et non la capacité de choix d'un x, pure raison ou pur faisceau de préférences, comme le pensent le déontologiste et l'utilitariste» (1995, p. 113).

9.

En Europe, les expérimentations commises dans les camps de concentration nazis ont abouti au texte juridique appelé «Code de Nuremberg» (1947), d'après la ville où s'est tenu le procès du même nom, puis à la «Déclaration d'Helsinki» [«ethical principles for medical research involving human subjects»] de principes éthiques. Aux États-Unis, c'est à la suite d'une étude sur l'évolution de la syphilis à un stade avancé chez une population d'hommes afro-américains que serait né le «Rapport Belmont» en 1979 (cf. Reverby, 2011) et ses trois principes fondamentaux d'éthique. Menée dès 1932 à Tuskegee (en Alabama, USA) par le service de santé publique en collaboration avec l'université de la ville, l'étude «Tuskegee Study of Untreated Syphilis in the Negro Male» a été dénoncée et stoppée en 1972, après quarante ans d'expérimentations cruelles durant lesquelles 439 sujets syphilitiques, participants désinformés, n'avaient pu bénéficier d'aucun traitement (la pénicilline, à cette époque). L'historienne Susan Reverby, qui s'est consacrée aux archives de l'étude Tuskegee pendant vingt ans, a révélé en 2010 un autre cas de dérives dans les années 1946-1948, au Guatemala : trois entités gouvernementales américaines (dont l'institut national de la santé), avec l'accord du gouvernement du Guatemala, ont, pour les besoins d'une étude sur les maladies sexuellement transmissibles, procédé à l'inoculation de la syphilis (ou de la gonorrhée ou du chancre) sur des prisonniers guatémaltèques via des prostituées infectées et sur des patients d'un asile psychiatrique via du matériel infecté (cf. Reverby, 2012 ; Minogue et Marshall, 2010). Pour les deux affaires, des excuses publiques ont été prononcées : respectivement, en 1997, par Bill Clinton et, en 2010, par Barack Obama.

ratifications internationales (*idem*, pp. 493-499; Lo, 2010, pp. 3-6) permet de mieux saisir la condition de validité d'une décision éclairée et d'un consentement libre: «Le respect de la personne humaine consiste à traiter les individus comme des sujets autonomes, capables de réflexion et d'action en conformité avec leur choix.» (Manai, 2006, pp. 509-510).

Rédigés sous forme de lettre par un investigateur¹⁰, la teneur informative du formulaire sert donc à expliquer au participant potentiel – sujet sain ou malade¹¹ – ce à quoi il s'expose en cas d'accord; en ceci, il est *une mise en discours de l'expérience* qui va avoir lieu. Par sa lecture, le sujet de recherche potentiel peut prendre connaissance de ses droits et obligations, des conditions et du déroulement de l'essai clinique, des bénéfices éventuels mais aussi des risques. Par sa signature,

10.

Les investigateurs s'inspirent, selon les circonstances, d'un modèle de formulaire établi par l'hôpital ou des recommandations d'autorités compétentes, mais ils peuvent aussi se livrer à une réadaptation d'un modèle livré «clé en main» par l'industrie pharmaceutique – dans les cas où il s'avère que c'est cette dernière qui finance l'étude.

11.

On dénombre quatre phases dans le processus de recherche et de développement clinique: «– **Phase I**: Après des essais réalisés sur des animaux, une nouvelle substance active est, la plupart du temps, testée auprès de «sujets de recherche» en bonne santé. Les tests portant sur les médicaments toxiques (tels que les produits chimiothérapeutiques) – qui ne peuvent être testés que sur des patients – sont ici exclus. Les études de phase I visent en règle générale l'acquisition de premières connaissances sur la tolérance et les effets (secondaires) des différentes doses [...]. Si cette phase test s'est bien déroulée, c'est généralement au tour de la phase II de prendre le relais. – **Phase II**: La substance active est maintenant testée pour la première fois sur des patients. Le médicament est étudié auprès de groupes relativement restreints. L'amélioration des profils pharmacodynamique et pharmacocinétique est prioritaire pendant cette phase qui permet également de puiser les *premières* connaissances sur les effets *thérapeutiques* et la tolérance, tout en analysant de manière plus détaillée le dosage et les effets secondaires. – **Phase III**: Des études étendues succèdent à une évaluation réussie des phases I et II: elles incluent de nombreux participants et ont pour but d'analyser l'efficacité et la sécurité. [...]. Ce n'est qu'après avoir traversé avec succès la phase III que le médicament obtient son autorisation de mise sur le marché, toujours délivrée par une autorité publique (en Suisse: Swissmedic). – **Phase IV**: Une fois le médicament sur le marché, des études sont réalisées – concernant plus particulièrement la sécurité, les interactions, etc. – qui, sans être nécessaires à l'autorisation, sont importantes par rapport à l'utilisation optimale pour les indications autorisées. [...]» (Amstad *et al.*, 2009, pp. 15-16). A noter que la Food and Drugs Administration propose cinq phases: «**Phase 0**: Exploratory study involving very limited human exposure to the drug, with no therapeutic or diagnostic goals (for example, screening studies, microdose studies).» (Cf. <http://www.fda.gov/drugs/resourcesforyou/consumers/ucm143534.htm>).

il rend officiel son accord, son consentement, à la participation. Pour autant, le formulaire d'information ne se substitue pas aux discussions entre le sujet et l'équipe investigatrice – le processus de consentement éclairé prévoyant en effet, en plus de la formule écrite, un volet oral durant lequel les personnes approchées pour le recrutement sont informées. A noter que même signée la formule de consentement n'entérine d'aucune manière la décision d'accord à la participation; le choix de consentir à la participation reste en tout temps révoquant: «[...] dans la mesure où le consentement est un processus qui se déploie tout au long du déroulement de la recherche, une fois donné il peut être retiré en tout temps.» (Manai, 2006, p. 512). Le consentement est donc en théorie un processus qui reste «continu»¹² et «interactif»: il se négocie en amont mais aussi en aval de tout accord de participation.

Au carrefour de la médecine, de la recherche clinique, de la bioéthique et du droit, les documents d'information et de demande de participation à la recherche sont une médiation à plusieurs égards: une médiation de par la position qu'ils empruntent, se trouvant à mi-chemin entre communication publique et spécialisée; une médiation au sens de négociation, non pas au sens juridique de «conciliation» ou «arbitrage», mais comme conception de l'interaction verbale telle que la conçoit le sociologue Goffman (1982), le sociolinguiste Gumperz (1982) et le linguiste Roulet (1991; 2001)¹³; enfin, une médiation au sens de support d'interaction (ce qui sert d'intermé-

12.

C'est un des critères qui rend la recherche clinique éthiquement justifiable – critère repris comme argument dans certaines communications de l'industrie. Voir, par exemple, le communiqué hébergé sur le site «Clinical Trials Portal» de l'International Federation of Pharmaceutical Manufacturers & Associations (IFPMA): «Informed consent: an ongoing and interactive process». Et plus loin, les 'acteurs' de cette interaction sont évoqués à la manière d'une boucle récursive: «Informed consent involves two essential parts: a document and a process». [<http://clinicaltrials.ifpma.org/clinicaltrials/en/tips/faqs/index.htm#Participate:Informed>] (dernier accès le 23.04.2012)]

13.

Plutôt que de parler de négociation de sens ou d'interprétations, nous pensons comme Auchlin et Simon que l'interaction convoque plusieurs objets de négociation: «Dès son seuil toute interaction négocie: est-ce qu'on est prêt à collaborer (empathie d'action)? est-ce qu'on se convient/ aime les mêmes choses (empathie d'affect)? est-ce qu'on se

diaire en didactique). Dans tous les cas, le fait de concevoir les formulaires d'information comme une médiation nous permet de mettre en évidence la bidirectionnalité, l'aspect dyadique de cette interaction en différé entre investigateur-rédacteur et sujet de recherche potentiel-lecteur, qui ne partagent pas le même cadre spatio-temporel (le temps de la lecture du texte n'étant pas celui de l'écriture)¹⁴.

La notion de médiation, laissant suggérer une dimension plutôt horizontale des rapports entre les agents de la communication, est dotée d'une composante verticale dans les rapports d'un investigateur avec un sujet de recherche potentiel. Il existe une ascendance de celui qui informe, du médecin-chercheur, sur celui qui reçoit l'information, en ce que le bagage épistémique convoqué lors de cette médiation ressort des savoirs de spécialité, de concepts et de méthodologies auxquels le lecteur n'est pas habitué (Sanchini, *et al.*, 2013). Cette asymétrie épistémique (cf. Granero-Molina, Fernández-Sola et Aguilera-Manrique, 2009; Bickenbach, 2012) prend également place dans le cadre d'une consultation médecin-patient que Schulz et Rubinelli n'hésitent pas à qualifier de «dialogue info-suasif» (Schulz et Rubinelli, 2008), à savoir un mélange sur le plan argumentatif de deux genres, l'information et la persuasion :

The doctor-patient interaction is an information-seeking dialogue insofar as it starts from an initial situation in which one participant has some information that the other participant wants. Thus, to arrive at a diagnosis or prognosis the doctor needs information from the patient which he gets through the anamnesis and the examination, while the patient

comprend [empathie de pensée]? Et cette négociation se déroule par pas, par cycles de régulation – évaluation – enregistrement par le système de son état présent.» [Auchlin et Simon, 2004, p. 198].

14.

Evoquer la situation interactionnelle permet de pointer des implications pour les agents de cette communication : à chaque situation d'interaction correspond en effet une situation matérielle spatio-temporelle selon un principe d'enchaînement, qui «définit [les] possibilités d'agir et de rétro-agir» des interactants (Roulet, 2001, p. 139). Cette matérialité est caractérisée selon les trois paramètres suivants : «le canal de l'interaction : c'est-à-dire le support physique utilisé par les interactants» (ici : l'écrit); «le mode d'interaction : c'est-à-dire le degré de co-présence spatiale et temporelle des interactants»; et «le lien d'interaction : c'est-à-dire la rétroaction, réciprocité ou non-réciprocité entre les interactants» (*idem*, p. 141).

needs information about his situation [...]. [...] The doctor delivers information concerning the patient's physical status and treatments. But, while doing so, he also attempts to convince the patient that he has/ does not have a certain specific condition – individuated by the doctor following a certain pattern of reasoning – and, if he has it, that he has to follow a certain specific treatment – chosen by the doctor. In light of this, argumentation in the medical encounter can be best characterized as an instance of 'info-suasive' dialogue, a dialogue blending information and persuasion in an inextricable manner. (p. 426)

La dimension informative est nourrie par les deux parties dans la relation médecin-patient, comme l'ont soulevé Ong *et al.* (1995) bien avant Schulz et Rubinelli: «[i]nformation can be seen as a resource brought to the verbal interactions by both parties. The exchange of information consists of information-giving and information-seeking» (p. 904). Or donc, si celui qui sollicite la prise en charge thérapeutique en contexte de soins est demandeur – rôle qui, du reste, accroît la relation dissymétrique¹⁵ – il en est précisément du cas inverse en recherche clinique: le rôle du solliciteur est tenu par l'investigateur. La dimension de requête liée au motif du recrutement, inexistante en contexte thérapeutique, joue un rôle majeur dans l'interaction écrite entre investigateur et sujet de recherche potentiel. L'acte de sollicitation peut constituer à vue de nez un balancier, qui régulerait la verticalité des rapports entre chercheur et sujet de recherche potentiel – une hypothèse qui ne se vérifie pas dans les faits si l'on se base sur notre corpus. L'acte de sollicitation n'est souvent pas clairement formulé et reste implicite; certaines formulations favorisent même un renversement des rôles et donnent ainsi au sollicité le rôle du solliciteur, voire celui du bénéficiaire:

Exemple [1]:

Pourquoi avez-vous été choisi(e) pour cette étude?

Vous avez été choisi(e) parce que vous avez l'une des maladies suivantes: <liste de huit types de cancer suivie d'une parenthèse avec leur

15.

Sur la verticalité, à savoir la relation dissymétrique entre interactants, la contribution de Kerbrat-Orecchioni «La relation verticale: le système des places» (1992, chap. 2) offre une description nuancée; l'auteure détaille parfaitement les «facteurs externes et internes» (p. 72) qui influencent l'établissement et la négociation du rapport des places par les participants à l'interaction.

acronyme correspondant>. Vous avez probablement déjà reçu un autre traitement pour votre maladie mais il n'a pas eu d'effet et vous avez toujours la maladie ou il a eu de l'effet au début mais la maladie s'est à nouveau développée.

(FCE#12 : 2)¹⁶

Placé en tête de deuxième page du document d'information, on peut lire ce paragraphe «dialogal mais non interactif» (ou dialogue interne cf. Kerbrat-Orecchioni, 2005, p. 17) du rédacteur au lecteur – qui ne peut bien évidemment pas répondre à cet échange¹⁷. Le titre de cette section en gras ouvre ainsi une séquence de face-à-face ou d'interaction orale simulée, où la question viendrait reformuler ou prévenir une question du potentiel sujet de recherche convoqué par le «vous» :

- *vous souhaitez savoir pourquoi vous avez été choisi pour cette étude* serait la reformulation par l'investigateur de la question de son interlocuteur *pourquoi ai-je été choisi pour cette étude*;
- tandis que la tentative d'anticipation pourrait être paraphrasée comme suit: *vous vous interrogez peut-être sur les raisons qui ont fondé le fait de vous choisir pour cette étude*.

La nuance entre les deux types de dispositifs est ténue (et la départager nous mènerait en terrain spéculatif et à l'aporie), si bien qu'il paraît plus judicieux d'observer leur dénominateur commun : dans les deux cas, le locuteur récupère ce que pourrait être la parole de son interlocuteur. Schiffrin énonce avec justesse une règle commune aux séquences discursives durant lesquelles un locuteur parle à la place de son interlocuteur :

Although the interactional meanings of speaking for another are by no means stable or determinate, there are some stable (and identificatory) features of this act. A key feature is that three participant roles are required. (1993 : 236)

16.

Le système de notation est détaillé en fin d'article. Les chevrons simples viennent indiquer des passages caviardés pour des raisons d'anonymisation.

17.

Imaginons en situation orale une intervention réactive de la part de l'interlocuteur du type: *Non, j'aimerais plutôt savoir si cette étude...*

Transposons cette règle à notre exemple, et demandons-nous, outre les entités du rédacteur et du destinataire, quel serait ce troisième rôle de participant. Pour le savoir, il faut néanmoins réaliser un détour et commencer par lire la réponse proposée par le rédacteur à sa propre question afin d'envisager la visée pragmatique de cette dernière. Il faut également, avant de poursuivre, replacer l'intervention de cet extrait [1] dans le processus de lecture : à ce stade de la lecture du formulaire n° 12, le destinataire ne possède aucune indication métadiscursive susceptible de le renseigner sur l'objet de cette communication. Il n'a reçu aucune explication sur la raison de cette communication, à savoir que la démarche de ce discours n'est pas explicitée et qu'aucune demande de participation volontaire n'a été formulée¹⁸. Quant à l'intitulé du formulaire, il ne vient pas non plus éclairer son destinataire : « notice d'information de patient pour l'étude principale escalade de dose ». La première page du document, qui comporte les en-têtes obligatoires¹⁹ et une adresse au lecteur de type épistolaire (« Madame, Monsieur »), débute par des explications médicales sur le cancer – huit types de cancer –, et se poursuit par la section intitulée « Quel est l'objectif de cette étude? ».

Arrivé à la deuxième page, le lecteur a raisonnablement peu de chance de comprendre que la section, que nous avons retranscrite sous [1] dans son intégralité, vise à définir les critères d'inclusion établis par le protocole d'étude, d'autant que cette spécification du *profil de volontaires recherchés pour l'étude* est couplée à une tentative de renseigner le lecteur sur une des raisons qui légitime cette lecture : *pourquoi lisez-vous ce document?* Quant à la raison de la demande de participation qui fonde l'acte de communication, elle est implicite : *nous, l'équipe investigatrice, vous demandons si vous souhaitez participer à cette étude; nous sommes en effet à la recherche de participants, pour les besoins*

18.

Nos conclusions sur l'usage du métadiscours dans les formulaires sont identiques à celles de Sand, Eik-Nes, et Loge, (2012, p. 74), qui ont étudié une vingtaine de formulaires norvégiens.

19.

Il s'agit de sigles, des affiliations, du titre de l'étude ainsi que de l'intitulé du document.

de notre protocole, souffrant de ce type de cancer. Or, le verbe «choisir» de l'exemple [1], qui plus est au passé composé, donne un caractère achevé à un processus en voie de réalisation: le rédacteur, dressant la liste des 'pathologies concernées'²⁰ par le protocole de cette recherche, est en effet en train d'indiquer les critères de «présélection» pour le recrutement des sujets de recherche, il entame ainsi la première phase de sélection des volontaires. Du reste, et pour revenir au type de dispositif en jeu dans ce dialogue interne, il ne s'agit ni de reformulation, ni d'anticipation d'une éventuelle question du destinataire, mais bien plutôt d'un énoncé avec condition de lecture «sui-référentielle»²¹: *si vous vous reconnaissez pendant votre lecture dans l'un de ces critères, c'est que ce document vous est alors bien destiné.* La circonstance même de lecture de l'énoncé fonctionne comme étape de présélection, pour autant que le lecteur se sente concerné par un des critères listés (d'où la notion de condition de lecture sui-référentielle). Un lecteur qui aurait reçu un formulaire par erreur n'aurait aucune raison de se sentir concerné. En ce point, le rédacteur s'adresse d'une certaine manière aux instances en charge de la révision éthique et scientifique du protocole – le tiers absent mais bel et bien promu au rang des destinataires que l'on cherchait à démasquer:

Typically the initial reader of the document is not the eligible trial participant, but in many cases a member of an ethics review board who approves the content and design of an ICD (= informed consent documents) before the text is presented to the person who is to give his/her consent. (Sand, Eik-Nes, et Loge, 2012, p. 67)

20.

Les guillemets simples viennent signifier au passage qu'il y a ici une réification des sujets ou une métonymie: leur maladie est convoquée, sélectionnée.

21.

La notion proposée par Benveniste [1982 [1966], p. 274] est attribuée à l'énoncé performatif, à savoir: la propriété d'être «"sui-référentiel", de se référer à une réalité qu'il constitue lui-même, du fait qu'il est effectivement énoncé dans des conditions qui le font acte», un exemple serait «Zut! à celui qui lit cela». Ici quelque peu détournée, nous nous référons à une condition de lecture qui doit être satisfaite pour que fonctionne l'énoncé.

Ce tiers, qui reste certes invisible au lecteur lambda, ne risque pas d'être oublié par le rédacteur-investigateur; la CER peut en effet l'inviter à revoir ses documents s'ils ne sont pas conformes aux dispositions de l'éthique de la recherche. L'analyse discursive réalisée par O'Reilly *et al.* (2009) sur un corpus de 260 lettres de réviseurs à des investigateurs donne un aperçu de ce que peuvent être leurs rapports.

Compte tenu du caractère implicite de la requête, renforcé par une formulation dialogale non interactive, mais aussi du caractère performatif que peut revêtir le processus de lecture, on peut gager que la réponse proposée à la question «pourquoi avez-vous été choisi(e) pour cette étude», de par son lien de causalité biaisée «vous avez été choisi(e) parce que vous avez l'une des maladies suivantes: <liste de huit *items*>», finit de transformer le caractère de ce qui devrait être une requête en offre, voire bénéfice de participation.

Le phénomène du renversement des rôles (décrit aussi dans Ilić, *et al.*, 2013, pp. 46, ss.) laisse selon nous émerger la délicate position du rédacteur pris en étau entre les exigences du protocole de recherche (critères de sélection à respecter), et les directives éthiques (présentation de l'information et explication aux intéressés) au détriment de l'interaction elle-même. On retient de cet exemple et de son analyse que la participation à l'interaction peut se révéler pour le destinataire compliquée voire impraticable. L'aspect bidirectionnel que devrait revêtir cette médiation afin de tenter de respecter les principes éthiques qui la motivent (à savoir, la mise à disposition de l'information en vue de favoriser l'autodétermination du preneur de décision), est certes suggéré par dialogisme mais reste concrètement inaccompli. L'acte même de lecture risque ainsi d'être sclérosé par des phénomènes qui sont principalement liés aux impératifs du contenu à communiquer.

D'une manière fondamentale et absolue, le formulaire d'information et la formule de consentement (FCE) réunissent les ingrédients de l'interaction verbale «d'essence dialogique, coopérative,

et contractuelle» (Kerbrat-Orecchioni, 1990, p. 56)²². En nous référant au modèle d'analyse du discours proposé par «L'Ecole de Genève» (Roulet, *et al.*, 1991; Roulet, *et al.*, 2001), nous pouvons schématiser l'interaction complexe²³, constituée par le FCE, comme un échange entre deux interlocuteurs – un sollicitateur et un sollicité – qui comporte schématiquement trois phases :

1. une étape d'information subordonnée;
2. à une demande (sollicitation);
3. et une étape décisionnelle (qui mène à une réponse du sollicité).

Cette négociation est le préalable à l'activité de recherche elle-même, pour peu que la personne sollicitée ait donné son autorisation et soit volontaire. Il ne s'avère en effet pas possible (ni éthiquement justifié) de poursuivre au-delà du refus à la participation de la personne sollicitée. Mentionner ce dernier élément permet de mettre en évidence la polarisation du schéma de l'interaction : la demande du sollicitateur n'a de sens que s'il existe une possibilité de réponse positive de la part du sollicité. Nous l'avons relevé avec l'exemple [1], d'un point de vue formel, la demande reste bien souvent implicite; d'un point de vue interactionnel, l'asymétrie dans l'échange (aussi évoquée) ne vient pas favoriser l'autonomie décisionnelle. Ajoutons enfin que l'identité du sollicitateur, loin d'être toujours identifiable²⁴,

22.

Pour être exact, Kerbrat-Orecchioni se réfère ici au «programme complet de pragmatique interactionniste» et prend appui sur les propos «prémonitoires» de Gardiner dans *The Theory of Speech and Language* (1932).

23.

Candilis et Lidz parlent de «complex social interaction» [2010, p. 329].

24.

De même que l'identification des promoteurs (*i.e.* organismes de recherche) et sponsors (*i.e.* bailleurs de fonds) du protocole n'est pas toujours aisée, comme cet exemple de classification de corpus l'indique : «When identifiable, sponsorship was recorded as industry, government, or academic or other. For trials with multiple sponsors, trials with any industry backing were classified as industry-sponsored; trials with both government and academic funding were classified as government-sponsored» [Horng, *et al.*, 2002, p. 2135].

reste diffuse à l'image de l'exemple [1] et de ses formulations passives²⁵ – aspect qui rend la tâche du sollicité plus ardue.

Si tout acte verbal peut être assimilé à une intrusion de territoire (Goffman, 1996 [1973]), le FCE accomplit en ceci l'acte communicatoire préalable, augural, à celui empirique, d'intrusion sur le corps qu'est l'expérimentation.

2.

Le hasard décidera si

Toute la particularité de la recherche clinique, qui vise en premier lieu l'obtention de connaissances généralisables, réside dans sa démarche épistémologique, puisque pour collecter des données et répéter des phénomènes observés, elle a pour champ d'expérimentation le corps humain. Autrement dit, l'acquisition de connaissances biomédicales mais aussi d'une certaine expérience du médecin en matière thérapeutique implique d'abord une phase expérimentale qui ne peut se réaliser sans la participation d'êtres humains: «[...] il faut expérimenter pour acquérir de l'expérience, mais il faut de l'expérience pour expérimenter» (Chamayou, 2008, p. 13). Cette phase expérimentale, zone intermédiaire de savoir, alliant le questionnement épistémologique à la réflexion bioéthique et nécessitant le respect de l'autodétermination du sujet qui se trouve «au "fondement" nécessaire à tout choix» (Baertschi, 1995, p. 120), rend l'information en vue d'un consentement libre et éclairé délicate.

Comment rendre compte à un sujet de recherche ce qu'implique une participation à une étude clinique, sachant la part imprédictible relative à la recherche clinique? Comment se présenter et présenter, en vertu du but visé de la communication, cette information et la

25.

Aux utilisations de la voix passive, on peut ajouter le recours au pronom «nous» qui favorise l'interchangeabilité entre les diverses entités responsables d'une étude. Sur la disparition auctoriale, cf. Ilić *et al.* (2013, p. 48).

sollicitation sans influencer la réponse à la décision de participation, sans qu'il y ait de malentendu?

Il est admis que les sujets de recherche potentiels n'ont pas besoin de comprendre toute la complexité d'un protocole de recherche. Cahana et Hurst (2008, p. 448) mentionnent ainsi le critère en vigueur de la personne «raisonnable»²⁶: les sujets doivent comprendre l'information qui pourrait faire changer d'avis tout citoyen «lambda». Le rédacteur de FCE, qui, sauf exception et même s'il feint l'adresse au particulier, s'adresse à un collectif de potentiels volontaires, fait donc en théorie le «pari» du lecteur lambda – un pari plus ambitieux que celui décrit par Stroumza à propos de la gestion de «différents états de connaissance» par un rédacteur: si «[d]'un côté il doit dès le début présupposer une certaine connaissance de la part de son destinataire, [...] et d'un autre il doit tenir compte des indications déjà fournies par son texte» (1996, p. 368), il doit en sus communiquer des informations sur un événement dont il ne maîtrise pas lui-même tous les paramètres à un lecteur-preneur de décision. Expliquer les buts, les risques, les bénéfices et les logiques d'un protocole de recherche d'une manière simple, adéquate, non coercitive et sans susciter de fausses attentes auprès de participants malades s'apparente plus en pratique à un exercice de funambulisme²⁷. On parle par exemple de «malentendu thérapeutique»²⁸ pour qualifier certaines attentes de participants contraires

26.

Pandya (2010) utilise aussi la notion de «reasonable person» pour une étude réalisée en Inde de la compréhension des formulaires. Encore faudrait-il s'entendre sur la définition d'une personne «raisonnable».

27.

Cette métaphore du funambule n'est pas sans lien avec l'état d'«équilibre» entre «sujet parlant» (être de chair) et «locuteur» (être de papier) et la notion de compétence discursive tels que conçus par Auchlin dans son approche expérientialiste du discours [e.a. Auchlin, 1996b; 1997; 2003, et aussi Stroumza, 1996; 1997]. «La compétence discursive délivre des données expérientielles, mais elle a pour tâche plus générale de faire exister une personne dans des conditions d'équilibre destinées notamment à construire et assurer stabilité et identité à son "moi", au gré des événements et des interactions; cet état d'équilibre est ce que j'appelle "accord intérieur"» (Auchlin, 2003).

28.

Notons que la définition du malentendu thérapeutique varie selon les manières de considérer les attentes que nourrit le participant potentiel. Wendler et Grady parlent d'attentes relationnelles: «[...] potential participants [...] suffers from the so-called

aux buts fixés dans un contexte de recherche clinique; le phénomène de «therapeutic misconception» est décrit dès les années quatre-vingt (chez Appelbaum, *et al.*, 1982) et est encore régulièrement abordé dans la littérature scientifique (cf. Lidz, *et al.*, 2004; Henderson, *et al.*, 2007; Glannon, 2006). Dans les éléments qui contribuent à brouiller les frontières, souvent menues, entre recherche et thérapie clinique, la double casquette de l'investigateur en est un non négligeable; il n'est pas rare en oncologie que l'investigateur responsable de l'étude soit également le médecin traitant de celui auquel il formule la demande de participation :

[...] the confusion between the clinical care and clinical research may occur when – as was the case in the trials we investigated – the responsible physician is also the experimental investigator recruiting his/her patients for a clinical trial. (Sanchini, *et al.*, 2013, p. 5)

Nous évoquions précédemment l'asymétrie du bagage épistémique entre l'investigateur et le sujet de recherche potentiel sans interroger plus avant le contenu de ce bagage. Il convient tout d'abord d'en retirer tous les aspects technico-juridiques, qui sont certes présents dans la communication qualifiée par certains de «unusual form of lay-legal communication» (Conley, *et al.*, 2013, p. 248), mais qui n'appartiennent pas réellement à la sphère du chercheur en charge d'un protocole d'expérimentation. S'il est vrai que le FCE permet d'expliquer au potentiel participant ce que le volumineux et détaillé protocole explicite aux experts dans une nomenclature complexe, il faut néanmoins concevoir que cette transition nécessite en tout premier lieu une réduction substantielle de l'information et un travail de vulgarisation – ce qui constitue en soi une véritable gageure. Malgré les efforts d'adaptation, certains mots, simples à première vue, font apparaître une dimension conceptuelle à laquelle un lecteur non-initié n'a pas forcément accès :

'therapeutic-misconception', assuming that the relationship they have with investigators is equivalent to the relationship patients have with their clinicians» (2008 : 206). Un autre versant de ces attentes serait dû à la présomption que la recherche clinique a pour but principal l'intérêt du sujet plutôt que le progrès scientifique (Appelbaum, *et al.*, 1982).

Although «research» is a small word, it may be conceptually beyond the grasp of someone who has never participated in a research project, or read about research studies in a book or magazine or newspaper article, or watched news report about research. How would the average subject define «research»? (Hochhauser, 1997, p. 8)

La notion d'«étude» est en fait un concept lié à un savoir spécialisé; elle draine un vaste réseau d'usages métaphoriques qui semble bien intégré en milieu professionnel, mais qui échappe lors de la construction de sens chez les non-initiés du fait même qu'ils ne possèdent pas ce bagage de connaissances spécifiques. Avant de revenir sur ces usages métaphoriques, ajoutons que le lexique parfois utilisé dans les FCE renvoie à la complexité du concept d'étude et aux questions de méthodologie, ainsi la notion de «randomisation» que le *Larousse* définit comme suit:

Méthode de répartition fondée sur le hasard. La randomisation [de l'anglais *random*, signifiant hasard] est une méthode qui permet d'introduire un élément aléatoire dans une étude. Utilisée notamment dans les essais thérapeutiques destinés à tester une substance médicamenteuse, elle consiste par exemple à distribuer au hasard un placebo [substance dénuée d'effet] ou la substance médicamenteuse testée.²⁹

Baser la répartition des sujets de recherches sur un tirage au sort permet d'ôter tout biais conscient ou non dans la distribution des groupes (appelés aussi «bras de l'étude») qui vont être soumis à une procédure différenciée (ex. un groupe testant une substance active, et l'autre, un placebo). Face à la technicité des termes³⁰, deux attitudes sont présentes dans notre corpus: soit le rédacteur envisage une vulgarisation du terme ou une parenthèse définitoire, soit il l'utilise sans explication. L'adaptation du vocabulaire reste néanmoins une tâche délicate, surtout lorsqu'elle est mêlée à d'autres difficultés:

29.

Larousse médical en ligne : <http://www.larousse.fr/encyclopedie/medical/randomisation/15747>, consulté le 21.10.2013.

30.

Fleischman rappelle à juste titre les cas où les termes techniques du registre médical revêtent une autre signification dans le langage courant: «[a] particularly slippery situation arises when technical language passes for ordinary language, i.e. when words have meanings – different meanings – in both dialects.» (2001, p. 475).

Exemple [2]

Le hasard décidera si vous recevrez votre chimiothérapie avec ou sans ajout de [substance X]. Vous avez la même probabilité de recevoir la [substance X] en plus de la chimiothérapie que de recevoir la chimiothérapie seule.

(FCE#6 : 1)

La définition retranscrite avant cet exemple [2] laisse aisément envisager les raisons du choix du terme «hasard»; en revanche, la collocation de ce substantif au verbe «décider» convoque un effet oxymorique: le hasard, «cause, jugée objectivement non nécessaire et imprévisible, d'événements»³¹, est sujet d'un verbe indiquant l'événement décisionnel et son caractère téléologique, la décision. Le recours à la méthode de randomisation évite justement toute prise de décision arbitraire quant à la répartition; par contre, il n'empêche pas d'indiquer au lecteur les mains responsables du tirage au sort: *l'équipe investigatrice en charge de cette étude procédera à un tirage au sort...* Cet extrait [2] est encore un bon exemple de la disparition des instances rédactrices telles qu'elles sont représentées dans le texte, ou du moins, de celles en charge de l'étude.

La réduction substantielle du protocole dont il était question favoriserait-elle par la même occasion l'apparition d'ellipses temporelles dans les FCE? Si oui, lesquelles? On remarque, en effet, et ceci participe à la gêne peut-être éprouvée à la lecture de cet exemple (ii), le mélange fréquent de temps verbaux dans notre corpus. Le temps de rédaction n'est, on l'a dit, pas celui de la lecture, ni du déroulement de l'étude: au moment de la rédaction, le déroulement décrit dans un FCE envisage celui du lecteur destinataire (pas un en particulier, mais un lecteur parmi d'autres), pour autant qu'il ait donné son consentement et soit devenu par la suite participant. Le déroulement de l'étude n'est donc aucunement lié au destin d'un lecteur particulier. En pratique, les temps de narration à l'œuvre dans les FCE prennent souvent ancrage dans l'événement que représente la prise de décision du participant:

31.

Source CNRTL: <http://www.cnrtl.fr/definition/hasard>, consulté le 21 octobre 2013.

Exemple [3]

En cas d'acceptation, vous pouvez refuser de participer à tout moment ou recevoir des explications complémentaires.

(FCE#3 : 2)

Cet exemple [3] explique au lecteur que toute décision de sa part est révocable en tout temps, en somme: *un oui de votre part peut devenir un non*. La formulation quelque peu surprenante de cet exemple [3] est en partie due au fonctionnement du moment de la décision comme pivot temporel et comme événement quasi simultané, alors qu'il faudrait une succession: *après avoir dit oui, dans l'espace-temps de l'étude, vous avez la possibilité de retirer votre consentement*. Pour marquer mieux la chronologie des événements, on attendrait un verbe au futur, *vous aurez la possibilité*, ou au conditionnel pour souligner le caractère potentiel: *vous auriez la possibilité*.

Pour en revenir à l'extrait [2], l'utilisation de l'indicatif futur prend pour pivot et ancrage le choix en faveur de la participation et pointe par là même l'ellipse que constitue le temps de réflexion nécessaire avant ce choix. Il n'est pas question, ici, de prétendre révéler quelque intentionnalité du rédacteur, mais bel et bien d'observer un système de coordonnées spatio-temporelles liées à l'utilisation des temps verbaux (à la manière dont on relèverait des points sur une carte géographiques). Dans le FCE n° 6, dont est issu cet exemple [2], chaque utilisation de l'indicatif futur ne correspond pas exclusivement au déroulement de l'étude, ainsi cette formule: «[s]i vous désirez y participer, il vous sera demandé de signer un document appelé "consentement éclairé". Vous en recevrez une copie.» (FCE#6:1). Les diverses utilisations de l'indicatif futur révèlent en fait un agenda strictement orienté vers la participation à l'étude (puisque'il s'agit de la description du déroulement) mais aussi l'agenda de l'équipe investigatrice (puisque la visée pragmatique de cette communication est placée sous les auspices de la requêtes). En somme, le mélange des utilisations des futurs viendrait brouiller les repères du lecteur, qui ne distinguerait plus les divers fils des narrations, dont entre autres: déroulement de l'étude, hypothèse de sa propre participation, hypothèse

de la participation d'autres volontaires, déroulement d'un cas particulier (ex. arrêt de l'étude ou aggravation de l'état de santé), etc. Cette hypothèse mérite une meilleure investigation systématique des temps verbaux que nous envisageons de développer pour nos travaux futurs, mais elle semble pouvoir être étayée pour le moment par l'utilisation de la notion «étude» comme une construction conceptuelle complexe qui vient influencer les conditions d'interprétation de l'énoncé.

En nous inspirant des travaux de Lakoff et Johnson (1985) sur la métaphore conceptuelle et de son extension par Fauconnier et Turner (2002), à savoir la théorie de l'intégration conceptuelle comme opération mentale qui permet l'intégration de plusieurs domaines conceptuels (*i.e.* de plusieurs métaphores conceptuelles, ex. «ce chirurgien est un boucher»)³², nous avons pu remarquer que le terme d'«étude» peut signifier (simultanément ou pas) plusieurs constructions conceptuelles: ÉVÉNEMENT³³; OBJET; ACTIVITÉ; CONTENANT. Ainsi les expressions suivantes représentent chacune différentes constructions cognitives:

- **participer à une étude:** ÉVÉNEMENT qui se déroule sur l'axe temporel
- **être exclu d'une étude:** OBJET qui est une zone territoriale bornée avec un dedans et un dehors
- **cette étude vise à tester:** ACTIVITÉ qui identifie la recherche à ses acteurs
- **cette étude inclura:** ACTIVITÉ mais aussi CONTENANT
- **se retirer d'une étude:** ÉVÉNEMENT, OBJET mais aussi ACTIVITÉ

Certaines de ces constructions d'apparence banale reflètent selon nous une manière de penser la participation à une étude et convergent vers

32.

L'attrait majeur de ces théories repose sur le fait qu'elles considèrent comment les métaphores conceptuelles structurent non seulement le langage mais aussi notre manière de penser et d'agir.

33.

L'usage de petites capitales vient signaler la métaphore (cf. Lakoff et Johnson, 1985).

une formule du *en être ou pas*³⁴ (*être ou ne pas être dans une étude*). La représentation qu'engendre ces constructions peut aider l'analyste du discours à émettre des hypothèses sur un énoncé tel que :

Exemple [4]

Il [=le bébé] ne ressentira rien et ne courra aucun risque puisque le prélèvement se fera en dehors de lui.

(FCE#3 : 2)

Dans cet exemple, il est question d'un prélèvement sur le cordon ombilical, donc sur une zone qui n'affecte pas le bébé. L'usage quelque peu curieux de la préposition «en dehors» laisse suggérer que le rédacteur insiste sur le fait que le bébé restera en dehors de toute intervention, de toute expérimentation. En ceci, le bébé reste en dehors de l'étude dont l'accord à participation est soumis à la mère. Il est intéressant de relever dans cet extrait [4] le soin extrême mis par le rédacteur au point de déboucher sur une maladresse textuelle, mais sans doute réalisé dans le but de tranquilliser la lectrice (la potentielle volontaire) : *aucune intervention ne concerne votre bébé, il ne court donc aucun risque si vous donnez votre consentement*, semble avoir voulu dire le rédacteur.

3. Expérience en discours

L'activité verbale des formulaires de consentement éclairé met en relief un double enjeu : d'une part, l'enjeu de l'être humain et de sa dignité, dans une perspective éthique, et, d'autre part, l'enjeu communicationnel et sa qualité discursive en tant que qualité du vécu, dans une approche expérientielle du discours. À l'intersection de cette double problématique, il ressort un dénominateur commun : le corps. À la fois sujet et objet d'expérimentation³⁵, il est impliqué tout au long

34.

En cela, la sollicitation peut revêtir à nouveau les caractères du bénéfice (cf. le renversement des rôles discuté dans ce chapitre).

35.

Voir à ce propos les analyses de Maynard et Heritage (2005) sur l'auscultation lors de la rencontre médecin-patient : «[t]he patient must present his or her body as an objectified

de la médiation. Cette convocation vient, de manière contingente, faire écho au rôle que joue le corps dans le cadre de la communication, et plus précisément dans l'expérience du discours. L'idée n'est pas de vouloir confondre ni de superposer le corps et l'esprit, nous rejoignons en cela le constat de Violi :

[...] in research on embodiment, there are some possible zones of confusion that appear to be particularly crucial in our current situation. The first zone of confusion [...] concerns the interchangeable use that is sometimes made of the terms «body» and «brain». It is important to emphasize once again the complete lack of coincidence between these two levels: the body can certainly not be reduced to purely neural forms of activity. (2008, p. 257)

Il s'agit plutôt d'envisager une perspective non dualiste, et de profiter de cet aspect contingent pour réfléchir à l'expérience du corps dans la construction du sens, et plus précisément, à l'expérience subjective d'un agent liée à l'activité discursive.

Le titre d'«expérience en discours» entend souligner une double perspective: d'une part, la mise en mot et le contexte discursif dans lequel prend place le dispositif de cette négociation cruciale sur un plan éthique; d'autre part, la mise en perspective de l'expérience propre de lecture et ce qu'elle est supposée construire pour le lecteur, à savoir la figuration de son corps et sa projection, au-delà du choix, dans un futur où se dessine le scénario éventuel de la participation. Afin de pouvoir saisir le discours dans sa dimension d'expérience, nous envisageons donc non seulement la production et la réception du discours, mais également la «qualité de la relation» (Auchlin, 1991) des sujets engagés dans ces tâches verbales. Cette posture implique une reconsidération de la place de l'analyste par rapport aux données et une prise en compte de sa propre expérience ou «vécu» discursif

field for the doctor's inspection, examination and manipulation. At the same time, the patient remains a "subject", an agent with feelings and sensations as well as body parts» (p. 432). Notre corpus comporte quantité d'exemples où la maladie est réifiée («votre cancer») et le corps fragmenté («votre sang»; «inside your belly and around your intestines»). Fleischman l'a très bien analysé dans ses articles (1999 et 2001): «[...]we might say that the sufferer is assigned the "dative/experiencer" role and the disease the "agent" role [...]» (2001, p. 476).

(Auchlin, 2003), selon un paradigme expérientialiste (Lakoff et Johnson, 1985) ainsi que son corollaire de cognition incarnée (ou «*embodied cognition*», cf. Núñez, 1999; Rohrer, 2007).

Selon une démarche inductive³⁶, nous avons tenté sur la base d'un corpus de formulaires de saisir les symptômes de ce genre discursif, d'accorder une attention sensible à des données sensibles. Les petits «malheurs textuels» (cf. Stroumza, 1996), c'est-à-dire les anomalies relevées dans le discours, dont nous avons montré quelques exemples ici, ont été traités comme autant de traces de vécu discursif, ce qui nous a permis d'établir un diagnostic et d'émettre des hypothèses sur certaines pratiques voire tensions à la source du processus d'écriture, mais également sur leur réception. En ce sens, nous interrogeons ce qui fonde la qualité du discours et la possibilité d'une communication réussie. Aborder ces questions en analyse du discours passe selon nous par l'adoption des principes suivants:

- le statut du discours: comme une donnée d'expérience, dans une vision dynamique;
- la prise en compte de données perceptuelles (ex. de gênes éprouvées à la lecture);
- la posture impliquée et subjective de l'analyste du discours.

Sans paraphraser le détail de la théorie de la compétence discursive développée par Auchlin dans de nombreux articles³⁷, nous estimons utile de préciser ces postulats qui sous-tendent notre démarche en indiquant ce qui pour nous fait discours, et en interrogeant la posture de l'analyste du discours dans le rapport entre «matérialité verbale et interprétation» du discours (Auchlin, 1999, p. 5). En suivant Auchlin, nous considérons le discours selon ses conditions de

36.

La démarche inductive privilégie les données. Nous adhérons aux propos de Coulson: «[...] I believe that research methods should be dictated by the issues, rather than research issues being dictated by available methods [...]» (<http://www.cogsci.ucsd.edu/~coulson/research.htm>, consulté le 21.10.2013).

37.

Se référer notamment aux diverses publications d'Auchlin, voir également celles de Stroumza dans les *Cahiers de Linguistique française* 18 et 19 (1996; 1997).

réalisation: «tout discours-produit (discours au passé) suppose au moins une occurrence-de-ce-discours (il doit “avoir eu lieu”); «toute occurrence de discours» advient «pour quelqu'un» et «suppose une expérienciation langagière» (Auchlin, 1999, p. 1). Cette vision dynamique (Kerbrat-Orecchioni, C. 1998, p. 62) du discours (*vs* stable; achevée) valorise une approche en contexte³⁸ tout en ne se départant pas de la dimension expérientielle. Selon ce paradigme expérientiel, l'activité d'analyse même, indissociable de la circonstance occurrence et du sujet expérientiant, concourt à alimenter les données contextuelles, puisqu'elle prend part aux conditions d'instanciation du discours³⁹. Tout vécu de productions discursives, tant au niveau de l'instance émettrice que de l'instance observatrice, s'apparente ainsi à un traitement continu de données consubstantielles à la matérialité verbale et à l'expérience.

[...] au-delà de l'énoncé, il y a une «continuité expérientielle pilotée par des séquences d'énoncés», et c'est cela que l'on nomme «discours». Cette continuité expérientielle est le produit de la compétence discursive. (Auchlin, 1999, pp. 3-4)

Le discours existe donc comme une séquence d'énoncés qui ne se conçoit pas sans émergence ou instanciation de celui-ci ni sans sujet expérienteur. Il s'agit d'une sorte de processus itératif qui lie discours, objet d'action et agent expérienteur (*i.e.* un sujet participant à ce vécu): à la fois condition et objet d'étude, la compétence discursive permet à l'analyste d'observer au sens synesthésique et mécanique du terme.

L'analyse du discours suivant le paradigme expérentialiste ne réduit pas son objet d'analyse, on le voit, au pur «produit cognitif» ni au seul «produit linguistique»; en privilégiant la dimension

38.

Le contexte est à entendre au sens de «connaissances extralinguistiques», à savoir les données d'ordre situationnel qui sont décrites, selon l'approche modulaire du discours (Roulet, E. *et al.*, 2001), au moyen des dimensions «référentielle» et «interactionnelle».

39.

L'analyste du discours en lisant par exemple un document prend part à l'émergence (l'instanciation) du discours. Il s'agit d'un des aspects énoncés dans l'article de 1999 de Auchlin (p. 2).

participative subjective, elle renvoie les conceptions réductionnistes et immanentistes du discours à leur caducité.

En tentant un parallèle avec les méthodes d'observation participante (pour une définition cf. Winkin, 1983) où le chercheur «de terrain» est acteur de la chose qu'il observe, le chercheur en analyse du discours est expérienceur du discours qu'il analyse. La posture subjective de l'analyste permet selon nous d'éviter une vision normative du discours en ce qu'elle se fait vecteur de médiation entre le discours et un certain point de vue du participant au discours, sans pour autant se dérober aux critères de rigueur scientifique. Cette position de médiateur n'est pas sans rappeler la médiation que nous avons tenté de décrire tout au long de ce chapitre. Considérer les formulaires de consentement d'information et de consentement éclairé comme une médiation, c'est redonner une place aux agents de cette communication comme véritables participants – ce qui, bien évidemment, suggère une responsabilité, un engagement des deux parties.

ANNEXES

Corpus

L'échantillonnage du corpus a été réalisé sur la base de critères qualitatifs, en tentant de respecter la diversité du corpus, selon les critères suivants (cf. Table ci-dessous) : type de sponsor (source de financement); phase de l'étude concernée; taille du document en termes de page (court, moyen, long); design de l'étude (avec ou sans placebo); année d'approbation par la Commission d'éthique à la recherche (entre 2006 et 2008).

N.B. un document se trouve à cheval entre 2 phases (phase II et III), nous l'avons donc placé deux fois. Ce qui porte le calcul des documents classés sous la catégorie «phase» à 20, alors que cet échantillon ne comporte que 19 FCE issus de protocoles en oncologie.

Table – échantillon des FCE issus de protocoles en oncologie

SPONSOR	Industrie pharmaceutique	10
	Organisations à but non lucratif	4
	H.U.G.	5
PHASE	I	4
	II	3
	III	8
	Autre	5
LONGUEUR	Court 2 ≥3 pages	3
	Moyen 4 ≥7 pages	8
	Long >7 pages	8
	Avec placebo	4
ANNEE	FCE de 2006	6
	FCE de 2007	6
	FCE de 2008	7

Conventions typographiques

Le corpus, confidentiel et soumis au secret professionnel, a dû faire l'objet d'une anonymisation afin de respecter l'identité des personnes responsables des études cliniques. En outre, les citations extraites du corpus en vue de communications orales ou écrites font l'objet d'un plus grand contrôle (et caviardage) dans la mesure où l'identification des rédacteurs pourrait être réalisée en fonction du type de cancer ou traitement décrit.

- Les renvois au corpus du type [FCE#6:1] indiquent les éléments suivants:
«FCE» pour «formulaire d'information et de consentement éclairé»
«#n» est le numéro du document; attribué arbitrairement par l'auteur, ce numéro n'emprunte pas le système de référencement en vigueur à l'hôpital dont sont issus les documents. Dans notre exemple, il s'agit du document 6.
- «:n» précède le numéro de page du document. Dans notre exemple type, il s'agit de la page 1.
- Les chevrons «< >»: viennent signaler des passages censurés («caviardés») dans les extraits des documents cités.

Traduction

Premier extrait

KELEKIAN. Asseyez-vous, je vous en prie, mademoiselle Bearing.
Vous avez un cancer des ovaires à un stade avancé.

VIVIAN. Allez-y.

KELEKIAN. Vous êtes professeur, mademoiselle Bearing.

VIVIAN. Comme vous, docteur Kelekian.

KELEKIAN. Oui, bien sûr. Donc. Vous présentez une tumeur qui, malheureusement, n'a pas été détectée au cours des premier, deuxième et troisième stades. Il s'agit en l'occurrence d'un adénocarcinome insidieux, qui s'est étendu depuis la masse ovarienne primaire...

VIVIAN. «Insidieux»?

KELEKIAN. «Insidieux» signifie indétectable lors d'un...

VIVIAN. «Insidieux» signifie sournois.

KELEKIAN. Je continue ?

VIVIAN. Faites, faites.

KELEKIAN. Bien. Lorsque l'on se trouve en présence d'un carcinome épithélial invasif, la modalité de traitement la plus efficace est la chimiothérapie. Nous sommes en train de mettre au point une combinaison expérimentale de médicaments conçus spécialement pour un cancer dont le foyer se trouve dans les ovaires, et qui cible les patientes en stade trois et au-delà.

VIVIAN. Insidieux. Mmm. Etrange comme choix de mot. Tumeur. Je meurs.

«Sois sage, ô mon cancer, et tiens-toi plus tranquille.» Non, ce n'est pas ça.

Deuxième extrait

KELEKIAN. (lui tend un morceau de papier). Voici le formulaire de consentement informé. Signez là, au bas de la page, si vous êtes d'accord.

(Edson, 2000, adaptation française, p. 13)

Références bibliographiques

Amstad, H. et al. (2009). *La recherche avec des êtres humains. Un guide pratique*. Récupéré de <http://www.samw.ch/fr/Publications/Guides-pratiques.html>, le 21.10.2013.

Appelbaum, P. S. et al. (1982). The therapeutic misconception : Informed consent in psychiatric research. *International Journal of Law and Psychiatry*, 5, 319-329.

Auchlin, A. (1991). Le bonheur conversationnel : fondements, enjeux et domaines. *Cahiers de Linguistique française*, 12, 103-126.

(1996a). Approche expérientielle de la communication écrite (présentation). *Cahiers de Linguistique française*, 18, 331-338.

(1996b). Du texte à la compétence discursive : le diagnostic comme opération empathico-inductive. *Cahiers de Linguistique française*, 18, 339-355.

(1997). L'analyse pragmatique du discours et la qualité du dialogue : arguments pour une approche systémique de la compétence discursive. Dans D. Luzzati & D. Vernant (Eds.), *Le dialogique*, (pp. 123-135). Berne : Peter Lang.

(1999). Les dimensions de l'analyse pragmatique du discours dans une approche expérientielle et systémique de la compétence discursive. Dans J. Verschueren (Ed.), *Pragmatics in 1998. Selected papers from the 6th IPra Conference*, (pp. 1-22). Antwerp : IPra Assoc.

(2003). Compétence discursive et co-occurrence d'affects : «blends expérientiels» ou (con)fusion d'émotions. Dans J.-M. Colletta & A. Tcherkassof (Eds.), *Les émotions. Cognition, langage et développement*, (pp. 137-152). Hayen : Mardaga.

Auchlin, A. & Burger, M. (2008). Uzalunu: Análise do discurso e ensino de língua materna. Dans G. M. P. Lara, I. L. Machado & W. Emediato (Eds.), *Análises do discurso hoje*, (pp. 83-114). Rio de Janeiro : Nova Fronteira. Disponible en version française non publiée [«Le zélève : analyse du discours et enseignement de la langue maternelle»]. <http://archive-ouverte.unige.ch/vital/access/manager/Repository/unige:26382>. Récupéré le 29.10.2013.

Auchlin, A. & Simon, A.C. (2004). Gabarits prosodiques, empathie(s) et attitudes. *Cahiers de l'Institut de Linguistique de Louvain*, 30(1-3), 181-206.

Baertschi, B. (1995). *La valeur de la vie humaine et l'intégrité de la personne*. Paris : Presses Universitaires de France.

Benveniste, E. (1982 [1966]). *Problèmes de linguistique générale I*. Paris : Gallimard.

Bickenbach, J. (2012). Argumentation and informed consent in the doctor-patient relationship. *Journal of Argumentation in Context* «Argumentation and Health». Special issue, 1(1), 5-18.

Burger, M. (1999). Identités de statut, identités de rôle. *Cahiers de Linguistique française*, 21, 35-59.

Cahana, A.; Hurst, S. A. (2008). Voluntary informed consent in research and clinical care : An Update. *Pain practice : the official journal of World Institute of Pain*, 8(6), 446-451.

Candilis, P. J. & Lidz, C. W. (2010). Advances in informed consent research. In F. G. Miller & A. Wertheimer (Eds.), *The ethics of consent. Theory and practice*. Oxford : Oxford University Press.

Centre National de Ressources Textuelles et Lexicales (CNRTL). Récupéré de <http://www.cnrtl.fr>, le 21.10. 2013.

Chamayou, G. (2008). *Les corps vils. Expérimenter sur les êtres humains aux XVIII^e et XIX^e siècles*. Paris : La Découverte.

Conley, J. M. et al. (2013). The discourse of DNA. Giving informed consent to genetic research. In C. Heffer, F. Rock & J. M. Conley (Eds.), *Legal-lay communication. Textual travels in the law*. New York : Oxford University Press.

Coulson, S., page personnelle. <http://www.cogsci.ucsd.edu/~coulson/research.htm>, consultée le 21.10.2013.

Edson, M. (2000). *Wit*. London : Nick Hern Books.

(2000). *Un trait de l'esprit*. [Adaptation française de J. Moreau, et S. Laporte] Arles : Actes Sud.

Emanuel, E. J. & Menikoff, J. (2011). Reforming the Regulations Governing Research with Human Subjects. *The New England Journal of Medicine*, 365 (12), 1145-1150.

Ethical principles for medical research involving human subjects, revised October 2013 Declaration of Helsinki. Récupéré de <http://www.wma.net/en/20activities/10ethics/10helsinki/index.html>, le 21.10.2013.

Fauconnier, G. & Turner, M. (2002). *The way we think*. New York : Basic Books.

Fleischman, S. (1999). I am..., I have..., I suffer from... : a linguist reflects on the language of illness and disease. *Journal of Medical Humanities and Cultural Studies*, 20(1), 3-32.

(2001). Language and medicine. In D. Schiffrin, D. Tannen & H. E. Hamilton (Eds.), *The handbook of discourse analysis*, (pp. 470-502). Malden : Wiley-Blackwell.

Gardiner, A.H. (1932). *The Theory of Speech and Language*. Oxford : Oxford University Press.

Glannon W. (2006). Phase I oncology trials : why the therapeutic misconception will not go away. *Journal of Medical Ethics*, 32, 252-255.

Goffman, E. (1982 [1967]). *Interaction ritual. Essays on face-to-face behaviour*. New York : Pantheon Books.

(1996 [1973]). *Les relations en public*. Paris : Editions de Minuit.

Granero-Molina, J., Fernández-Sola, C. & Aguilera-Manrique, G. (2009). Applying a sociolinguistic model to the analysis of informed consent documents. *Nursing Ethics*, 16(6), 797-812.

Gumperz, J. J. (1982). *Discourse strategies*. Cambridge : Cambridge University Press.

Henderson G. E. et al. (2007). Clinical trials and medical care: defining the therapeutic misconception. *PLoS Medicine*, 4, 1735-1738.

Hochhauser M. (1997). Some overlooked aspects of consent form readability. *IRB: Ethics and Human Research*, 19, 5-9, ePublication.

Horng S. et al. (2002). Descriptions of benefits and risks in consent forms for phase 1 oncology trials. *The New England journal of medicine*, 347, 2134-2140.

Ilić, N. et al. (2013). Informed Consent Forms in Oncology Research : Linguistic Tools Identify Recurrent Pitfalls. *AJOB Primary Research*, 4(4), 39-54.

International Federation of Pharmaceutical Manufacturers & Associations (IFPMA), Clinical Trials Portal. Récupéré de <http://clinicaltrials.ifpma.org/clinicaltrials/en>, le 21.10.2013.

Johnson, M. & Rohrer, T.C. (2007). We Are Live Creatures: Embodiment, American Pragmatism, and the Cognitive Organism. In T. Ziemke, J. Zlatev & R. M. Frank (Eds.), *Body, Language and Mind, Embodiment*, [vol. 1, pp. 17-54]. Berlin : Mouton de Gruyter,

Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales I*. Paris : Armand Colin.

(1992). *Les interactions verbales II*. Paris : Armand Colin.

(1998). La notion d'interaction en linguistique : origines, apports, bilan. *Langue française*, 117(1), 51-67.

(2005). *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin.

Lakoff, G. & Johnson, M. (1985). *Les métaphores dans la vie quotidienne*. Paris : Editions de Minuit.

Larousse, dictionnaire. Récupéré de <http://www.larousse.fr/>, le 21.10.2013.

Lo, B. (2010). *Ethical issues in clinical research: A practical guide*. Philadelphia : Lippincott William & Wilkins.

Lidz C.W. et al. (2004). Therapeutic misconception and the appreciation of risks in clinical trials. *Social Science & Medicine*, 58, 1689-1697.

Manai, D. (2006). *Les droits du patient face à la biomédecine*. Berne : Stämpfli.

Maturana, H.R. (1988). Reality: The search for objectivity or the quest for a compelling argument. *The Irish Journal of Psychology*, 9(1), (pp. 25-82).

Maynard, D.W. & Heritage, J. (2005). Conversation analysis, doctor-patient interaction and medical communication. *Medical Education*, 39(4), 428-435.

Minogue, K. & Marshall, E. (2010). Guatemala study from 1940s reflects a «dark chapter» in medicine. *Science*, 330(6001), 160.

Núñez, R. (1999). Could the future taste purple? Reclaiming mind, body and cognition. *Journal of Consciousness Studies*, 6(11-12), 41-60.

Ong, L.M.L. et al. (1995). Doctor-patient communication : A review of the literature. *Social Science & Medicine*, 40(7), 903-918.

O'Reilly, M. et al. (2009). Doing accountability: a discourse analysis of research ethics committee letters. *Sociology of health & illness*, 31(2), 246-261.

Pandiya, A. (2010). Readability and comprehensibility of informed consent forms for clinical trials. *Perspectives in Clinical Research*, 1(3), 98-100.

Regulations and Ethical Guidelines 78-0012 (1979). *The Belmont Report. Ethical principles and guidelines for the protection of human subjects of research*. Récupéré de <http://www.hhs.gov/ohrp/humansubjects/guidance/belmont.html>, le 21.10.2013.

Reverby, S. M. (2011). Listening to narratives from the Tuskegee syphilis study. *The Lancet*, 377(9778), 1646-1647.

(2012). Ethical failures and history lessons: the U.S. Public Health Service research studies in Tuskegee and Guatemala. *Public Health Reviews*, 34(1). http://www.publichealthreviews.eu/upload/pdf_files/11/00_Reverby.pdf.

Rohrer, T.C. (2007). Embodiment and experientialism. In D. Geeraerts et H. Cuyckens (Eds.), *The Oxford Handbook of Cognitive Linguistics*, (pp. 25-47). New York : Oxford University Press.

Roulet, E. et al. (1991). *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne : Peter Lang.

(2001). *Un modèle et un instrument d'analyse de l'organisation du discours*. Berne : Peter Lang.

Sanchini, V. et al. (2013). Informed consent as an ethical requirement in clinical trials: an old, but still unresolved issue. An observational study to evaluate patient's informed consent comprehension. *Journal of Medical Ethics*, 1-7.

Sand, K., Eik-Nes, N.L. & Loge, J.H. (2012). Readability of informed consent documents (1987-2007) for clinical trials: A linguistic analysis. *Journal of Empirical Research on Human Research Ethics: An International Journal*, 7(4), 67-78.

Schiffrin, D. (2007). «Speaking for another» in sociolinguistic interviews: alignments, identities, and frames. In D. Tannen (Ed.), *Framing in discourse*, (pp. 231-263). Oxford : Oxford University Press.

Schulz, P. J. & Rubinelli, S. (2008). Arguing «for» the patient: Informed consent and strategic maneuvering in doctor-patient interaction. *Argumentation*, 22(3), 423-432.

Stroumza, K. (1996). Intégrité des formes de l'écrit. *Cahiers de Linguistique française*, 18, 357-380.

Stroumza, K. & Auchlin, A. (1997). L'étrange polyphonie du texte de l'apprenti rédacteur, *Cahiers de Linguistique française*, 19, 267-304.

U.S. Food and Drug Administration (FDA). Récupéré de <http://www.fda.gov/drugs/>, le 21.10.2013.

U.S. Government Printing Office (1947). *Nuremberg Code. Office of Human Subjects Research: Trials of war criminals before the Nuremberg military tribunals under Control Council Law no 10*. Washington.

Van den Bergh, H. (2010). Plus vite au chevet du patient. *Horizons*, 22(87), 33.

Violi, P. (2008). Beyond the body: towards a full embodied semiosis. In R. M. Frank *et al.* (Eds.), *Body, language and mind* (volume 2), Sociocultural situatedness, (pp. 241-264). Berlin / New York : Mouton de Gruyter.

Volken, H. (2009). Orientation émotionnelle mathématique: la raison esthétique. *Revue européenne des sciences sociales*, XLVII(144), 121-134.

Wendler, D. & Grady, C. (2008). What should research participants understand to understand they are participants in research?, *Bioethics*, 22(4), 203-208.

Winkin, Y. (1997). L'observation participante est-elle un leurre?, *Communication et organisation*. Récupéré de <http://communicationorganisation.revues.org/1983>, le 10.9.2013.



Le langage dans l'activité du travailleur social : technique d'influence et outil d'analyse

Kim Stroumza*

Introduction¹

Dans le champ du travail social, la professionnalité est encore aujourd'hui tiraillée entre deux référentiels : amour-vocation pour les uns, profession-technicité pour les autres (Fustier, 1972). Avec deux extrêmes bien identifiés : une professionnalité qui disparaîtrait au profit d'«un engagement personnel» et de «qualités de cœur» (Capul et Lemay, 2004) et une professionnalité qui en se technicisant se déshumaniserait et passerait dès lors à côté de sa raison d'être. Nous nous proposons dans cet article de développer une conception du langage et de la technique qui puissent servir à outiller la profession en n'opposant pas ressenti, personnalité d'un côté et technique de l'autre.

Dans une première partie sera présentée une conception de l'activité dans le champ du travail social : une activité située de redéfinition de problèmes hérités qui s'appuie sur un processus d'enquête

*

Kim Stroumza, docteure en sciences du langage, est professeure à la Haute école de travail social de Genève (HETS-Genève). Ses champs de recherche et d'intervention portent sur l'articulation entre langage, action et formation. www.hesge.ch/hets/annuaire/kim-stroumza-boesch; kim.stroumza@hesge.ch

1.

Merci à Chantal Cornut Pillar, Sylvie Mezzena et Laurence Seferdjeli pour leur relecture attentive

et d'expérimentation (Ogien et Quéré, 2005; de Jonckheere, 2010; Despret, 2001; Mezzena, 2012). Dans une deuxième partie sera développée une conception du langage qui place en son centre sa dimension pragmatique, implicite et expérientielle (Ducrot, *et al.*, 1980; Auchlin, 1998). Nous assoierons ensuite cette conception sur une conception de la technique comme anthropologiquement constituante et constitutive (Steiner, 2010; Goudeaux, à paraître), et comme pharmacologique (Stiegler, 2008). Nous évoquerons ensuite rapidement le dispositif de recherche-intervention que nous avons mis en place pour répondre à une demande émanant d'une équipe éducative accueillant des adultes en situation de handicap psychique («Au-delà de nos bonnes intentions, favorisons-nous vraiment la mobilisation de leurs ressources?») et ayant pour mission, notamment, de favoriser leur autonomie. Dans la quatrième et dernière partie, nous analyserons une séquence d'activité au sein de cette équipe entre une éducatrice et une résidente, en dégagant la manière dont l'équipe hérite de sa mission et pour ce faire utilise le langage. Nous terminerons cet article en synthétisant comment cette manière de considérer le langage et la professionnalité nous amène à travailler avec les étudiants en formation initiale.

1.

L'activité comme reconstruction de problèmes hérités à travers un processus d'enquête et d'expérimentation

Dans le champ du travail social, nous considérons l'intervention comme s'adressant à un problème dont elle hérite certaines définitions (de Jonckheere, 2010). Les problèmes auxquels s'adresse l'intervention du travailleur social sont définis en dehors de son champ par le politique, l'économique, la psychanalyse... Ces problèmes dont les professionnels héritent doivent être redéfinis par l'équipe pour pouvoir agir. L'équipe doit considérer son héritage comme un problème et non comme une solution (Despret, 2001).

Cette redéfinition de problèmes hérités en cours d'activité est dépendante de l'environnement dans lequel celle-ci se déroule, environnement que celle-ci affecte en retour. L'environnement et ses forces peuvent servir d'appui, de ressource et de contraintes pour l'activité.

Tout en nous inscrivant dans la suite des travaux de l'action située et de l'analyse du travail (cf. introduction), nous suivons néanmoins Dodier (1993) lorsqu'il critique l'éthique radicale de l'indexicalité de certaines approches du courant de l'action située qui réfutent toute entreprise visant à faire valoir dans l'analyse des contextes un tant soit peu permanents. Cette forme de permanence réside selon lui dans l'intégration des ressources offertes par la situation, ce qu'il nomme «régime d'action»²: les ressources de la situation n'existent pas de façon isolée, elles sont dépendantes les unes des autres, articulées les unes aux autres dans des agencements. Lorsqu'on veut saisir un élément, c'est tout le tissu qui se manifeste (Dodier, 1993; Mezzena, 2012; Stroumza, *et al.*, 2014). Chaque régime constitue un «monde» au sens littéral, c'est-à-dire articule entre eux des êtres dans une totalité englobante, autosuffisante et exclusive qui spécifie «en tant que quoi l'agent y participe et fixe le mode de son couplage avec son environnement» (Quéré, 2006). Un même environnement peut ainsi être l'occasion de situations différentes: «Une situation est "un monde environnant expérimenté"» (Quéré, 1997, p. 181, expression qu'il reprend à Dewey), selon comment sont agencées et par là construites les ressources et les contraintes. Peuvent servir comme ressources et contraintes: les objets de l'environnement, les activités organisées ou les événements, l'organisation du travail de l'institution ou de l'équipe, les professionnels, les usagers, les règles, les valeurs, l'espace, le temps, les prescriptions, les injonctions politiques et économiques, le cadre législatif... Par professionnel et usager, il peut s'agir de leurs positions corporelles, de leurs réflexions, de leurs émotions, et également du langage. La dimension expérientielle réside à la fois dans

2.

Nous utilisons «régime» et «agencement» de manière synonyme dans cet article (pour une différenciation, cf. Stroumza *et al.*, 2014).

les effets de ces régimes (comment ceux-ci font vivre le professionnel et l'usager) et dans le consentement ou le refus (ou le jeu avec) des professionnels (usagers) à la manière dont ces régimes les font vivre.

Il y a une hétérogénéité interne de l'action au sens où il y a passage entre régimes successifs, la situation en partie définie par le régime peut résister et faire pression pour que l'action bascule d'un régime à un autre. Ce basculement d'un régime à un autre, nous le verrons, s'inscrit à l'intérieur d'un modèle, un ensemble de repères fiables et stables, qui correspond à la manière dont une équipe a stabilisé une manière de répondre à sa mission (notion de «modèle de terrain» que de Jonckheere [2010] emprunte à Stengers [1997a]). Puisque nous décrivons des activités qui sont professionnelles et avec comme visée pour nos recherches une mise en patrimoine des savoir-faire déployés par les professionnels (ainsi qu'une alimentation des dispositifs de formation), nous considérons en effet que notre analyse doit in fine rendre compte de la manière dont les activités répondent à leur mission.

Pour spécifier ce lien entre mission, prescriptions, forces, déroulement de l'activité et pouvoir d'agir des professionnels, appuyons-nous sur un conte bédouin que nous reprenons à Despret (2001).

Un vieil homme, sentant sa fin prochaine, appela à lui ses trois fils, pour partager avec eux, ce qu'il lui restait de bien. Il leur dit : «mes fils, j'ai onze chameaux, j'en lègue la moitié à l'aîné, le quart au second, et toi, mon dernier, je t'en donne le sixième». A la mort du père, les fils se trouvent bien perplexes : comment départager ? La guerre du partage semblait inévitable. Sans solution, ils vont quérir les conseils d'un vieux sage. «Je ne peux résoudre ce problème. Tout ce que je peux faire pour vous, c'est vous donner mon vieux chameau.» Le premier reçut six chameaux, le second trois, le dernier deux. Restait alors le vieux chameau qu'ils purent rendre à son propriétaire.

Dans ce conte, les fils sont avec leur héritage confrontés à deux problèmes : 11 chameaux n'est pas divisible, ni par 2, ni par 4, ni par 6, et d'autre part $\frac{1}{2} + \frac{1}{4} + \frac{1}{6}$ ne font pas 1. Pour devenir héritiers de leur héritage, et ainsi pouvoir agir, ils doivent le redéfinir à l'aide des conditions locales dans lesquelles ils se trouvent.

Ils peuvent agir au niveau de l'environnement, en le modifiant, en en tirant parti : – si un des chameaux était une chamelle qui attendait un petit, ils pourraient résoudre en partie leur problème en attendant qu'elle mette bas (il y aurait cependant un chameau de trop à la fin du partage); ou s'il ne s'agissait pas de chameaux mais de mètres de tissu qu'ils pourraient couper en 2, 4 et 6 ... le problème de l'héritage se construirait autrement. Peuvent également intervenir dans la manière de redéfinir les problèmes des idées : être propriétaire d'un chameau pourrait être redéfini comme posséder les bénéfices de son exploitation dans un centre de balades touristiques (et non comme posséder l'animal), les ressources pourraient alors facilement être partagées. Ces ressources de l'environnement (vieux sage, bébé chameau, nature de ce qui est à partager, idées sur la propriété, ...) permettent de construire le problème en le redéfinissant de sorte à pouvoir agir.

Comme les fils de ce conte bédouin, les professionnels se retrouvent dans leurs pratiques face à un héritage dont les problèmes nécessitent d'être redéfinis pour qu'ils puissent agir. Dans cette optique, l'intervention ne répond pas à une problématique, une demande ou un besoin de l'usager dans une correspondance biunivoque : telle problématique/demande/besoin préexistante alors telle solution/intervention. Même si l'on considère qu'il y a une problématique/demande/besoin de l'usager auquel doit répondre l'intervention (ce qui se discute selon les situations et pose la question de qui définit celle-ci et de comment l'usager peut participer à cette définition), l'intervention se construit en prenant en compte tout un ensemble de forces : la mission du lieu, les ressources et contraintes de l'environnement... pour redéfinir les problèmes hérités.

Cette redéfinition des problèmes hérités vise à faire tenir ensemble (en les construisant d'une certaine manière) les ressources et les contraintes de l'environnement, à obtenir un équilibre entre les différentes forces. Cet équilibre est par définition précaire et menacé dans le champ du travail social sinon le savoir-faire des professionnels ne serait pas nécessaire. Leur savoir-faire consiste ainsi à enquêter et expérimenter pour construire en cours d'activité un équilibre

(Mezzena, 2012; Mezzena, *et al.*, 2013; Mezzena, 2014). Celui-ci n'est pas non plus statique et défini une fois pour toutes, parce que l'ensemble des forces et conditions locales peuvent évoluer, mais aussi, plus fondamentalement, parce qu'il s'agit bien pour les professionnels de ce champ d'influencer le devenir des personnes qu'ils accompagnent (et non de les capturer dans des descriptions ou des catégorisations statiques).

Nous allons le voir maintenant, le langage permet de construire des situations, de redéfinir les problèmes auxquels s'adresse l'intervention et par là de construire un équilibre entre les différentes forces. Au niveau de l'analyse également, il permet d'accéder à l'épaisseur de l'activité. Selon la conception du langage adoptée, celui-ci est un outil plus ou moins puissant et tient plus ou moins compte des spécificités des situations du travail social.

2.

Le pouvoir expérientiel du langage comme technique

De l'explicite à l'implicite

Dans la littérature et les pratiques du travail social, lorsque le langage est considéré comme un outil de l'activité professionnelle, il est très souvent décrit comme «verbalisation». Cette verbalisation consiste à mettre des mots sur des intentions, des actions, des émotions et consiste dès lors en une explicitation. Dans cette optique, le langage sert soit à communiquer, au sens de transmettre le plus clairement possible des informations à autrui, soit à transformer ce qui est exprimé sur le mode de la catharsis, de l'élaboration (Dewitte, 2007), de la sublimation ou de la prise de conscience. Verbaliser ses émotions par exemple permet ainsi d'en prendre conscience, de les sublimer, et par là de les vivre autrement. Ce pouvoir du langage comme favorisant notamment la prise de conscience repose sur une conception du langage dans laquelle «l'acte de parole s'expliquerait alors, «essentiellement», comme l'acte d'une pensée qui cherche à se déployer en

face d'elle-même pour s'expliciter, se connaître» (Ducrot, 1991, p. 1), ou pour se sublimer. Cette conception place en son centre la dimension explicite du langage, en la considérant comme bénéfique en toute situation.

Que ce soit comme outil de communication ou comme outil favorisant la prise de conscience, l'élaboration, la conception du langage sous-jacente à la notion de verbalisation dans le champ du travail social considère la langue comme un code. Dans la conception codique de la langue, les contenus exprimés le sont de façon explicite. «Par définition, en effet, une information encodée, c'est pour celui qui sait déchiffrer le code, une information manifeste, une information qui se donne comme telle, qui s'avoue, qui s'étale. Ce qui est dit dans un code est totalement dit, ou n'est pas dit du tout» (*idem*, p. 5). Cette conception du langage comme une transmission d'informations sous la forme d'un code place en dehors de la langue le pouvoir performatif de celui-ci. «Tous les actes accomplis au moyen de la parole, et qui ne sont pas réductibles à la transmission d'une information, tous ces actes ne seraient que des conséquences indirectes de l'acte de parole» (Ducrot, 1991, p. 2). Actes mécaniques ou voulus, étudiables par exemple par un psychologue qui analyserait les intentions et les causes, ainsi que les effets qu'ils déclenchent.

Ces manières de concevoir la langue, bien que pouvant être utiles dans la pratique professionnelle du travailleur social, comportent selon nous potentiellement plusieurs défauts pour prétendre être LA manière pertinente d'utiliser la langue dans toute activité professionnelle du travailleur social, autrement dit pour considérer la verbalisation (au sens d'explicitation) comme toujours pertinente. Ces conceptions

- réduisent les relations intersubjectives inhérentes à la parole à la communication prise au sens étroit d'échange d'informations;
- attribuent le pouvoir d'utilisation de la langue à l'explicitation ou à des mécanismes psychologiques;

- masquent un pouvoir du langage beaucoup plus large que la prise de conscience;
- présupposent et instituent des sujets parlants qui ont la capacité, la volonté, la possibilité de s'exprimer de manière manifeste, explicite, et qui portent la responsabilité de ce qu'ils expriment.

Nous nous appuyons pour notre part sur une autre conception du langage, celle de la pragmatique intégrée, exposée dans les travaux de Ducrot et Anscombre (à la suite de Humboldt, Bühler, Benveniste, Austin) et complétée par les travaux de pragmatique expérientielle d'A. Auchlin (1998). La conception du langage que nous tentons ainsi de développer place en son centre sa dimension pragmatique, implicite et expérientielle.

Dans la théorie de la pragmatique intégrée, «les relations intersubjectives inhérentes à la parole ne se réduisent pas à la communication, prise au sens étroit, c'est-à-dire l'échange de connaissances: on introduit parmi elles, au contraire, une très grande variété de rapports interhumains, dont la langue fournit non seulement l'occasion et le moyen, mais elle impose à cette rencontre des formes bien déterminées. Elle n'est plus seulement une condition de la vie sociale, mais devient un mode de vie sociale. Elle perd son innocence. On cessera donc de définir la langue, à la façon de Saussure, comme un code, c'est-à-dire comme un instrument de communication. Mais on la considérera comme un jeu, ou, plus exactement, comme posant les règles d'un jeu, et d'un jeu qui se confond largement avec l'existence quotidienne» (Ducrot, 1991, pp. 4-5). Le langage dans cette optique a le pouvoir d'imposer des formes aux rencontres entre êtres humains, de poser des obligations. Situer ce pouvoir dans la langue même revient, à la suite de la théorie des actes de langage (Austin, 1970), à refuser le clivage entre d'un côté un acte qui se résume à transmettre des informations et un processus psychologique qui transformerait cette information en action, et dès lors à traiter depuis et dans le langage ce qui est souvent dévolu à la psychologie ou à la psychanalyse.

Cette théorie place également en son centre, en la revalorisant, la dimension implicite du langage. « On a bien fréquemment besoin, à la fois de dire certaines choses, et de pouvoir faire comme si on ne les avait pas dites, de les dire, mais de façon telle qu'on puisse refuser la responsabilité de leur énonciation » (*idem*, p. 5) : qu'il y ait des tabous, des informations qui si on les donne peuvent être comprises comme exprimant une attitude considérée comme répréhensible (se vanter, se plaindre, humilier l'interlocuteur, le blesser, le provoquer, ...); qu'on veuille soustraire certains thèmes à la discussion (explicitement sa position d'autorité c'est ainsi en même temps tendre la perche pour qu'elle soit contestée). Les informations peuvent ainsi être exprimées de manière présumée, sous-entendue, ... de manière implicite; ce qui permet de bénéficier à la fois de l'efficacité de la parole et de l'innocence du silence (Ducrot, *idem*).

En accordant une place importante à l'implicite, cette théorie nous paraît importante pour le travail social, dans la mesure où parler ne suppose dès lors pas nécessairement l'« affirmation » de capacités et la « formulation » d'une volonté. Dans le contexte politique actuel qui accorde une place centrale à la notion d'autonomie, ce n'est en effet qu'en tant qu'il se montre capable et volontaire que l'individu regarde véritablement la politique de l'autonomie, capacité et volonté qui souvent se testent et s'expérimentent dans la manière de s'exprimer (entretiens, groupes de parole, discussions informelles) (Breviglieri, 2005, p. 228; et les critiques aujourd'hui adressées à ces politiques: Ehrenberg, 2008b; Castel, 2010). Considérer le langage dans sa dimension implicite permet également de répondre langagièrement à certaines situations, pour certains jeunes notamment, pour lesquels « l'éclatement qui leur est nécessaire n'est apprécié et supportable que dans la mesure où il n'est pas manifeste, évident » (Heuzé, 2003 : 106), pour lesquels la dimension explicite peut être vécue comme violente, intrusive.

Cette théorie adopte ainsi une conception large de l'expression : non pas seulement ce qui est formulé, verbalisé, explicitement, mais également ce qui est implicite, sous-entendu, ou encore ce qui est

perceptible, expérimenté sans être pour autant thématisé comme tel (Quéré, 1999; Ducrot, *et al.*, 1980), permettant par là de ne pas avoir une conception trop restreinte de l'expression pour des personnes qui peuvent dans les situations dans lesquelles elles se trouvent rencontrer des difficultés à dire, à s'exprimer.

Cette théorie permet également d'asseoir un autre pouvoir du langage, que nous nommons «pouvoir expérimentiel». Ce pouvoir, comme celui de la verbalisation, n'est pas une recette miracle, ni un mot d'ordre pour le professionnel; nous allons le voir, il relève d'une technique pharmacologique.

Le pouvoir expérimentiel du langage : construction de situations et affectation des modalités d'existence

Dans la théorie développée par Anscombe et Ducrot, la signification attachée aux mots n'est pas conçue comme un sens littéral, un sens qui serait commun à toutes les occurrences de ce mot, quel que soit le contexte. Dans cette conception classique en pragmatique, le sens en contexte serait le résultat du sens littéral additionné de règles d'inférence, de maximes conversationnelles, de règles sociales. Ces règles, maximes ou inférences peuvent être étudiées en tant que telles et le sens littéral être considéré comme un code (Moeschler, 2001). La pragmatique que développent Anscombe et Ducrot est au contraire une pragmatique intégrée (à la sémantique), au sens où la signification est conçue comme un ensemble d'instructions «données à ceux qui devront interpréter un énoncé de la phrase, leur demandant de chercher dans la situation du discours tel ou tel type d'information et de l'utiliser de telle ou telle manière pour reconstruire le sens» (Ducrot, *et al.*, 1980, p. 12). C'est bien dans et depuis la langue qu'est guidée la construction du sens en contexte. La signification d'une phrase «"comporte" l'indication de vides à remplir pour obtenir le sens d'un énoncé, et aussi l'indication d'un large éventail de possibilités quant à la façon de les remplir» (Ducrot, *et al.*, 1980, p. 18). Les phrases comportent ainsi des indications sur la façon d'exploiter et de construire la

situation, elles construisent ainsi en partie la situation dans la mesure où elles permettent de définir les traits pertinents de celle-ci. Elles ont un pouvoir de définition de la situation, mais celle-ci est également en partie préexistante (on retrouve la relation entre activité et environnement du courant de l'action située).

Ces instructions ne déterminent pas le sens, causalement – telle instruction n'implique pas tel sens –, mais ces instructions guident, contraignent et permettent la construction du sens. Pas comme des informations dont les règles, maximes ou inférences doivent tenir compte mais comme des procédés. Toute une activité est dès lors nécessaire pour construire le sens, activité qui est guidée par la langue, se déroule en étroite articulation avec l'environnement et ne se réduit pas à un processus de décodage ni à un processus inférentiel, cognitif. On passe ainsi d'une définition de la pragmatique comme «étude de l'influence de la situation sur le sens des énoncés» à une «étude des possibilités d'action inscrites dans la langue» (Ducrot et Schaeffer, 1995).

Le sens est conçu dans la pragmatique intégrée comme «une description, une représentation qu'il apporte de son énonciation, une image de l'événement historique constitué par l'apparition de l'énoncé» (Ducrot, *et al.*, 1980, p. 34). Cette conception de l'énonciation comme événement vise à s'affranchir d'une conception du sens comme sens voulu, intentionnel qu'il s'agirait de retrouver. Affranchissement qui permet de rendre compte potentiellement de tous les effets du langage et non seulement de ceux voulus, conscients. Un énoncé dessine ainsi une situation, une activité, un locuteur, un destinataire, un avant et un après. Il exprime et construit «un mode particulier d'ouverture sur les choses et sur l'environnement, un mode caractérisé par la temporalité, la dépendance vis-à-vis du contexte, par une observabilité directe des phénomènes, qui ont d'emblée une physionomie et se présentent toujours sous un aspect singulier et limité» (Ogien et Quéré, 2005, p. 123), il y a une connexion immédiate de la sensibilité et de la signification (*idem*, p. 124). Un énoncé construit une situation et par là rend sensible et présent l'environnement d'une

certaine manière. Il ne s'agit pas ainsi d'une représentation de l'énonciation au sens de pouvant être jugée vraie ou fausse en fonction de sa correspondance avec la réalité (conception de la langue comme reflet), mais au sens où les énoncés rendent présents, sensibles un monde et une relation au monde (Friedrich, J. 2009).

Pour le travail social, cette conception de la signification permet de considérer la langue comme un outil pour construire les situations, les problèmes auxquels s'adresse l'intervention.

Prendre en compte la dimension constituante du langage (Benveniste, 1996 [1974]) permet également d'être attentif à la manière dont un énoncé fait vivre l'usager. Une autre formulation de ce cadre théorique permet de préciser ce pouvoir de «faire vivre l'usager»: le sens réside dans l'ensemble des enchaînements qu'il rend possible³. Poser une question par exemple, c'est mettre l'autre en position de devoir répondre, de devoir enchaîner avec une réponse. Cela n'implique pas qu'il va forcément répondre, cette obligation n'est pas mécanique. Mais, par contre, cette obligation affecte son expérience, qu'il réponde d'une manière ou d'une autre, qu'il se taise, qu'il fasse semblant de ne pas entendre, qu'il conteste la question, ... Une question, selon le détail de sa formulation, fait ainsi vivre l'usager comme par exemple «soumis», «obéissant», «rebelle», «poli», «énervé» ... et le professionnel comme «autoritaire», «supérieur», «ouvert», «intéressé», ... Ces affectations de leurs expériences, de leurs modalités d'existence, ne sont pas des conséquences de l'acte de parole ou des informations transmises, elles sont constituées par le langage même. Il s'agit d'un acte inhérent au fait de parler, un pouvoir expérientiel que l'on retrouve dans toute formulation. Au-delà des mots qui servent à désigner les personnes auxquelles s'adresse l'intervention («usager», «bénéficiaire», «résidant»), c'est «toute formulation» qui dessine un usager, de manière implicite. C'est toute formulation qui potentiellement permet d'affecter les modalités d'existence des usagers.

3.

Pour une distinction entre sens, énoncé, phrase et signification, cf. Stroumza, K. 2002a.

La pragmatique dans laquelle nous nous situons est en ce sens intégrée et expérientielle.

Pouvoir et technique

Ce pouvoir du langage (pouvoir expérientiel et de construction des situations), nous considérons qu'il relève d'une technique. Nous situons ainsi à l'intérieur d'une conception du langage la considération de la pratique du travailleur social comme une technique d'influence (Nathan, 2009). Mais par technique, nous n'entendons pas une technique cantonnée au registre des moyens de l'action, une technique «comme ensemble de moyens conçus, fabriqués, et utilisés par des agents [...] pour et dans la réalisation de fins posées par ces agents» (Steiner, 2010, p. 11), technique qui résulterait «d'une union entre une matière brute inorganisée et une intention/intervention humaine, organisante et déjà organisée» (*idem*, p. 12). Dans cette optique le langage ne serait qu'un moyen pour une fin prédéfinie et posée par le professionnel. Il s'agit au contraire d'une technique qui affecte également les fins visées et qui a une logique propre, un fonctionnement interne. Comme un objet technique dans la théorie simondonienne⁴, l'activité doit faire tenir ensemble des éléments qui peuvent poser des problèmes de compatibilités (conflits de prescriptions, tensions entre forces) et menacent ainsi son équilibre (Mezzena, 2012). «Le fonctionnement interne /de l'activité/ évolue vers une convergence progressive des différents éléments entre eux qui garantit de mieux en mieux /sa/ viabilité» (Goudeaux [communication personnelle]), processus que Simondon nomme «concrétisation». Il s'agit d'inventer «une nouvelle composition du monde, impliquant la modification concrète des composantes qui s'entendaient à exclure ce qui sera alors finalement admis» (Stengers, 2007, p. 171). Nous nommons «modèle» l'ensemble de repères fiables et stables auquel aboutit dans une équipe le processus de concrétisation,

4.

Nous transposons ici à l'activité (assez librement, sous forme d'hypothèse) ce que Simondon dit de l'objet technique et ce que Stengers dit de la pensée.

une manière d'hériter et de faire tenir ensemble «en les constituant» les éléments de l'environnement.

Cette technique est anthropologiquement constitutive et constituante, au sens où elle ouvre, capacite ou encore habilite les possibilités d'action des agents et leurs relations avec l'environnement, tout en les contraignant (Steiner, 2010).

Cette conception technique du langage permet ainsi pour le travail social de considérer la question des ressources ou des capacités des usagers d'une manière particulière. Il ne s'agit pas dans cette optique de se demander si il y a ou non des ressources ou capacités chez l'usager, et de se demander comment les mobiliser ou les exprimer (termes utilisés par l'équipe dans la demande qu'elle nous a adressée). Nous prenons ici, comme Castel, distance par rapport à une conception de l'individu comme «une substance dotée d'emblée de tous ses attributs» (Castel, 2009, p. 404), soulignant que «pouvoir s'accomplir comme un individu libre et responsable, ou même plus modestement pouvoir se conduire comme un acteur social indépendant, est tributaire de conditions qui ne sont pas données d'emblée et qui ne sont pas données à tous» (Castel, 2010, p. 294). Conditions que Castel nomme supports. Cette technique nous la considérons ainsi comme un support au sens fort où le langage est occasion de devenir, une offre d'opportunités (Despret, 2001) pour faire advenir des capacités. La langue est dans cette optique un outil pour faire advenir des ressources, les construire en leur servant de support, et non pas seulement un outil pour les exprimer ou les mobiliser.

De l'enchaînement possible à l'enchaînement effectif,
une technique pharmacologique

Pour Stiegler, qui s'intéresse à la technique dans une réflexion politique et philosophique sur la manière de prendre soin de la jeunesse et des générations (Stiegler, 2008), le devenir empoisonnant des techniques – comme les dispositifs de capture, de contrôle, de désubjection ou s'assujettissement décrits par les travaux de

Foucault – n'est pas une fatalité. Les techniques sont pharmacologiques, au sens où il y a toujours plusieurs processus possibles, à la fois empoisonnant et fournissant une pharmacopée (sans présupposer pour autant qu'il y ait une manière correcte d'utiliser la technique). Nous le suivons lorsqu'il énonce que «la question est précisément de repenser le soin, et de ne pas se contenter des réductions de la discipline ou des institutions à des dispositifs de subjectivation qui conduiraient inéluctablement à la désobjectivation» (*idem*, p. 298).

Pour décrire cette pratique de la technique, nous devons maintenant quitter le niveau de la signification et de l'énoncé, le niveau de l'enchaînement possible, pour passer à celui des enchaînements effectifs entre énoncés. L'enchaînement possible ne détermine pas les détails de la formulation de l'énoncé qui suivra. Si les énoncés précédents, le ton de la voix, les gestes et mouvements réalisés peuvent donner des indices sur ce qui est attendu/projeté comme énoncé, il reste dans l'enchaînement une créativité irréductible, un espace pour (une obligation d') un choix au sens non rationnel. Le passage entre enchaînement possible et enchaînement effectif exige une spécification (qui peut permettre la concrétisation, la construction d'un équilibre), que nous considérons comme un saut. «Le choix du saut n'implique pas seulement un monde se faisant, il affirme un monde dont les composantes sont elles-mêmes indéterminées: un monde dont la composition dépend de l'acte de confiance de celui qui saute en la possibilité que ce vers quoi il saute vienne à sa rencontre, c'est-à-dire devienne ingrédient dans la fabrication de ce monde. [...] Faire confiance en ce qui, peut-être, répondra à l'appel» (Stengers, 2007, pp. 153-154). Comme on le voit dans les termes utilisés par Stengers, dans ce saut peuvent se loger des choix cruciaux par rapport à l'intervention dans le champ du travail social.

Si l'énoncé fait vivre l'usager, le professionnel (l'institution, l'équipe, le monde) d'une certaine manière, construisant ainsi le problème auquel s'adresse l'intervention, la réalité peut résister, au sens non psychologique du terme et sans qualification positive ou négative. La question se pose dès lors de ce que le professionnel fait de ces

résistances. Nous suivons ici Mezzena (2014) lorsqu'elle considère la professionnalité comme étant à définir depuis son aval, comme prise en compte des effets de l'activité. Le savoir-faire professionnel consiste dès lors, en étant attentif à ses effets, à la fois à s'appuyer sur le pouvoir du langage et à le réorienter⁵.

Nous ne postulons aucune régularité linguistique supérieure à la phrase mais logeons dans les savoir-faire professionnels le guidage de ces enchaînements, ce qui s'exprime dans ces sauts. Ce savoir-faire est expérientiel au sens où passer d'un enchaînement à un autre est une expérience, expérience pilotée par les séquences d'énoncés et expérience d'une personne entière et non d'un environnement cognitif (ce qui distingue la pragmatique expérientielle des autres formes de pragmatique [Auchlin, 1998]). Nous inscrire dans la pragmatique expérientielle permet ainsi d'élargir la notion d'interprétation à ses dimensions sensible, temporelle et expérientielle (Auchlin, 1991). Et c'est dans la dimension expérientielle de ces enchaînements que nous saisissons des phénomènes tels que pouvoir d'agir, impuissance, engagement, choix.

Qualitativement, un enchaînement effectif exige toujours un saut, une spécification de l'enchaînement possible, et c'est dans cet effort et la manière de prendre ou non à ce moment-là en compte les résistances que se jouerait la qualité de l'activité professionnelle, sa dimension pharmacologique. Le savoir-faire professionnel est ainsi à concevoir dans cette expérimentation pas à pas pour tenir dans l'activité et obtenir un équilibre⁶ (Mezzena, *et al.*, 2013). Soit l'énoncé ne rencontre aucune résistance (ou ne tient pas compte des résistances), et il continue sur sa lancée; soit face à une résistance il renforce sa force,

5.

Nous rejoignons ici les travaux de Judith Butler qui s'intéressent à la fois à la dimension constituante du langage et aux failles de son pouvoir de constitution (Butler, 2008). Ce qu'elle analyse dans les discours est exactement ce qui nous intéresse dans les activités professionnelles : comment le professionnel (et les usagers) à la fois profite du pouvoir constituant du langage et en même temps travaille à perturber et subvertir certains (des) effets [Butler, 2008].

6.

Nous sommes ici proches de la notion de compétence discursive développée par Auchlin.

sa consistance, en continuant dans la même direction; soit il bifurque et change de direction (en restant néanmoins si possible à l'intérieur du modèle, en maintenant sur du long terme une même orientation), refusant certains effets qui engagent le professionnel et l'usager de manière cruciale.

3.

Un dispositif de recherche/intervention

Nous n'allons ici qu'évoquer rapidement le dispositif de recherche/intervention que nous adoptons pour reconstruire les savoir-faire des professionnels, les rendre sensibles (pour plus de détails: Mezzena, *et al.*, 2013; Stroumza, *et al.*, 2014). Les savoir-faire que nous visons à décrire sont des régularités du niveau des régimes et de la circulation entre ces régimes à l'intérieur d'un modèle, ou de la confrontation du modèle à ce qui lui échappe»; ils sont du niveau de la pratique de la technique.

Si l'écart entre prescrit et réel nous impose d'aller observer le déroulement des activités (notes d'observation, films d'activités, notes sur comment elles nous affectent), ces savoir-faire ne sont cependant ni visibles, ni directement inférables des activités. Pour les reconstruire, nous avons besoin du point de vue des professionnels. Notre processus de modélisation vise à «préserver, à travers les transformations qu'effectue l'analyse scientifique, les propriétés que présentent les phénomènes dans le champ d'expérience où ils apparaissent, leurs propriétés dans le "champ phénoménal", notamment leur configuration sensible, appréhendée du point de vue (de l'activité)» (Quéré, 2004, p. 131).

Nous utilisons ainsi un dispositif d'autoconfrontation (visionnage du film d'activité avec le professionnel, questionnement et commentaires). Notre conception du langage et des savoir-faire (qui ne se réduisent pas à la réflexivité, cf. Mezzena, *et al.*, 2013) ne nous autorise pas à considérer les propos des professionnels comme décrivant leurs

activités de manière codique (le sens de ces propos étant logé dans les mots, qu'il suffirait de décoder). Pour comprendre le propos des professionnels, tout un travail est nécessaire de notre part, travail de construction du sens qui se déroule en tentant de faire tenir ensemble les différentes données (qui sont également spécifiées par ce travail de construction) : notes d'observation, manière que nous avons de faire l'expérience de leurs activités⁷, analyse des films, propos des auto-confrontations et travail sur les concepts, à la manière d'un puzzle dont la forme des pièces et le dessin final ne seraient pas prédéfinis.

4.

Une séquence d'activité auprès d'une adulte en situation de handicap psychique dans un foyer

La demande de l'équipe, son héritage

L'équipe éducative d'un foyer accueillant des adultes en situation de handicap psychique s'interroge : nos activités sont-elles vitales, favorisons-nous la mobilisation des ressources des résidents ? Consciente que ses activités lui échappent en partie, elle nous a mandaté pour venir analyser leurs activités. Nous avons répondu en passant une soirée sur place et une semaine entière avec eux, filmant une cinquantaine d'heures de travail, réalisant une dizaine d'autoconfrontations. Puis nous avons rédigé des petits textes d'analyse suite à leurs commentaires, que l'on a ensuite resoumis à leurs remarques. Ce travail a abouti à un ouvrage écrit en collaboration avec l'équipe, dans lequel quatre séquences d'activité entre 3 et 15 minutes sont passées à la loupe (Stroumza et De Jonckheere, 2012). Dans cet article nous reprenons une de ces séquences (également reprise dans Stroumza, 2013) et en développons l'analyse en appuyant celle-ci sur une réflexion sur la technique.

7.

Tout le dispositif tend à rapprocher notre expérience de celle des professionnels (De Jonckheere et Stroumza, 2012).

Après avoir analysé ses activités, nous pouvons définir comme suit l'héritage des pratiques de cette équipe, héritage qui ne peut être défini a priori, de manière descendante, puisque certaines forces présentes en amont de l'activité peuvent être très peu agissantes dans les activités :

- Un mouvement politique de désinstitutionnalisation des hôpitaux psychiatriques, dans lequel la référence à l'autonomie devient une nécessité pratique pour vivre en milieu ouvert (Ehrenberg, 2008a, p. 3). Il s'agit d'aider les gens à s'aider par eux-mêmes par une alliance partenariale. Dès lors, « la stigmatisation devient un problème et l'estime de soi, la visée, alors qu'elles n'avaient guère d'importance dans le cadre d'une prise en charge hospitalo-centrée » (Ehrenberg, 2010, p. 320).
- Des définitions psychopathologiques des troubles des résidents en termes de déficit, de manque, de dysfonctionnement et de souffrance.
- La question de la reconnaissance et de l'affiliation que la société lui délègue d'assurer à ses résidents.
- Un mouvement dans le champ du travail social qui vise à prendre appui sur les ressources des usagers, une volonté de ne pas les stigmatiser, les étiqueter, les catégoriser, de ne pas faire coller le symptôme à la personne (Nathan et Stengers, 1995).

Comment les professionnels se font-ils les héritiers de cet héritage ? Comment ces différentes forces s'agencent-elles, tiennent-elles ensemble ? Quels sont les effets refusés par les professionnels en cours d'activité ?

Quelques énoncés à la loupe

Une maison de trois étages, avec dans les deux étages du haut des appartements pour 2 ou 3 résidents. Au rez-de-chaussée, à côté de la porte d'entrée, le bureau des éducateurs (armoires où sont rangés l'argent et les médicaments ; un ordinateur ; un fauteuil ; au fond une

salle pour les entretiens formels, rarement utilisée). A 17 h, bien avant le repas, heure où les résidents rentrent de leur travail dans les ateliers protégés (qui font partie de la fondation Alfaset, dont fait également partie le foyer).

Vers 17 h, Sophie, une résidente d'une quarantaine d'années arrivée récemment au foyer, qui fume cinq cigarettes par jour, et que les éducateurs disent peu connaître entre dans le bureau des éducateurs pour chercher son argent pour le week-end. Lors de la discussion qui suit, elle énonce que la gestion de l'argent ça va, c'est elle qui va pas. Karoline, l'éducatrice alors présente dans le bureau, répond «c'est vous qui allez pas ? qu'est-ce qui se passe ?». Sophie, «ben ça va pas bien», Karoline reprend «ça va pas bien?», après un silence elle enchaîne «je finis juste avec l'argent puis on reprendra là-dessus». Après un échange sur l'argent, suit une discussion sur la participation de Sophie au groupe des repas, au cours de laquelle elle affirme vouloir quitter le groupe cuisine, «je veux tout quitter même moi-même la vie même tout». Karoline répond «ah la vie aussi?», Sophie «ouais tout», Karoline «c'est vrai comment on fait», Sophie «non mais», puis Karoline «on va reparler de ça mais pour le souper». A la fin de la discussion sur le groupe cuisine, l'éducatrice demande à Sophie «vous avez bossé aujourd'hui?», Sophie répond «j'ai bossé», Karoline la relance «et puis?», Sophie répète «j'ai bossé».

Suit l'extrait que nous allons regarder de plus près. Confrontés à ces images lors d'autoconfrontations (simples et collective), les professionnels de l'équipe ont tous reconnu cette séquence comme emblématique à la fois de ce qui se joue entre eux et cette résidente, et de leur manière de travailler.

Karoline «Vous voulez en parler ? (.) vous voulez vous asseoir ? je ferme la porte ?»

Sophie ne répond semble-t-il à aucune de ces trois questions. Karoline est adossée à l'armoire au début de la première question, puis s'avance vers la porte.

La première question de l'éducatrice offre explicitement à Sophie un espace et un moment d'échange. On peut interpréter cette formulation comme faisant suite aux deux remarques faites précédemment par la résidente («c'est moi qui vais pas», «je veux tout quitter»). Les deux premiers sujets de discussion étant clos (le budget et

la nourriture), l'éducatrice marque alors clairement sa disponibilité. Cet échange est présenté comme portant sur un thème implicite «en». Ne pas laisser le thème implicite aurait nécessité une reformulation, par exemple «vous voulez parler de ce qui va pas?»⁸ et on a vu qu'une formulation plus directe n'avait précédemment rien donné dans l'échange.

L'éducatrice se pose comme disponible pour cet échange, mais celui-ci est présenté comme émanant de la volonté de la résidente (plutôt que par exemple «alors, qu'est-ce qui ne va pas?»). Le thème est implicitement laissé libre et à définir par la résidente, la possibilité d'un échange est explicitement posée comme relevant de la volonté de la résidente. Le rythme, le débit de parole se ralentit.

Le langage a ici le pouvoir de faire exister l'éducatrice comme disponible pour parler du mal-être de la résidente, l'usagère comme personne ayant à affirmer sa volonté, l'activité qu'elles ont ensemble comme une discussion portant sur le mal-être exprimé auparavant dans l'échange. La résidente n'entre pas dans ce qui est dessiné par cet énoncé (ne dit rien, ne bouge pas). Une autre piste doit être explorée, expérimentée par l'éducatrice, pour que l'activité puisse continuer avec la résidente.

La deuxième question, «vous voulez vous asseoir?» replace la résidente en position de décider, elle, de prendre l'initiative de l'échange, en allant un cran plus loin dans la porte laissée ouverte sur le thème de la discussion: la résidente pourrait s'asseoir et parler de ses vacances à venir par exemple, sans revenir directement sur son mal-être. C'est une activité un peu différente qui est dessinée par ce deuxième énoncé: une disponibilité pour un échange sur un thème libre. La troisième question, «je ferme la porte» peut être interprétée comme ne plaçant plus cette fois la résidente en position d'agir ou de vouloir agir, mais simplement d'accepter que l'éducatrice prenne les devants et ferme la porte. Cette formulation offre également un espace

8.

Les formulations alternatives permettent par contrastes de qualifier le chemin pris par l'éducatrice.

de relative confidentialité pour l'échange. Une certaine tension est palpable et se réduit dans le passage au troisième énoncé.

De la première à la troisième formulation, il y a un déplacement de position, un ajustement dans la manière de faire tenir ensemble les éléments, d'un thème implicite («en») on passe à un échange sans thème, voire à un simple moment à passer ensemble; d'une volonté de parler à une volonté de s'asseoir, à l'acceptation d'une action réalisée par l'éducatrice. Etre appuyée le dos à l'armoire, s'avancer d'un pas puis aller fermer la porte accompagne et rend plus consistante l'activité, marquant (en la rendant physiquement et temporellement sensible) une disponibilité de l'éducatrice et une prise en main du démarrage de l'échange. Il y a ajustement dans la formulation, dans la manière de faire vivre la résidente, expérimentation de plusieurs pistes, jusqu'à ce que la résidente entre dans ce que dessine l'énoncé.

Les propos de Karoline demandent dans l'échange de moins en moins à Sophie, ils lui laissent plus de liberté d'action. Ce qui permet à la résidente de s'engager dans un échange (venir s'asseoir dans le bureau) sans devoir formellement, explicitement, répondre à la question de ce qui ne va pas. D'un autre côté cette grande liberté qui est laissée place sur les épaules de la résidente la responsabilité du choix du thème de la discussion.

Karoline et Sophie vont ensuite parler du fait que Sophie veut essayer d'arrêter de fumer, mais qu'elle n'y arrive pas, qu'elle est dans l'impasse et qu'elle en souffre. L'éducatrice répond en dédramatisant mais en entrant dans le jeu de trouver une réponse concrète à son problème de cigarettes (alors qu'elle sait que Sophie ne fume que cinq cigarettes par jour). Ce qui confère à l'échange une forme de légèreté.

On peut retenir dans les échanges suivants trois choix dans les enchaînements réalisés par Karoline dans cet échange:

- pas de place explicite accordée dans l'échange à la tristesse, au désarroi exprimé par Sophie;
- insistance sur la volonté, la décision de Sophie (d'arrêter de fumer);

- rester dans l'échange au niveau d'une recherche de solution concrète pour aider Sophie à arrêter de fumer.

Si Karoline, dans les énoncés précédents, a finalement porté l'initiation du début de l'échange, elle retrouve dès la porte fermée son orientation initiale (refusant ainsi de porter l'action plus avant) et place Sophie en position de personne adulte et responsable dotée de volonté qui doit prendre en main l'échange.

Puis

Sophie «je veux être dans une caisse isolée complètement pendant quelques jours», Karoline «c'est vrai, vous aimeriez qu'on vous enferme dans la cave?»

Même stratégie «concrète» de la part de l'éducatrice, l'intervention de Sophie est prise au pied de la lettre, d'une caisse isolée, abstraite, on passe à la cave du foyer, d'un souhait formulé de manière atemporelle, on passe à une proposition réalisable «on vous enferme». Même mouvement que dans les énoncés précédents, allant vers une prise en charge de l'action («on vous enferme»), mais cette prise en charge reste énoncée comme un souhait de Sophie («vous aimeriez que») et fait rire l'éducatrice. La tonalité est joyeuse, non menaçante.

Sophie fait machine arrière, elle aimerait être dans une pièce où /... dans une chambre /... dans sa chambre... aimerait se désintoxiquer de la cigarette. Premier moment dans cet échange, où Sophie n'est pas dans la surenchère, Karoline rit. On peut comprendre ce rire comme allant au bout de sa lancée depuis le début de l'entretien, ne pas prendre au pied de la lettre l'urgence et l'importance du propos. En même temps, ce moment que l'on peut considérer comme un moment bascule dans l'intervention suit un changement sur un autre plan de la part de Karoline. Cette fois elle est rentrée dans le jeu de Sophie, en concrétisant (même si c'est sur le mode humoristique ou imaginaire, et non un engagement réel) et rendant réalistes les propos de la résidente, elle rentre elle-même dans la surenchère et quitte le fait de la mettre en position d'affirmer sa volonté. Sophie recule. Sortie de sa position de surenchère, elle explicite pour la première fois

depuis le début de l'échange le sérieux de sa proposition («non c'est sérieux quoi»), sous-entendant qu'elle n'est pas entendue par Karoline. Lorsqu'elle rentre dans la surenchère, Karoline le fait en riant et en l'exprimant comme le souhait de Sophie, ce qui lui permet dans le même temps de maintenir l'orientation de dédramatisation et de ne pas totalement prendre en charge l'action, mais cela peut amener Sophie à dire qu'elle ne se sent pas prise au sérieux.

Construction d'un équilibre, établissement d'une rencontre

L'éducatrice ne cherche pas dans cette séquence à expliciter une demande ou un besoin psychologique qui serait sous-jacent à l'expression par Sophie de vouloir arrêter de fumer. Le problème auquel s'adresse l'intervention n'est pas défini à l'aide de catégories psychopathologiques, de certaines idées éducatives (élaboration ou réponse à une demande sous-jacente, réponse explicite à un besoin, ...) ainsi qu'une utilisation du langage comme verbalisation. Selon l'éducatrice, définir le problème (hériter de ces forces) de cette manière-là, en travaillant à une élaboration par l'explicitation de la demande ou de la souffrance psychique renforcerait la position de plainte, d'impuissance, et d'angoisse de Sophie. Il s'agit d'un mode relationnel (une manière de les faire vivre elle, Sophie, et de faire exister l'activité) dans lequel elle refuse d'entrer, l'ayant déjà expérimenté par le passé et considérant qu'il n'apporte rien d'un point de vue éducatif pour Sophie. Karoline cherche au contraire à trouver une solution concrète pour le problème de cigarettes, en plaçant Sophie en position d'adulte autonome et responsable, qui a à affirmer sa volonté et à se prendre en main. L'éducatrice place la résidente en position de choisir le thème de la discussion, d'explicitier et d'affirmer une volonté, de reconnaître qu'elle ne se donne pas les moyens pour arrêter de fumer.

Pousser la résidente à expliciter et affirmer sa volonté aboutit à deux formulations qui permettent à la résidente de continuer l'échange sans adopter cette position induite par les propos

de l'éducatrice, cette manière de la faire exister: il ne s'agit pas de sa volonté mais d'une obligation («je suis obligée»), et pour arriver à arrêter de fumer elle aimerait être dans une caisse isolée complètement. La reformulation par l'éducatrice en «on vous enferme» pointe bien cette solution comme étant placée hors du champ de la volonté et de l'agir de la résidente.

Placer, pousser la résidente en position de volonté aboutit à ce qu'on pourrait considérer comme une forme d'injonction à l'autonomie. Cette manière d'agir construit le problème auquel s'adresse l'intervention comme étant un manque ou déficit d'autonomie, autonomie au sens d'une personne adulte et responsable qui exprime sa volonté et est capable en s'appuyant sur celle-ci de se changer. Hériter de ce mouvement vers l'autonomie de cette façon-là bloque à plusieurs reprises l'activité, du moins sur le court terme. Tout au long de l'échange, la résidente résiste, refuse d'entrer dans cette position d'autonomie vers laquelle tend à la placer l'éducatrice. Sophie refuse d'exister à ce moment-là de cette manière-là (par résistance, refus ou incapacité) et botte en touche semble-t-il par là le sentiment d'impuissance ou de culpabilité qu'elle pourrait ressentir face à cette injonction qu'elle ne remplit pas. La résistance de Sophie empêche la viabilité de l'activité dans cette manière d'hériter. Karoline se trouve à un moment au bout de son chemin «bon, c'est tout ce que je peux vous proposer Sophie», elle tentera également par la suite de passer le relais à l'infirmier psychiatrique en proposant à Sophie qu'elle aille le voir. L'activité n'est à ces moments-là plus viable, les ressources et contraintes de l'environnement doivent s'agencer autrement. A plusieurs reprises, tout en maintenant son orientation, Karoline semble entendre la résistance de Sophie et essaye d'en tenir compte: en ne la culpabilisant pas mais en se mettant à rire, en acceptant par moments de prendre en main l'action...

A part deux remarques, aucune place explicite n'est accordée dans l'échange à la souffrance. Il est important de remarquer qu'avant cette séquence Karoline avait abordé plus frontalement, explicitement, le mal-être exprimé par Sophie, sans avoir de réponse, l'échange

restant bloqué. Si à un niveau explicite (presque) aucune place n'est accordée à la souffrance, en revanche on peut interpréter les interventions de l'éducatrice comme visant, implicitement, à calmer ou contenir la souffrance exprimée: rentrer dans le jeu de chercher une solution concrète mais ne pas prendre à la lettre l'urgence exprimée; minimisation, dédramatisation... Il s'agit d'une autre manière d'hériter des définitions psychopathologiques, en agissant de manière implicite au niveau des propos de l'usagère et du problème concret évoqué. Mais Sophie finit par refuser de tenir dans cet équilibre (de vivre de la manière dont cet agencement la fait vivre), en demandant explicitement à être prise au sérieux.

Un modèle: une manière vitalisante d'être ensemble

Karoline ne quitte pas la tristesse de Sophie, refuse de répondre à l'urgence et à l'importance du propos, il n'empêche que lors du moment bascule et dans la suite de l'entretien, lorsqu'un deuxième éducateur intervient, l'interaction se poursuit encore longtemps, tous trois rient et parlent ensemble de ce que ferait Sophie si elle avait une baguette magique. Le mode humoristique et imaginaire esquissé dans l'énoncé à propos de la cave, est ainsi dans la suite de l'échange explicitement investi par tous les partenaires de l'échange.

On peut ainsi décrire cette interaction comme établissant petit à petit une forme de rencontre, une manière d'être ensemble qui fasse vivre l'éducatrice et la résidente d'une façon qui leur convienne, à laquelle du moins elles ne résistent pas. Non pas une rencontre dans le mode empathique de l'expression d'une souffrance et de la quittance de celle-ci, ni une rencontre entre deux personnes autonomes et responsables, modalités de rencontre présentes au début de l'interaction dans les propos respectivement de la résidente et de la professionnelle. Aucun de ces jeux relationnels adoptés de façon répétitive dans le quotidien de la vie du foyer (les prises en charge dans ce foyer durent souvent de nombreuses années) n'est ici adopté, mais une manière d'être

ensemble dans un jeu relationnel «humoristique», qui prend appui sur d'autres ressources (imagination, capacité à rire de soi-même...).

Ce qui se cherche, se travaille, s'expérimente et finit par tenir, c'est une manière de faire tenir ensemble les forces qui conviennent à Karoline, à Sophie, à la mission du foyer et à la situation singulière. Cette manière de travailler dessine un modèle que nous avons qualifié de vitalisation : travailler en se basant sur les ressources des usagers (au sens large, et pas seulement celles concernées par l'autonomie), mais tout en essayant néanmoins de répondre à la souffrance exprimée ; ne pas répondre à cette souffrance en considérant celle-ci comme l'expression d'une problématique psychique conçue comme sous-jacente, et que l'éducatrice devrait tenter de faire verbaliser par la résidente, ou la faire élaborer, mais y répondre implicitement en traitant le problème de la cigarette même ; entendre et accepter la non-entrée en matière de la résidente à occuper une position d'adulte volontaire qui se prend en main mais ne pas prendre pour autant totalement en main l'échange. Il s'agit d'une forme d'engagement dans la relation et d'affirmation de soi au cœur de la vitalisation (pour plus de détails sur ce modèle, cf. Stroumza et De Jonckheere, 2012). L'éducatrice est alors attentive à ce qui vitalise ou non la résidente et non à la traiter de manière prédéfinie comme une adulte autonome et responsable.

Conclusion

Cette recherche intervention a abouti à déplacer une orientation revendiquée en faveur de l'autonomie à une orientation pratiquée de vitalisation, et à déplacer également la conception des ressources des résidants. Au départ de notre démarche: la conviction en des ressources dont il s'agirait de favoriser la mobilisation, conception qui amenait l'équipe par moments à des sentiments de déception, d'impuissance ou d'essoufflement (quand les ressources n'étaient pas mobilisées, ou que les professionnels n'étaient plus convaincus de leur existence). D'un pouvoir porté par les personnes (ressources), souvent estimé en opposition à une conception de l'institution par principe conçue comme dévitalisante, nous sommes passés au pouvoir d'agir porté par l'organisation de la vie quotidienne, la relation, et qui sert de support pour les ressources. D'un faire confiance en l'autre à un faire confiance en une relation possible (Stengers, 1997b).

Cette manière de travailler propre à cette équipe, cette orientation «vitalisation» ne place pas en son centre la verbalisation et le pouvoir de l'explicitation, et échappe par là aux critiques aujourd'hui adressées aux discours en faveur de l'autonomie (surrresponsabilisation, anthropologie capacitaire...).

Du point de vue de la professionnalité des travailleurs sociaux, les conceptions du langage et de la technique exposées dans cet article amènent à travailler avec les étudiants leur processus de professionnalisation en leur faisant prendre en compte les effets du langage dans leurs pratiques. Il s'agit de faire perdre au langage son innocence (Ducrot, 1991) en leur faisant éprouver, expérencier ses effets (pouvoir de l'explicitation et pouvoir expérientiel, qu'ils peuvent éprouver en s'appuyant sur leur compétence ordinaire du langage). Leur expérenciation de l'activité langagière se travaille alors dans un double mouvement: dans un premier l'écouter, lui faire confiance (plutôt que de viser une analyse ou une utilisation objective de la langue, en extériorité), mais dans un deuxième temps ne pas considérer

cette expérience comme la seule possible, comme expression d'une vérité intérieure, «dénaturaliser» et dépsychologiser cette expérience (Stroumza, à paraître).

Un proverbe chinois dit que quand on montre la lune à un idiot, il regarde le doigt. Nous jouons en classe à être idiots en ce sens que l'activité langagière perd sa transparence en contexte de formation. Dénaturaliser l'expérience, faire perdre sa transparence au langage, tout en prenant au sérieux l'expérimentation de l'activité langagière se fait notamment⁹ en jouant avec la variété des formulations et en éprouvant leurs spécificités par contraste entre elles.

Travailler de cette manière avec les étudiants (et les professionnels) permet de saisir dans le langage et son expérimentation des phénomènes au cœur de l'activité professionnelle (empathie, engagement, tact, impuissance, créativité...) en évitant et une lecture subjectiviste (en termes de ressenti, personnalité, qualités de cœur...) et une lecture objectiviste (déshumanisante), se situant dans une troisième voie, celle de l'expérientialisme (Auchlin, 1998, ou ici même).

Références bibliographiques

Auchlin, A. [1991]. Analyse du discours et bonheur conversationnel. *Cahiers de Linguistique française*, 11.

[1998]. Les dimensions de l'analyse pragmatique du discours dans une approche expérientielle et systémique de la compétence discursive. Dans J. Verschueren (éd.), *Pragmatics in 1998: Selected papers from the 6th Pragmatics Conference*. Anvers : IPrA.

Austin, J.-L. [1970]. *Quand dire, c'est faire*. Paris : Seuil.

Benveniste, E. [1996 [1974]]. *Problèmes de linguistique générale* (I et II). Paris : Seuil.

9.

Une autre manière consiste à présenter en cours différentes manières de concevoir et d'analyser le langage.

Breviglieri, M. (2005). Bienfaits et méfaits de la proximité dans le travail social. Dans J. Ion *et al.* (Eds.), *Le travail social en débat(s)*. Paris : La Découverte.

Butler, J. (2008). *Le pouvoir des mots : discours de haine et politique du performatif*. Paris : Editions Amsterdam.

Capul, M. & Lemay, M. (2004). *De l'éducation spécialisée*. Ramonville Saint-Agne : Erès.

Castel R. (2009). *La montée des incertitudes. Travail, protection, statut de l'individu*. Paris : Seuil.

(2010). Individu par excès, individu par défaut. Dans P. Corcuff, C. Le Bart, F. de Singly (Eds.), *L'individu aujourd'hui. Débats sociologiques et contrepoints philosophiques*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes.

Despret, V. (2001). *Ces émotions qui nous fabriquent. Ethnopsychologie des émotions*. Paris : Les Empêcheurs de penser en rond.

Dewitte, J. (2007). *Le pouvoir de la langue et la liberté de l'esprit*. Paris : Michalon.

Dodier, N. (1993). Les appuis conventionnels de l'action. Eléments de pragmatique sociologique. *Réseaux CENT*, 62.

Ducrot, O. (1991). *Dire et ne pas dire. Principes de sémantique linguistique*. Paris : Editions de Minuit.

Ducrot, O. et al. (1980). *Les mots du discours*. Paris : Editions de Minuit.

Ducrot, O. & Schaeffer, J.-M. (1995). *Nouveau dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*. Paris : Le Seuil

Ehrenberg, A. (2008a). Préface. Dans L. Velpy, *Le quotidien de la psychiatrie. Sociologie de la maladie mentale*. Paris : Armand Colin.

(2008b). *La fatigue d'être soi. Dépression et société*. Paris : Odile Jacob.

(2010). *La société du malaise. Le mental et le social*. Paris : Odile Jacob.

Friedrich, J. (2009). Présentation. Dans K. Bühler, *Théorie du langage*. Marseille : Agone.

Fustier, P. (1972). *L'identité de l'éducateur spécialisé*. Paris : Editions Universitaires.

Heuzé, S. (2003). Table ronde. Vers de nouvelles annexes spécifiques aux IR. Dans E. Fiat & M. Defrance (Eds.), *De la rééducation à la construction de soi : enjeu d'une société en quête de sens* [Actes des journées AIRe, décembre 2002]. Nîmes : Champ Social.

Jobert, G. (1999). L'intelligence au travail. Dans P. Carré & P. Caspar (Eds.), *Traité des sciences et méthodes en formation*. Paris : Dunod.

Jonckheere, Cl. de (2010). *83 mots pour penser l'intervention en travail social*. Genève : Editions ies.

Jonckheere, Cl. de & Stroumza K. (2012). Des résidents aux chercheurs, en passant par les éducateurs : la continuité de l'expérience. Dans F. Yvon & M. Durand (Eds.), *Réconcilier recherche et formation par l'analyse de l'activité*. Bruxelles : De Boeck.

Mezzena, S. (2012). Engagement des travailleurs sociaux depuis le partenariat avec l'environnement : agencements et formation de valeurs. *Forum*, 136.

(à paraître). Filage d'une enquête pratique en éducation spécialisée. *Revue Affuts*.

Mezzena, S. et al. (2013). De la réflexivité du sujet aux enquêtes pratiques. *@ctivités*, 10(2).

(2014). Des recherches qui prennent pour objet les savoir-faire [Actes du CERTS]. Dans D. Paturel (Ed.) *Recherche en travail social : les participatives* (pp. 220-235). Nîmes : Champ social

Moeschler, J. (2001). Pragmatique : état de l'art et perspectives. *Marges Linguistiques*, 1.

Nathan, T. (2009). *L'influence qui guérit*. Paris : Jacob.

Nathan, T. & Stengers I. (1995). *Médecins et sorciers*. Paris : Les Empêcheurs de penser en rond.

Ogien, A. & Quéré L. (2005). *Le vocabulaire de la sociologie de l'action*. Paris : Ellipses.

Quéré, L. (1997). La situation toujours négligée ? *Réseaux* 15(85).

(1999). Action située et perception du sens. In M. de Fornel & L. Quéré (Eds.), *La logique des situations*. Paris : EHESS

(2004). Pour une sociologie qui «sauve les phénomènes». *Revue du Mauss*, 24.

(2006). L'environnement comme partenaire. Dans J.-M. Barbier & M. Durand (Eds.), *Sujets, activités, environnements. Approches transverses*. Paris : Presses Universitaires de France.

Steiner, P. (2010). Introduction. *Intellectica* 2010/1-2, 53/5a4.

Stengers, I. (1997a). *Cosmopolitiques VI. La vie et l'artifice : visages de l'émergence*. Paris : Les Empêcheurs de penser en rond.

(1997b). *Cosmopolitiques VII. Pour en finir avec la tolérance*. Paris : Les Empêcheurs de penser en rond.

(2007). William James : une éthique de la pensée ? Dans D. Debaise et al. (Eds.), *Vie et expérimentation. Peirce, James, Dewey*. Paris : Vrin.

Stiegler, B. (2008). *Prendre soin de la jeunesse et des générations*. Paris : Flammarion.

Stroumza, K. (2002a). *Temporalité de l'énonciation et cristallisation discursive. Analyse sémantique de quelques différences entre «quand» et «lorsque»*. Lille : ANACT.

(2002b). Quels rapports entre langage, action et formation pour une analyse diagnostique ? *Raisons Educatives*, 5.

(2007). Verbalisation et analyse de l'action : analyser le langage dans sa visée interne pour envisager autrement l'écart entre le dire et le faire. Dans Plazaola, I. Giger & K. Stroumza (Eds.), *Paroles de praticiens et description de l'activité. Outils méthodologiques pour la formation*. Bruxelles : De Boeck.

(2013). Action située, modèle de terrain et pouvoir de l'énonciation : sur les traces du langage dans l'activité éducative. *Pensée Plurielle*, 32.

(à paraître). Langage, expérience, activité et esprit critique : présentation d'un séminaire adressé à des étudiants en formation initiale en travail social. Dans S. Mezzena & N. Kramer (titre à déterminer).

Stroumza, K. & Jonckheere, Cl. de (2012). *La vitalisation au cœur de l'intervention : analyse d'activités éducatives auprès d'adultes en situation de handicap psychique*. Genève : Editions ies.

Stroumza, K., Mezzena, S., Seferdjeli, L. & Friedrich, J. (2014). *L'ajustement dans tous ses états : règles, émotions, distance et engagement dans les activités éducatives d'un centre de jour genevois*. Genève : Editions ies.

Suchman, L. A. (1991). *Plans and situated actions : the problem of human-machine communication*. Cambridge / New-York : Cambridge University Press.



Les textes comme accès à la réalité: l'herméneutique objective dans la recherche et la pratique du travail social

Roland Becker-Lenz*

Introduction

Le texte ci-après expose une méthode de recherche en sciences sociales, l'herméneutique objective, et ses usages dans l'étude et la pratique du travail social. Cette méthode permet l'analyse des textes, donc des formations porteuses de structures de significations et de sens, qui sont pour la plupart de nature langagière. En herméneutique objective, la notion de texte est aussi utilisée en référence à des formations non verbales telles que des images, des plans de bâtiments et des morceaux de musique. Dans de tels cas, l'herméneutique objective recourt toujours au langage pour étudier son objet, soit les formes d'expression symboliques d'une réalité porteuse de sens, car la signification des éléments constitutifs de ces formes d'expression non verbales doit être, dans l'analyse, exprimée en mots.

L'herméneutique objective, apparue dans le cadre d'une enquête sur la socialisation, est appliquée aujourd'hui à des domaines les plus

*

Roland Becker-Lenz, docteur en Sociologie, est professeur à la Haute de travail social de la Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Ses champs de recherche sont la sociologie des professions, des organisations et de la connaissance. roland.becker@fhnw.ch

variés dans d'autres disciplines¹. Le travail social a compté très tôt au nombre de ceux-ci et c'est toujours le cas. L'herméneutique objective s'applique aussi en dehors de la recherche. Elle est utilisée pour répondre à des questions pratiques, notamment dans le conseil en organisation (Behrend et Wienke, 2001) et les investigations policières (Würstl, 2004). Ces expériences ont fait éclore un projet de sociologie clinique dans l'école de l'herméneutique objective (Oevermann, 2002). Pour comprendre les cas, voire établir des diagnostics, certains travailleurs sociaux appliquent actuellement cette méthode (cf. par ex. Jöbgen, 2008; Becker-Lenz et Lüscher, 2012), mais cela reste rare. Le texte ci-après vise à démontrer l'efficacité de la méthode dans la recherche et dans la pratique du travail social. À la lumière de cette approche, il entend mettre en évidence la nécessité de réviser certaines positions théoriques du travail social.

La première partie de cette contribution expose la position épistémologique de l'herméneutique objective et l'importance du langage; la deuxième décrit le matériel qui peut être utilisé dans la recherche et la pratique clinique ainsi que les principales procédures; la troisième relève quelques contradictions entre la méthode herméneutique objective et des positions théoriques du travail social; la quatrième donne quelques exemples d'utilisation dans la recherche en travail social; enfin, la cinquième et dernière partie porte sur son utilisation dans le diagnostic en travail social.

1.

En septembre 2011, un colloque à ce propos a eu lieu à Francfort-sur-le-Main, dont les contributions seront publiées par l'Institut pour la recherche herméneutique en sciences sociales et en sciences de la culture de Francfort (Institut für Hermeneutische Sozial- und Kulturforschung in Frankfurt am Main) dans un ouvrage à paraître. Voir <http://ihsk.de/tagung/>

1. La position épistémologique de l'herméneutique objective²

L'herméneutique objective reconstruit des structures de cas et les règles à la base de ces structures, les *Fallstrukturgesetzmäßigkeiten*³. Les structures de cas sont les schémas d'action et de décision de *Lebenspraxen*⁴ confrontées à certaines exigences. La *Fallstrukturgesetzmäßigkeit* d'un cas, ou l'hypothèse sur les règles et les normes qui guident les actions et les décisions de ce cas, explique la logique interne ou la pertinence de ces schémas, et leur concrétisation. Les *Lebenspraxen* sont des formations sociales autonomes qui prennent des décisions et sont aptes à les justifier de manière rationnelle. À l'inverse des organisations bureaucratiques, elles n'obéissent à aucune instruction. Il peut s'agir de formations très différentes : individus, familles, groupes et gouvernements. Pour élucider la logique de fonctionnement et la signification de la structure de cas, l'herméneutique objective ne s'appuie pas sur l'interprétation subjective que donnent les individus ou les groupes (les *Lebenspraxen*) de leurs actes ; elle examine d'abord et principalement la signification objective d'une action et son sens latent⁵. Cette idée qu'il existe un monde de structures de sens latentes différencie l'herméneutique objective de nombreuses autres méthodes

2.

Cf. pour ce qui suit les fondements méthodologiques de l'herméneutique objective dans Oevermann, U. *et al.* (1979) ; Oevermann, U. (1991 ; 1993 ; 2000a)

3.

Le terme de *Fallstrukturgesetzmäßigkeit* n'a pas encore d'équivalent en français. Il représente les régularités inhérentes aux structures de cas. (NdT)

4.

Par le concept de *Lebenspraxis* (au pluriel *Lebenspraxen*), U. Oevermann désigne l'ensemble des pratiques sociales usuelles d'un individu ou d'un groupe confronté à la nécessité d'agir et de prendre des décisions. (NdT)

5.

Le terme «signification» est ici largement synonyme de «sens». La seule différence réside dans le fait que le concept de sens met l'accent sur la signification fonctionnelle d'une action par rapport à une structure de cas ou sur la logique de fonctionnement d'un cas considéré comme un tout. Le concept de «signification» renvoie bien davantage aux possibilités de connexion ouvertes par des actions pour d'autres à venir, cela sans qu'il y ait déjà un lien avec la logique de fonctionnement ou la raison d'être d'une chaîne d'actions plus longue.

de recherche en sciences sociales, et se révèle dès lors étrange et difficilement compréhensible pour de nombreux chercheurs et chercheuses. Les contradictions entre l'herméneutique objective et les positions théoriques du travail social exposées dans la troisième partie dépendent fondamentalement de la distinction entre structures de sens tant latentes qu'objectives et significations et/ou sens conscients. Etant donné que la signification repose sur des règles dont la validité est vérifiable, les structures de significations sont dites objectives. La signification au sens objectif du terme n'est pas liée à une représentation dans la conscience des individus, mais aux règles qui confèrent sa signification à un texte. Ces règles sont de plusieurs sortes. Certaines, comme les règles de la compétence langagière, cognitive et morale sont invariantes et donc universellement valables pour toute l'espèce humaine à un moment donné de son histoire. Le tabou de l'inceste, qui existe sous diverses formes dans toutes les cultures humaines, en est un exemple. D'autres règles sont variables, en vigueur à certaines époques, dans certaines cultures, sociétés ou milieux. Les limitations de vitesse des véhicules à moteur, particulières à chaque pays, en sont une illustration. Les formes et rituels de salutation sont un autre exemple de règles en vigueur dans des régions ou des milieux spécifiques. La tradition théorique structuraliste dans laquelle s'ancre l'herméneutique objective postule que l'existence de ces règles et des structures de significations objectives ou de sens latentes qui en découlent⁶ est ce qui différencie fondamentalement nature et culture; et postule également que le développement du langage et l'instauration du tabou de l'inceste comme règle indépendante de la programmation biogrammatique ont rendu cette transition possible (cf. à ce propos Wagner, 2001, pp. 24 ss.; Lévi-Strauss, 1993 [1949]). Aujourd'hui, toute signification qui peut être exprimée symbolique-

6.

Oevermann utilise les deux termes comme synonymes dans de nombreux textes. Dans des écrits plus récents (Sutter, 1997, p. 149), Oevermann n'emploie le concept de «structure de signification» objective qu'à propos d'expressions isolées et celui de «structure de sens latente» qu'en relation avec la signification de séquences plus longues.

ment de différentes manières prend sa source dans la fonction signifiante du langage.

Les structures de sens objectives sont dites latentes car elles sont le plus souvent inaccessibles à la conscience du sujet et qu'elles ne peuvent être reconstruites qu'à partir de textes analysés avec méthode. Il ne faut pas en déduire qu'il n'y a aucun rapport entre les significations conscientes ou le sens consciemment conféré aux actions d'une part, et les structures de sens latentes reconstruites sur la base de textes exprimant ces actions, d'autre part. Bien au contraire, les structures de sens latentes d'une action forment plutôt la base sur laquelle reposent les constructions de sens subjectives. Les significations dont le sujet a conscience ne représentent souvent qu'une partie du sens latent.

L'herméneutique objective suppose – à condition de connaître les règles ou, selon les cas, d'être capable de jugement intuitif – que des significations se référant à des règles en vigueur dans une pratique sociale, c'est-à-dire intersubjectivement vérifiables, peuvent être identifiées objectivement sans problème. Il est en revanche beaucoup plus problématique de parvenir à des certitudes sur les points de vue du sujet et ses représentations de certains faits. À la lumière de cette position, la conception propagée dans la recherche sociale qualitative selon laquelle l'accès à la subjectivité des personnes interrogées génère des connaissances scientifiques fait figure de court-circuit méthodologique.

La reconstruction du sens latent ou de la signification objective d'une seule action ne revient pas encore à reconstruire une structure de cas et ne livre pas davantage une hypothèse fiable sur celle-ci. Il faut nécessairement observer le déroulement des décisions ou des actes (qui sont aussi des décisions) d'une *Lebenspraxis* pour identifier le schéma qui préside à cet enchaînement. L'herméneutique objective reconstitue ce schéma par rapport à un problème donné en se demandant, à chaque moment d'une séquence, quelles possibilités s'offrent à l'acteur concerné et comment la séquence pourrait se poursuivre. La comparaison de ces principales possibilités avec l'agir réel fait apparaître la singularité de la sélection des actes, et la structure de

cas émerge progressivement, au fur et à mesure de l'analyse. L'examen des raisons qui président à la sélection des actes permet de formuler une hypothèse pour la structure de cas et l'explique logiquement. Pour le contexte global, il est important de considérer que la signification d'une action résulte des possibilités réelles de raccorder les actions suivantes aux précédentes, en respectant les règles. L'action n'est donc pas pensée isolément mais toujours comme interaction, à l'instar d'un coup au jeu qui déclenche le coup d'un autre joueur. La signification d'une action découle de l'effet qu'elle a sur le cours du jeu. Pour cette raison, la détermination de la structure du cas dépend aussi de la clarification de sa signification et de son sens. Les deux interviennent dans la même opération méthodologique: la reconstruction de cas.

Le sens d'une chaîne d'actions, c'est-à-dire l'hypothèse de la structure du cas ou la *Fallstrukturgesetzlichkeit*, peut être comparé d'un certain point de vue à une loi naturelle que nous formulons et dont nous pouvons observer les effets, mais que nous ne pouvons saisir comme objet physique ni percevoir en tant que tel par nos sens. Tant les lois naturelles que les *Fallstrukturgesetzlichkeiten* structurent et expliquent des phénomènes du monde matériel. A la différence des lois naturelles, qui semblent invariantes du moins durant la brève période qui a suivi leur découverte, les structures de sens latentes ou les structures de cas peuvent se transformer et le font en permanence⁷.

Un petit exemple peut éclairer les concepts de structure de signification objective ou de sens latent et la transformation de la structure de cas. Lorsqu'un habitant d'une grande ville s'installe dans un petit village et, lors d'une promenade, rencontre un autre villageois qu'il ne connaît pas encore sur un petit chemin, il observera vraisemblablement en telle circonstance les règles de politesse de la grande ville et ne le saluera pas. Or, au village, la règle en vigueur veut que l'on se

7.

La comparaison est toutefois boiteuse, car il y a aussi quelques autres différences entre les *Fallstrukturgesetzlichkeiten* et les lois naturelles. Celles-ci valent pour la nature en son entier, tandis que les premières n'ont cours que pour des *Lebenspraxen* précises. Les *Fallstrukturgesetzlichkeiten* représentent le sens social, les lois naturelles représentent des relations de cause à effet non sociales.

salue en cas de rencontre fortuite sur un chemin. Selon cette règle, en ne le saluant pas, l'ancien citadin se comporte donc objectivement de façon impolie, sans le savoir. Il viole la règle de réciprocité élémentaire du salut qui exprime la reconnaissance de l'autre comme membre de la communauté villageoise. S'il s'aperçoit au bout d'un certain temps que les habitants du village se saluent dans la rue, il modifiera son comportement et saluera lui aussi. Dans cette situation fréquente, la structure de cas s'est transformée et le comportement du citadin, qui peut désormais être qualifié de poli, prend une autre signification. L'exemple montre également que les règles en vigueur dans des sphères variées (ici les villages jusqu'à une certaine taille) ouvrent des possibilités d'action sensées, en l'occurrence les gestes de salut. La manière d'agir n'est cependant pas déterminée seulement par ces options, mais également par la subjectivité des sujets qui peuvent décider de saluer ou non. Les sujets agissants associent un sens précis à ce salut ou ce non-salut, mais, l'exemple le montre, celui-ci n'est pas forcément identique au sens objectif de leur acte.

En herméneutique objective, l'analyse séquentielle⁸ permet de déduire la structure du cas et sa structure de sens latente, à condition d'avoir à disposition des formes d'expression des actions à étudier. Celles-ci reposent sur deux éléments : un protocole et le texte qu'il contient. Le protocole désigne seulement la base matérielle du texte, qui peut être une feuille de papier, la toile d'un tableau, etc. Le texte lui-même est immatériel, il est constitué d'éléments porteurs de signification en tout genre. Il peut s'agir d'un paysage agricole, d'un dessin, d'une photographie, d'un plan de ville, d'un article ou d'une partition de musique. Si le texte ne se présente pas déjà sous forme de mots, de notes de musique ou de toute autre notation, il doit être transposé dans une notation propice à l'analyse, ce qui passe généralement par une description détaillée des éléments porteurs de signification.

8.

Entre-temps, d'autres méthodes pratiquent l'analyse séquentielle. Il faut cependant souligner que cela ne correspond pas toujours à l'analyse de l'herméneutique objective. En outre, Overmann et ses collaborateurs (1979) sont les premiers à avoir développé les principes de base d'un tel procédé.

Il n'y a pas de restriction à la manière dont est poursuivi le questionnement, à part évidemment qu'il ne porte et ne doit porter que sur le sens d'actions humaines, sans appréciation quantitative, puisqu'il s'agit d'abord d'en tirer un modèle théorique. L'herméneutique objective a cependant quelques domaines d'étude de prédilection, dont les pratiques professionnelles, les processus d'enseignement, les manifestations de religiosité, les religions et les œuvres d'art.

Dans tous ces domaines, les crises portent sur des thèmes précis, qui constituent dès lors des champs de recherche particulièrement intéressants pour l'herméneutique objective. Dans les crises, les structures de cas se transforment, donnant naissance à du nouveau. Les opérations de l'analyse séquentielle ont de plus une affinité avec les démarches naturelles de compréhension qu'entreprennent des individus confrontés à des crises. Les constellations de crise sont diversement interprétées, il n'existe pas encore d'explications précises de leur apparition, et/ou leurs conséquences sont encore imprévisibles. Cela ouvre sur des lectures différentes de la crise, et c'est exactement ainsi qu'opère l'analyse séquentielle. Elle vise à produire méthodiquement des lectures (*Lesarten*) et à les vérifier. Ce faisant, elle stimule plus ou moins artificiellement l'ouverture d'une situation de crise et donc la possibilité de sa résolution.

2.

Le matériel et les procédures de l'herméneutique objective

Types de protocoles

Pour autant qu'ils contiennent des formes d'expression d'actions avec une structure de sens, tous les types de protocoles imaginables entrent en ligne de compte pour l'analyse herméneutique objective. Doivent seulement s'y exprimer des processus humains de décision et d'action. Il peut s'agir d'œuvres d'art, de procès-verbaux de séances, de transcriptions d'interviews, de cartes géographiques, de plans de construction, de vestiges d'anciennes habitations, d'extraits

de dossiers et de génogrammes. Il y a deux sortes de protocoles : tout d'abord, les protocoles naturels, qui sont produits dans le cadre d'une pratique indépendamment du processus de recherche, par exemple les dossiers de cas, ensuite les protocoles spécialement produits aux fins de l'analyse, par exemple les transcriptions d'interviews, les questionnaires remplis, etc. La qualité d'un protocole se mesure au fait que l'agir d'une *Lebenspraxis* s'y exprime valablement, indépendamment d'une description et d'une interprétation extérieure. Les œuvres d'art et les protocoles techniques (enregistrements sonores, documents photographiques ou filmiques) sont à cet égard idéals. En effet, les œuvres d'art offrent un contenu signifiant concentré et les protocoles techniques présentent l'avantage, sous certaines conditions, de ne pas «protocoler» les données selon des critères de pertinence subjectifs, comme c'est le cas dans les comptes rendus ou les rapports d'observation.

Analyse séquentielle et reconstruction de cas

Dans l'analyse séquentielle, pratique centrale de l'herméneutique objective, on procède de la manière suivante : un extrait de texte (ou éventuellement plusieurs) est choisi pour être analysé selon des critères définis en fonction du questionnement. La plupart du temps, le début du texte en fait partie et c'est aussi celui qui est analysé en premier. On choisit ensuite un petit passage, par exemple la phrase introductive, et on commence à construire des «lectures» (*Lesarten*) de cette première séquence. Construire des lectures signifie inventer des histoires et imaginer des situations où ce premier petit passage aurait pu être dit ou écrit⁹. Ces lectures sont en quelque sorte des expérimentations mentales de contextes possibles ou imaginables de la séquence. Pour les construire, il faut exploiter à fond toutes les lectures typologiquement adaptées au passage concerné. Les contextes inventés sont

9.

Pour simplifier, je pars de l'idée que le texte adopte la forme orale. Mais il est tout aussi possible que la première séquence d'un extrait soit tirée d'un tableau dont la signification est interprétée.

comparés en tenant compte de leurs conditions de validité, c'est-à-dire en se demandant quelles caractéristiques ou composantes doivent impérativement être présentes pour que la lecture soit valable, puis une liste en est établie. Les contextes fictifs et les conditions de validité sont ensuite comparés avec le contexte réel de la séquence, ce qui permet de sélectionner des lectures et, dans l'idéal, de n'en retenir qu'une seule. Le contexte réel comporte de nombreuses strates ou dimensions différentes: par exemple une situation sociale contemporaine particulière, l'insertion de la *Lebenspraxis* du protocole dans des *Lebenspraxen* de plus haut niveau, ou des structures sociales, des milieux, des sous-cultures, etc., ou encore les circonstances concrètes dans lesquelles le protocole est né, etc. Les informations sur ce contexte réel doivent être rassemblées de diverses manières, selon le protocole et le texte. Pour les interviews, par exemple, la date et le lieu sont aussi «protocoles» et, selon les besoins, quelques données biographiques du partenaire de l'entretien sont ajoutées; pour les protocoles naturels, figurent la date et le lieu, l'usage qui en est fait ainsi que le nom de celui ou celle qui en a rédigé le compte rendu. Pour les peintures, il est important de consigner la date de création, le lieu et le nom de l'artiste et, le cas échéant, celui du commanditaire. Ces connaissances sur le contexte de l'extrait à analyser sont souvent partiellement présentes au début de l'analyse, tandis que d'autres informations doivent être recherchées. Il importe toutefois de ne pas les utiliser pour produire des lectures, mais seulement pour vérifier celles-ci après coup. Cette vérification débouche sur l'introduction graduelle dans l'analyse des connaissances sur le contexte extérieur de l'extrait qui n'avaient pas été prises en considération dans un premier temps, pour parvenir enfin à une connaissance interne du contexte, c'est-à-dire une connaissance analytiquement immanente. Quand on utilise la connaissance du contexte, se pose toujours une question à laquelle cette connaissance doit apporter un éclaircissement (voir aussi à ce propos Oevermann, 1986, p. 52).

Pour les lectures qui subsistent après vérification, on imagine des enchaînements possibles, on réfléchit à la suite du texte. Le passage suivant est analysé de la même manière et comparé avec les

enchaînements définis précédemment, etc. Si l'analyse des séquences dure suffisamment longtemps, on obtient un schéma type des choix d'une *Lebenspraxis* face à un problème précis. Ce schéma est appelé structure de cas. Par l'élimination des lectures inadéquates, permise par l'accès progressif au contexte réel du texte, on reconstruit dans le même temps la signification objective ou le sens latent de cette structure de cas. Cette signification n'émane pas du contexte, mais des règles. Cependant le contexte sélectionne les lectures rendues possibles par les règles.

Pour vérifier la structure de cas reconstruite à partir d'un extrait de texte, d'autres passages doivent encore être analysés de la même manière, séquence par séquence, jusqu'à ce qu'une structure de cas se laisse identifier. Les structures reconstruites à partir des divers passages sont comparées les unes aux autres pour vérifier si l'une d'elles se reproduit constamment ou se transforme. Au terme de ces analyses, à partir des connaissances acquises, on peut formuler la *Fallstrukturgesetzlichkeit*, qui explique la signification, le fonctionnement interne et l'établissement de la structure du cas.

Pour l'analyse, quelques principes déjà partiellement évoqués dans la présentation ci-dessus sont importants : « le principe de décontextualisation », selon lequel aucune connaissance sur le contexte externe d'une séquence ne peut être utilisée pour former une lecture. Le contexte extérieur ne peut et ne doit être utilisé pour sélectionner des lectures qu'après la formation de celles-ci. Le « principe de séquentialité » précise qu'un extrait de texte doit toujours être analysé en suivant l'ordre dans lequel le texte doit être lu ou dans lequel il a été produit. La longueur d'une séquence n'est pas définie, mais fixée en fonction du matériel. Selon le « principe de littéralité », un texte doit être lu mot à mot, et rien ne doit être ajouté qui n'y figure pas. Le « principe d'extensivité » ou « principe de complétude » demande de former toutes les lectures appropriées à un extrait de texte. La « règle de l'économie » ou de la « parcimonie » incite au contraire à ne former que les lectures indiquées par le texte. Les lectures nécessitant des conditions supplémentaires apparemment aberrantes et sur lesquelles le

texte ne donne aucune indication sont à exclure jusqu'à nouvel ordre; elles augmentent sensiblement le travail d'analyse et il est fort probable qu'elles s'avèrent non pertinentes.

La généralisation de la structure est une autre procédure de l'herméneutique objective. Elle vise à généraliser les connaissances sur la construction de cas, d'une part à d'autres cas empiriquement fréquents ou pouvant être construits, et d'autre part aux règles (et à leur possible transformation) qui constituent les cas. La généralisation de la structure comprend sept aspects différents (cf. à ce propos Oevermann, 2002, pp. 12 ss.) que nous renonçons, faute de place, à présenter ici.

3.

Contradictions entre la méthodologie de l'herméneutique objective et des positions théoriques du travail social

Comme indiqué dans l'introduction, l'herméneutique objective, de par ses particularités méthodologiques, contraste et est en partie en contradiction avec les positions théoriques les plus influentes dans le travail social, ainsi qu'avec les conceptions de la pratique professionnelle. Premièrement, son exigence épistémologique d'objectivité n'est pas compatible avec la théorie du constructivisme, tant sous sa forme radicale que modérée. Deuxièmement, la catégorie de *Lebenspraxis* va à l'encontre de la notion de système défendue par les diverses écoles systémiques. Troisièmement, l'analyse fait appel avec parcimonie à des savoirs théoriques, et seulement dans des buts heuristiques, alors que de nombreuses conceptions de la pratique professionnelle exigent d'y recourir largement. Sur ces trois points, je vais tenter de démontrer que la position méthodologique de l'herméneutique objective permet de dépasser les difficultés inhérentes aux théories ou aux concepts mentionnés.

Le constructivisme conteste, tant dans ses versions modérées que radicales, la possibilité de parvenir à une connaissance objective

et admet tout au plus une sorte de consensus scientifique sur des connaissances produites méthodiquement. De ce fait, l'efficacité de la recherche visant à produire des connaissances est mise sur le même plan que l'expérience extrascientifique et la formation d'hypothèses. Du coup, toute activité de diagnostic (ou activité diagnostique) fondée sur des procédés scientifiques n'est tendanciellement pas meilleure que les estimations de non-spécialistes et que les auto-évaluations des usagers et des usagers. Pour le travail social, il faut donc se demander si les efforts exigés pour parvenir à un diagnostic méthodiquement élaboré ne doivent pas être délaissés ou s'il ne faut pas revoir leurs objectifs. De fait, on peut effectivement lire dans des publications sur le diagnostic que celui-ci n'a pas pour but de produire des connaissances objectives, mais plutôt d'établir un consensus entre professionnels et usagers sur la définition du problème de ces derniers (cf. von Spiegel, H. 2004, p. 134). L'activité diagnostique est considérée comme un processus de négociation sur les objectifs et les mesures ou les aides (cf. par ex. Dollinger, 2011). Dans ce cas, la consultation n'a pas pour tâche première de mettre en évidence des problèmes et leur genèse et, par là, d'ouvrir l'usager à des dimensions dont il n'était probablement pas conscient lui-même ou qui lui étaient inconnues. Pour la pratique professionnelle, il faut peut-être se demander pour quelle raison il faudrait assimiler des connaissances et des procédures scientifiques de production de savoir si, par comparaison, le savoir scientifique ou tiré de cas mais produit par des procédés scientifiques relevant de la vérité et de l'objectivité n'a en principe pas un statut supérieur à la connaissance empirique, à l'expérience professionnelle et aux modèles d'interprétation¹⁰. De la sorte, le constructivisme élargit encore le fossé

10.

Cela ne signifie pas qu'il faille renoncer, pour le diagnostic, à des modèles d'interprétation et à des connaissances tirées de l'expérience. Je considère au contraire ce recours comme absolument nécessaire, d'une part parce qu'il doit être souvent écourté face à l'exigence d'explicitation de la procédure scientifique et d'autre part parce que la connaissance scientifique, ou le savoir généré par des procédés scientifiques, n'est pas du tout suffisant pour interpréter chaque cas. Il arrive parfois que des contenus scientifiques nécessaires à l'éclairage de la problématique du cas fassent tout simplement défaut ou que les données disponibles soient insuffisantes pour produire des connaissances sur le cas.

qui persiste toujours dans le travail social entre la pratique professionnelle et la science. L'herméneutique objective y oppose une position contraire: selon elle, la conception des structures latentes de sens et de significations fonde un monde de significations objectives qui, grâce à la méthode, peut être valable et intersubjectivement vérifiable, plaçant ainsi l'exigence d'objectivité de la connaissance scientifique dans les sciences sociales et humaines à un niveau élevé. Il semble presque superflu de faire remarquer que le constructivisme fait apparaître comme hautement discutables tous les efforts consentis pour ériger le travail social en discipline à part entière puisqu'il pratique au fond, du moins dans ses variantes radicales, l'auto-déconstruction de la science.

Le concept de *Lebenspraxis* entre à certains égards en tension avec les approches systémiques dans le travail social. La notion de *Lebenspraxis* se centre sur les actions et les décisions d'une formation sociale donnée pour résoudre ses problèmes. Ensuite, l'herméneutique objective se demande quels schémas caractéristiques des actions et des décisions sont observables. En revanche, les approches théoriques systémiques du travail social (par ex. Obrecht, 2005; Staub-Bernasconi, 2007; Bommes et Scherr, 1996; Lüssi, 2008) s'intéressent surtout à la position de l'individu, ou à celle occupée par des groupes d'individus par rapport à différents systèmes et sous-systèmes sociaux, et placent au cœur de leur observation les questions de l'échange et de l'exclusion, ou selon le cas de l'inclusion ou de l'intégration. La perspective systémique a sans aucun doute sa légitimité et ouvre un accès à des situations ou à l'origine de problèmes peu abordés dans les conceptions du travail social proches de la thérapie. Elle est pourtant aussi confrontée à certaines difficultés. Premièrement, l'observation ou l'analyse ne prend pas systématiquement en considération des schémas de décision et d'action caractéristiques. Ceux-ci, comme les besoins du système et les processus d'échange, font partie de la problématique du cas et doivent donc être reconstruits. Deuxièmement, vu leur perspective théorique, les conceptions du travail social d'inspiration systémique ont une certaine tendance à affaiblir le statut de l'usager. Du coup, il y a lieu de se demander qui est vraiment au centre de

l'intervention et quels intérêts sont prioritaires. Les conceptions systémiques considèrent toujours l'usager comme partie d'un système dont ils analysent les différentes composantes et les rapports de celles-ci au sein de ce système, ainsi que les rapports entre celui-ci et d'autres systèmes extérieurs. Il y a là un certain danger de faire passer la position de l'usager au second plan et de s'occuper principalement des fonctionnalités du système, qui ne sont pas liées prioritairement au problème de l'usager. La position méthodologique de l'herméneutique objective permet aussi d'envisager les décisions et les actions d'une *Lebenspraxis* dans le contexte de ses possibilités et de ses règles, et de ses attentes. La caractéristique de la structure de cas (décision et action) de la *Lebenspraxis* ne peut être reconstruite qu'avec ces possibilités et ces normes en toile de fond. L'herméneutique objective s'intéresse par conséquent à l'insertion d'une *Lebenspraxis* dans des structures sociales et, simultanément, aux modèles d'action et de décision qui résultent de la biographie. Le concept de *Lebenspraxis* évite ainsi un rétrécissement de la perspective analytique. Troisièmement, les théories systémiques ne font pas toujours la distinction entre les deux concepts absolument centraux en sociologie que sont la communauté et la société. Cette imprécision transparaît notamment dans le fait que la communauté familiale est aussi définie comme système, occultant les différences dans sa constitution et sa dynamique par rapport à d'autres systèmes sociétisés comme les écoles, les autorités politiques, les entreprises. Au sein de l'école herméneutique objective, en revanche, la différenciation entre communautisation et sociétisation revêt une extrême importance (cf. à ce propos Oevermann, 2000b, pp. 15 ss. et Oevermann, 1986, p. 58 incl. note de bas de page). Sont qualifiés de communautisations les groupes d'individus qui, en tant que personnes, interagissent ensemble sans but précis. La forme fondamentale de la communautisation est la famille nucléaire, d'autres sont la parenté, l'amitié et la citoyenneté. Les sociétisations sont des groupes d'individus où chacun, depuis son rôle social, interagit avec les autres dans un but précis, par exemple les salariés d'une entreprise ou les membres d'associations et de partis politiques. Les travailleurs sociaux

interviennent prioritairement auprès de personnes individuelles ou de collectifs de personnes, à savoir auprès d'usagers isolés, de familles, de groupes d'usagers du même âge et auprès des proches. Tous ces interlocuteurs concrets du travail social relèvent de communautisations dont il faut respecter la qualité de relation spécifique et la logique de fonctionnement. Le concept de *Lebenspraxis* de l'herméneutique objective appartient à la sphère de la communautisation et appréhende les usagers en termes de catégorie tout autrement que comme client ou destinataire défini par son affiliation à des systèmes sociaux.

Utilisation parcimonieuse et heuristique de la théorie dans la reconstruction de cas

En herméneutique objective, il faut appliquer le précepte consistant à reconstruire le cas dans son langage, c'est-à-dire ne pas lui imposer un pré-savoir (théorique) qui lui est étranger. Le cas doit plutôt être analysé en recourant aux règles, ou aux structures, associées à sa constitution. Un pré-savoir théorique peut aider à identifier ces règles, mais il n'est pas forcément indispensable d'y recourir ou d'explicitier des règles si l'analyste est compétent dans l'utilisation de celles-ci et peut évaluer avec suffisamment d'intuition l'adéquation de son suivi. Un pré-savoir théorique peut servir à formuler des lectures, mais il est important de savoir si les règles incluses dans ce pré-savoir ont effectivement participé à la constitution du cas. Les conditions de validité des lectures formées à l'aide du pré-savoir doivent par conséquent être vérifiées, comme toutes les autres, par comparaison avec le contexte réel. Lorsque la reconstruction du cas est achevée et que les chercheurs généralisent à partir de cette structure, il faut traiter de ce niveau abstrait, dans la mesure où ces généralisations visent la construction de théorie et peuvent éventuellement se confronter avec des théories existantes. Il faut s'assurer que la reconstruction du cas n'est pas altérée par une subsomption déplacée, qui penserait le cas particulier à partir de considérations générales. Pour reconstruire un cas, il faut procéder principalement par abduction. Dans la recherche – en travail social

aussi –, les procédures visant à vérifier des hypothèses, notamment celles de la recherche sociale quantitative, sont très éloignées de la reconstruction de cas. Il y a une différence considérable entre un diagnostic élaboré à partir de la reconstruction du cas fondée sur l'herméneutique objective et de nombreuses autres procédures et positions théoriques visant le même but : celles-ci recourent beaucoup plus au savoir théorique, souvent dans une logique subsumante (cf. par ex. la conception de la compréhension du cas fondée théoriquement chez Hochuli Freund et Stotz, 2011, pp. 216 ss., ou les trois étapes de la transformation chez Staub-Bernasconi, 2012). Pour ces approches, le diagnostic élaboré dans la pratique est parfois considéré comme peu professionnel parce qu'il repose très peu sur des théories. Cette position omet que lorsque le praticien comprend ses cas sur un mode reconstitutif, il peut aller loin dans un diagnostic sans recours massif et explicite à des théories. Évidemment, il y faut quelques conditions, ce n'est pas facile et cela nécessite d'abord d'autres compétences que la possession d'un savoir théorique (ce qui ne veut pas dire qu'il faille y renoncer).

4.

Exemples d'application de l'herméneutique objective dans la recherche en travail social

Le passage ci-dessous donne un aperçu des applications possibles de l'herméneutique objective au travers de trois projets présentés à titre d'exemple. L'un d'eux, très prisé des herméneutes objectifs, est la recherche biographique. Elle nécessite des méthodes reconstitutives et s'intéresse notamment à l'interaction des conditions sociales et des trajectoires de vie. D'un point de vue méthodologique, le choix de l'herméneutique objective coule de source. C'est précisément l'interaction entre des schémas structurels issus de la biographie (les structures de cas) et des conditions sociales qui m'intéressait dans mon projet de thèse (Becker-Lenz, R. 2004). J'y étudiais pour quels motifs des jeunes gens – principalement des jeunes filles – effectuaient un an de

service volontaire en Allemagne dans le *Freiwilliges Soziales Jahr* (FSJ, Service volontaire social). Selon mon hypothèse, la décision d'accomplir ce service volontaire ne s'expliquait pas seulement par les choix qui s'offraient à elles à ce moment de leur vie, mais se rapportait aussi à des expériences existentielles passées. Il fallait donc procéder à des entretiens biographiques avec des volontaires, mettant en lien leur situation et leurs buts, mais aussi d'éventuelles expériences anciennes et importantes qu'elles auraient pu vivre avec le FSJ. L'analyse des récits a confirmé cette hypothèse et par ailleurs a permis de pointer que sous la motivation fréquemment avancée de l'intérêt personnel, d'autres raisons, pas forcément accessibles réflexivement aux interviewés et interviewées, avaient à voir avec la crise d'adolescence. L'analyse a aussi mis en évidence d'autres motivations inconscientes¹¹. Au moment de les reconstruire, j'ai aussi examiné comment elles se situaient par rapport à l'offre éducative du *Freiwilliges Soziales Jahr*. Les dispositions légales régissant le FSJ sont à cet égard importantes, tout comme les différentes présentations de cette offre de formation par divers organismes. Les résultats empiriques ont permis d'élaborer des recommandations pour profiler l'offre éducative.

La recherche en éducation est un autre domaine intéressant pour l'herméneutique objective, ce qui est certainement dû en partie au fait qu'elle a éclos dans un groupe de chercheurs de l'Institut Max-Planck pour la recherche en éducation à Berlin. Pour l'herméneutique objective, les processus d'éducation sont ponctués de crises qui les différencient des processus d'apprentissage, centrés sur l'acquisition de savoirs standardisés ou la maîtrise d'actes routiniers. Comme indiqué ci-dessus, il y a une affinité entre l'analyse séquentielle et l'interprétation naturelle des crises par une *Lebenspraxis*. Un domaine situé à l'intersection de la recherche en éducation et sur la professionnalisation est la formation de l'*habitus*. Le concept d'*habitus* professionnel joue un rôle central dans la théorie de la professionnalisation

11.

Une collègue de ma Haute école a publié récemment une étude portant sur des questions similaires (Müller-Hermann, S. 2012). Ce travail traite de la motivation à entreprendre des études en travail social.

(Oevermann, 1996), dans la mesure où il met les professionnels en situation d'accomplir leur tâche, non standardisable, qui consiste à résoudre une crise à la place de quelqu'un d'autre. La formation de l'*habitus* professionnel est comprise comme partie intégrante de la construction de l'*habitus* global qui évolue par crises. Dans la théorie de la professionnalisation, la formation devrait favoriser la constitution de l'*habitus* professionnel. Au cours d'une enquête empirique sur les cursus d'étudiants en travail social et en pédagogie sociale, nous avons demandé (Becker-Lenz et Müller, 2009a), premièrement, si un *habitus* professionnel était effectivement nécessaire pour maîtriser les missions du travail social et, deuxièmement, si les études favorisaient la constitution d'un tel *habitus*. Le matériel dont nous disposions était très varié : nous avions des protocoles naturels (souvent des extraits de dossiers) de la formation, y compris pratique, des interviews de recherche, des enregistrements réalisés dans la pratique ainsi que des enregistrements d'ateliers d'études de cas avec les étudiants de la haute école. Tous les protocoles existaient sous forme de textes, c'est-à-dire que le matériel était exclusivement parlé et écrit. Dans les interviews par exemple, la manière de se présenter des étudiants, qui peut aussi être imputée à l'*habitus*, n'était pas très importante pour nous ; mais ce qui nous intéressait, c'était leur manière de résoudre et de traiter des problèmes liés à l'activité professionnelle. Leurs actions étaient décrites dans les dossiers ; dans les interviews ils faisaient état des difficultés rencontrées en certaines circonstances et, dans les ateliers d'études de cas, ils pouvaient parler des problèmes qui les préoccupaient. En nous appuyant sur l'analyse des textes, nous avons reconstruit au fil du projet les processus de formation de l'*habitus* des étudiants. Comme dans l'analyse présentée plus haut, les structures de sens latentes sont largement inconscientes.

L'herméneutique objective ne convient pas seulement – comme cette présentation pourrait le laisser entendre jusqu'ici – à l'analyse des *Lebenspraxen* d'individus concrets, mais peut aussi tout à fait s'appliquer à l'analyse de formations sociales agrégées à un niveau plus élevé, par exemple des organisations. Dans un troisième projet

(cf. à ce propos Becker-Lenz et Müller, 2009b) pour lequel nous rédigeons actuellement une monographie, nous avons étudié les modifications apportées à la version allemande du code professionnel du travail social rédigé par des associations de travailleurs sociaux en Suisse. Nous avons examiné de très près tous les codes (le premier date de 1974, il y en a huit en tout) au cours d'un travail de plusieurs années. L'analyse a permis d'établir une liste de quelque vingt thèmes qui y revenaient fréquemment, mais de manières très diverses. Le résultat le plus surprenant peut-être de ce travail d'analyse montre la présence de phénomènes très négatifs dans les codes rédigés à partir de 1990 et qu'une lecture normale, voire attentive, ne décèle pas. Par exemple, les codes offrent aux professionnels la possibilité de restreindre les droits fondamentaux des usagères et des usagers ou de les leur octroyer selon leur bon vouloir. Les codes renvoient aussi des images négatives des usagers et des professionnels. Tout aussi remarquable est la prodigieuse abondance de phrases totalement incompréhensibles linguistiquement, absurdes et erronées grammaticalement. Les codes les plus récents donnent l'impression que les rédacteurs n'ont certes pas ménagé leurs efforts (et nous savons par l'étude des dossiers des associations professionnelles que c'était le cas), mais qu'ils n'ont pu éviter ces phénomènes pour des raisons structurelles. L'analyse des codes ouvre des perspectives très intéressantes sur le processus de professionnalisation du travail social.

5.

Application dans le cadre du diagnostic en travail social¹²

L'herméneutique objective n'est pas seulement indiquée pour la recherche mais aussi, au delà, pour la résolution de divers problèmes pratiques. L'un de ces champs d'utilisation est le diagnostic en travail

12.

Ce passage a été publié sous une forme très proche dans le n° 5/2012 de la revue *neue Praxis* dans le cadre d'un article sur le diagnostic en travail social (cf. Becker-Lenz et Lüscher, 2012). Je remercie les éditeurs de m'avoir autorisé à reproduire des extraits de ce texte dans la présente contribution.

social. Son importance y est encore modeste, car presque personne ne se fonde sur l'herméneutique objective pour poser des diagnostics dans la pratique. La méthode a toutefois été introduite dans la formation au diagnostic par quelques hautes écoles, tandis que deux instituts extra-universitaires réalisent des expertises et offrent des formations continues en la matière. Nous exposons ci-après pourquoi l'herméneutique objective – comparée à d'autres méthodes – est tout à fait appropriée à un diagnostic universel dans le travail social.

Pour commencer, j'aimerais examiner ce que doit apporter le diagnostic en travail social. En tout premier lieu, il doit se consacrer au problème d'un usager et constater en quoi il consiste exactement, comment il est apparu et de quelle manière il a cherché à y remédier jusqu'ici. Il doit évaluer la gravité du problème et émettre un pronostic sur son évolution sans le recours à une aide professionnelle. Dans le diagnostic, tout cela constitue la partie reconstructive du cas. Mais il doit aussi s'inscrire dans une logique subsumante, car le problème doit être rapporté à des savoirs et à des catégories juridiques déjà connus. L'indication, donc la formulation et le développement de mesures d'aide, peut aussi être considérée comme une partie du diagnostic.

Dans ce genre d'enquêtes, différents niveaux et aspects jouent un rôle. La première place revient au point de vue subjectif de l'usager sur son problème¹³ et son origine, ainsi que sur ses tentatives pour le résoudre. Un problème n'est jamais abstrait, dissociable d'un usager, mais toujours celui qu'il rencontre, lui, dans sa singularité¹⁴. Si, selon

13.

Pour simplifier notre propos, nous parlons d'un usager isolé. Évidemment, un couple, une famille entière ou un groupe peut aussi être un usager. Pour la même raison, nous faisons ici abstraction du fait que d'autres personnes impliquées dans la situation peuvent aussi fournir des données et des interprétations de la problématique.

14.

Il y a là aussi une différence essentielle entre le diagnostic dans une logique de subsomption et la compréhension du cas dans une logique reconstructive. Le diagnostic fondé sur une classification tente d'identifier le problème à la lumière de types de problèmes connus. Ainsi, le problème fait abstraction de la personne de l'usager. La reconstruction de cas reconstruit une structure de cas qui est une forme d'expression de la gestion de son problème par un client.

des critères objectifs, une situation problématique identique était avérée pour deux personnes, la vision subjective et la dynamique pour y remédier ne seraient très probablement pas semblables dans les deux cas. Dès lors, comment l'utilisateur évalue-t-il sa situation? Quelle est son explication sur l'origine de la situation problématique? Comment considère-t-il sa manière de la gérer? Quels sont ses plans et quelles attentes d'aide y associe-t-il? Tout cela est constitutif de la problématique comme de l'aide et doit par conséquent être précisé dans un entretien d'anamnèse. Mais ce n'est pas terminé pour autant. Pour comprendre précisément la situation de l'utilisateur, il faut aussi examiner s'il y a des facteurs ou des circonstances qui déterminent son problème sans qu'il en ait fait état. Il ne faut pas a priori partir de l'idée que les usagères et usagers ont une connaissance suffisante de tous ces facteurs et peuvent saisir leur signification, notamment s'ils sont d'ordre juridique. Le comportement de l'utilisateur envers ces facteurs importants pour la situation problématique doit en outre être clarifié avec une grande précision. L'utilisateur n'est pas tenu de percevoir intégralement son schéma usuel d'action et de décision et il est probable qu'elle n'en évalue qu'imparfaitement le sens ou la signification eu égard aux conséquences qu'il peut entraîner. C'est pourquoi le diagnostic doit reconstruire ce modèle avec des moyens appropriés. Cette reconstruction n'est alors pas simplement une interprétation arbitraire du praticien du diagnostic, qui, au gré d'influences quelconques, ordonne et par hasard interprète les données disponibles autrement que l'utilisateur. L'interprétation doit être obtenue méthodiquement et, en principe, doit pouvoir être vérifiable et reproductible par quiconque maîtrise la méthode et dispose du dossier du cas. Si l'interprétation n'a pas été liée à une méthode mais seulement à une subjectivité, peu importe que ce soit celle de l'utilisateur ou celle de la personne qui a posé le diagnostic; et pour peu qu'elle en tire sa valeur, celle-ci ne serait pas vérifiable car la seule personne habilitée à valider cette interprétation est en même temps sa productrice. Le diagnostic doit donc recourir à une méthode qui parvienne aux résultats escomptés sur la base de critères objectifs, c'est-à-dire vérifiables indépendamment d'interprétations subjectives.

Cette objectivité ne peut toutefois être assurée et obtenue par un *output* diagnostique construit à partir des données sur le cas sur le mode d'un algorithme, toujours le même si les données antérieures sont semblables. Cela voudrait dire que les données d'un cas doivent toujours être interprétées à la lumière de modèles d'explication préexistants, c'est-à-dire examiner la configuration du cas en fonction de sa similitude avec des modèles déjà connus. De cette manière, on pourrait peut-être typifier des biographies professionnelles individuelles, des carrières de pauvreté et des cheminements vers la délinquance et on aurait aussi à portée de main des explications théoriques sur l'apparition de ce type d'évolutions. Avec une telle logique subsumante, le cas n'aurait cependant été expliqué qu'en termes généraux, mais pas dans sa spécificité, pas dans sa constellation individuelle de crise. Il aurait certes pu être statistiquement classé, mais alors en occultant systématiquement ce qui fait qu'il est tel qu'il est en tant que tel, singulier et individuel, un cas qui ne peut être entièrement réduit au général puisqu'il ne peut qu'être identique à lui-même. Si l'objectivité ne peut être garantie par la comparaison des données avec des savoirs standardisés, il ne reste que la voie consistant à examiner le cas à l'aide des règles impliquées dans son émergence et qui lui confèrent sa signification. Les divergences d'interprétation peuvent ensuite être éclaircies par l'explication de ces règles ou par des évaluations intuitives de leur pertinence. De cette manière, on parvient à des interprétations objectives de données sur un cas; objectives parce qu'intersubjectivement vérifiables et fondées sur des règles. Pour ne pas en rester à l'interprétation d'éléments isolés, le diagnostic a encore besoin d'un modèle ou d'une procédure permettant d'établir des rapports entre les interprétations. A ce stade, se soumettre à un modèle théorique serait à nouveau une erreur. Il faut un modèle ou une procédure qui soit en mesure de mettre au jour la logique singulière de la structuration interne du cas. Ce ne peut être la procédure qui connaît déjà le résultat, mais quelque chose qui avance et recule dans le flot des événements biographiques jusqu'à comprendre ce qui s'est passé pour aboutir à la situation présente.

Conclusion : Quelle procédure diagnostique et comment la mettre en œuvre ?

A mon avis, l'herméneutique objective est le mieux à même de satisfaire aux exigences du diagnostic en matière de reconstructions de cas. Je ne connais pas d'autre méthode qui ait élaboré une procédure aussi aboutie pour dégager un sens objectif guidé par des règles et vérifiable, une procédure qui permette de clarifier les divergences suivant la logique des meilleurs arguments et non en se pliant à l'autorité ou à la décision de la majorité. D'autres méthodes connues de reconstruction de cas (ainsi Uhlendorff, 1997 pour le diagnostic socio-pédagogique herméneutique; Gerspach, 2004 et Ader, 2004 pour le diagnostic psychanalytique, et par exemple Völzke, 1997 pour le diagnostic biographique analytique) tentent d'accéder à la subjectivité des usagers à travers les ressentis, les intuitions ou les associations des diagnostiqueurs. Mais, compte tenu des difficultés à rassembler les résultats dans un concept, ces méthodes recourent parfois prématurément à la subsumption. Cela s'accomplit évidemment en suivant des procédures souvent extrêmement exigeantes et pointues. Si l'on regarde toutefois comment les significations sont extraites du matériel, soit l'énigme reste entière, soit elles relèvent de la subjectivité des diagnostiqueurs, soit on opère selon une logique subsumante en s'appuyant sur des théories et des grilles de classification. Dans la pratique, de fait, on aboutit à des conclusions et à des reconstructions de significations qui se fondent sur des règles génératrices de significations, par exemple quand on fait appel à la grammaire pour éclairer le passage d'une interview. Ces reconstructions de significations ne sont cependant pas insérées dans une procédure systématique, elles éclosent plus ou moins fortuitement, et les méthodes pour y parvenir manquent aussi d'une base méthodologique pour juger du niveau de signification, sur laquelle elles pourraient s'appuyer par la suite.

Les avantages qu'offre l'herméneutique objective sont connus depuis longtemps. Quelques expériences pratiques existent¹⁵ et, du coup, aussi des arguments en faveur de son introduction à titre exclusif ou en lien avec d'autres méthodes, notamment l'analyse narrative de Schütz pour le diagnostic¹⁶. Oevermann a lui-même analysé de nombreux cas issus du travail social dans ses cours et dans des sessions de formation continue. Il a aussi présenté et argumenté exhaustivement les possibilités d'utilisation de l'herméneutique objective dans le cadre plus large d'une sociologie clinique (Oevermann, 2000a; 2002). Les résultats pour le diagnostic sont les suivants:

1. L'herméneutique objective présente une affinité avec les opérations naturelles de compréhension dans la pratique professionnelle. Elle apporte un fondement théorique au raccourci que représente la compréhension intuitive des cas dans la pratique par rapport à l'herméneutique objective et offre une méthode permettant de vérifier et de légitimer les interprétations intuitives.
2. En vertu de ces constatations, l'acquisition de la méthode est profitable au praticien, qu'il l'utilise ou non dans sa pratique quotidienne, ou seulement rarement. Il peut fonder ses interprétations sur des utilisations succinctes de cette méthode et, s'il doute, les vérifier. Fort de sa formation à cette méthode, son approche compréhensive des cas et son regard clinique seront exercés et assurés.
3. L'herméneutique objective n'est pas recommandée pour les cas de routine en raison du temps qu'elle nécessite, mais seulement pour les cas difficiles avec de grandes exigences de diagnostic ou lorsqu'il subsiste des doutes sur un diagnostic.

15.

Deux organisations d'aide à la jeunesse de Rhénanie-du-Nord-Westphalie établissent leurs diagnostics en appliquant l'herméneutique objective.

16.

Cf. par ex. Jöbgen, 2008; Höpfner et Jöbgen, 2004a, 2004b, 1999; Höpfner, Jöbgen et Becker, 1999; Nölke, 1999; Kraimer, 1998, 2007; Hauptert, 1997; Fischer et Goblirsch, 2004; Bohler, 2011

4. Pour la supervision, l'herméneutique objective peut servir de temps à autre à vérifier les routines d'interprétation succinctes des cas qui se sont incrustées et, le cas échéant, les corriger (cf. Oevermann, U. 2002).

L'herméneutique objective présente ainsi de très grands avantages pour le diagnostic en travail social. Comme souvent mentionné plus haut, la pratique diagnostique y manque encore de méthode. L'intuition et l'expérience y jouent un grand rôle. Elle n'est de ce fait pas mauvaise; comme Oevermann (2002) le souligne, l'expérience peut aussi former le regard clinique naturellement. La compréhension intuitive des cas manque toutefois cruellement de justification méthodologique, de base idéal-typique plus systématique ainsi que de renommée. L'herméneutique objective propose une méthode permettant d'éclaircir les divergences et de résorber les doutes selon la logique du meilleur argument et non par consensus ou acte d'autorité. Le praticien formé à la méthode n'en est pas l'esclave, mais peut décider lui-même, en fonction des exigences du cas, quand il recourt à une analyse approfondie mais chronophage, et quand ses routines abrégées suffisent. Dans de nombreux cas, un regard clinique (exercé, évidemment) sur des données soigneusement recueillies est suffisant. Un analyste séquentiel bien formé en herméneutique objective est en mesure de tirer des conclusions à partir de détails qu'un praticien non initié à cette discipline ignorerait facilement. Il a l'habitude de raisonner selon une logique d'ébauches d'hypothèses ou de lectures et d'envisager de nombreuses possibilités. S'il combine expérience professionnelle, ou expérience de cas, avec une capacité d'analyse méthodique, le praticien dispose d'un regard clinique lui permettant de saisir rapidement, intuitivement et correctement les relations et les causes. Pour le regard clinique, le soin apporté à la réalisation de l'anamnèse revêt une grande importance. Dans de nombreux cas, il est plus important que de parvenir à un diagnostic. A ce propos, il convient de mentionner que l'herméneutique objective n'émet aucune restriction en matière de matériel analysable, sinon qu'il doit exister comme protocole de la manière d'agir d'une *Lebenspraxis* et figurer soit sous

forme écrite, soit être textualisé, donc décrit, sur la base de son caractère symbolique. Bien que la nature du matériel à disposition ne soit pas du tout anodine en termes de temps et de rendement, de premières évaluations peuvent également être réalisées à partir d'un très mauvais matériel. Cela se produit souvent dans le travail social, par exemple lorsqu'il faut évaluer le bien-être d'un enfant après un signalement, ce qui ne pourrait être atteint par d'autres moyens. Pour les cas très complexes et présentant de ce fait des exigences de diagnostic particulières, on peut – dans la mesure où on ne dispose pas de temps et/ou de compétence appropriée – déléguer cette tâche à des experts spécialisés, comme pour un bilan médical.

Dans une pratique en permanence sous la pression du temps et de la nécessité d'agir, contrainte par conséquent de recourir à des procédures abrégées, des erreurs sont susceptibles de s'immiscer sur la durée. Il est donc recommandé de vérifier ses routines abrégées, soit régulièrement, soit en fonction des circonstances. C'est à cela que servent l'intervision entre collègues et la supervision de cas. Dans les deux configurations, l'herméneutique objective est un moyen très efficace pour vérifier la procédure et les résultats du diagnostic. De la sorte, l'intervision ou la supervision de cas ne dépend plus exclusivement du soutien offert par le regard clinique des collègues, ce qui procure évidemment une aide considérable, mais offre en plus une procédure très puissante de vérification et de correction des incohérences du regard clinique.

¶

Article traduit de l'allemand par Diane Gilliard

Références bibliographiques

Ader, S. (2004) Strukturiertes kollegiales Fallverstehen als Verfahren sozialpädagogischer Analyse und Deutung. In M. Heiner (Hrsg.), *Diagnostik und Diagnosen in der Sozialen Arbeit*, (S. 317-331). Berlin : Lambertus.

Becker-Lenz, R. (2004). *Eigeninteresse und Gemeinwohlbindung im Freiwilligen Sozialen Jahr. Adoleszenzkrisebewältigung und sittliche Vergemeinschaftung als Motivation von Freiwilligen*. Bern : Peter Lang.

Becker-Lenz, R. & Lüscher, D. (2012). Der Nutzen objektiv-hermeneutischer Diagnostik in der Sozialen Arbeit. *neue Praxis*, 5, 475-492.

Becker-Lenz, R. & Müller, S. (2009a). *Der professionelle Habitus in der Sozialen Arbeit. Grundlagen eines Professionsideals*. Bern : Peter Lang.

(2009b). Die Rekonstruktion von Transformationen ethischer Richtlinien der Sozialen Arbeit in der Schweiz. *Sozialer Sinn*. 2, 317-344.

Behrend, O. & Wienke, I. (2001). Zum Konzept der klinischen Soziologie als Basis einer fallorientierten Beratung. Exemplarische Explikation anhand eines Projekts bei einer Personalberatung. In N. Degele, T. Münch, J. Pongratz, & N.J. Saam (Hrsg.), *Soziologische Beratungsforschung. Perspektiven für Theorie und Praxis der Organisationsberatung*, (S. 177-198). Opladen : Springer.

Bohler, K. F. (2011). Das Fallverstehen als methodische Grundlage der sozialpädagogischen Diagnostik. *Zeitschrift für Sozialpädagogik*, 1, (S. 5-28).

Bommes, M. & Scherr, A. (1996). Soziale Arbeit als Exklusionsvermeidung, Inklusionsvermittlung und/oder Exklusionsverwaltung. *neue Praxis*, 2, 107-122.

Dollinger, B. (2011). Sozialpädagogische Diagnostik als Kunst des Spurenlesens. *Zeitschrift für Sozialpädagogik*, 1, 29-49.

Fischer, W. & Goblirsch, M. (2004). Narrativ-biographische Diagnostik in der Jugendhilfe. Fallrekonstruktionen im Spannungsfeld von wissenschaftlicher Analyse und professioneller Handlungspraxis. In M. Heiner (Hrsg.), *Diagnostik und Diagnosen in der Sozialen Arbeit. Ein Handbuch*, (S. 127-140). Berlin : Lambertus.

Gerspach, M. (2004). Sozialpädagogische Diagnosen aus Sicht der Psychoanalytischen Pädagogik. In F.-J. Krümenacker (Hrsg.), *Sozialpädagogische*

Diagnosen in der Praxis. Erfahrungen und Perspektiven (S. 39-62). Weinheim/München : Beltz Juventa.

Hauptert, B. (1997). Die Fallrekonstruktionsmethode als Grundlage der Professionalisierung Sozialer Arbeit. *Forum Soziale Arbeit*, 2, 7-44.

Hochuli Freund, U. & Stotz, W. (2011). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch*. Stuttgart : Kohlhammer.

Höpfner, N. & Jöbgen, M. (1999). Fallverstehen statt Falschverstehen. *Sozial Extra*, 1, 4-8.

(2004a). Die Rückgewinnung des Analytischen: Pädagogische Diagnostik als Ausweg aus der Intuitionspädagogik. In F.-J. Krumenacker (Hrsg.), *Sozialpädagogische Diagnosen in der Praxis. Erfahrungen und Perspektiven*, (S. 77-90). Weinheim/München : Beltz Juventa.

Höpfner, N. & Jöbgen, M. (2004b). Diagnostik in der Jugendhilfe. Szenen einer schwierigen Ehe. *unsere jugend*, 2, 71-83.

Höpfner, N., Jöbgen, M. & Becker, R. (1999). Zur Methodisierbarkeit von Hilfen oder: Braucht die Soziale Arbeit Diagnosen. In F. Peters (Hrsg.), *Diagnosen – Gutachten – hermeneutisches Fallverstehen. Rekonstruktive Verfahren zur Qualifizierung individueller Hilfeplanung* (S. 197-226). Frankfurt am Main : Internationale Ges. f. erzieherische Hilfen.

Jöbgen, M. (2008). *Die pädagogische Diagnostik. Ein rekonstruktionslogisches Verfahren zur Diagnose und Indikationsstellung in der Jugendhilfe*. Saarbrücken : Dr. Müller E.K.

Kraimer, K. (1998). Sozialpädagogisches Fallverstehen, Forschungswerkstatt, professionelles Handeln. *Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit*, 3, 170-189.

Lévi-Strauss, C. (1993 [1949]) *Die elementaren Strukturen der Verwandtschaft*. Frankfurt am Main : Suhrkamp

Lüssi, P. (2008). *Systemische Sozialarbeit. Praktisches Lehrbuch der Sozialberatung*. Bern : Haupt.

Müller-Hermann, S. (2012). *Berufswahl und Bewährung. Fallrekonstruktionen zu den Motivlagen von Studierenden der Sozialen Arbeit*. Wiesbaden : Springer.

Müller, S. & Becker-Lenz, R. (2011). Professionalität in der sozialpädagogischen Betreuung von Behinderten. Szenen aus dem Wohngruppenalltag. In R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehlert & S. Müller (Hrsg.), *Professionelles Handeln in der Sozialen Arbeit. Materialanalysen und kritische Kommentare*, (S. 84-106). Wiesbaden : VS Verlag.

Nölke, E. (1999). Biographieanalyse als hermeneutische Rekonstruktionsverfahren und ihre Bedeutung für die Kinder- und Jugendhilfe. In F. Peters (Hrsg.), *Diagnosen - Gutachten - hermeneutisches Fal-
lverstehen. Rekonstruktive Verfahren zur Qualifizierung individueller Hilfeplanung*, (S. 166-196). Regensburg : Internationale Ges. f. erzieherische Hilfen.

Obrecht, W. (2005). Ontologischer, sozialwissenschaftlicher und sozialarbeitswissenschaftlicher Systemismus – Ein integratives Paradigma der Sozialen Arbeit. In H. Hollstein-Brinkmann & S. Staub-Bernasconi (Hrsg.), *Systemtheorien im Vergleich*, (S. 93-172). Wiesbaden : Springer.

Oevermann, U. (1986). Kontroversen über sinnverstehende Soziologie. Einige wiederkehrende Probleme und Missverständnisse in der Rezeption der «objektiven Hermeneutik». In S. Aufenanger & M. Lenssen (Hrsg.), *Handlung und Sinnstruktur*, (S. 19-83). München : Kindt.

(1991). Genetischer Strukturalismus und das sozialwissenschaftliche Problem der Erklärung der Entstehung des Neuen. In S. Müller-Doohm (Hrsg.), *Jenseits der Utopie*, (S. 267-338). Frankfurt a.M. : Suhrkamp.

(1993). Die objektive Hermeneutik als unverzichtbare methodologische Grundlage für die Analyse von Subjektivität. Zugleich eine Kritik der Tiefenhermeneutik. In T. Jung & S. Müller-Doohm (Hrsg.), *Wirklichkeit im Deutungsprozeß*, (S. 106-189). Frankfurt a.M. : Suhrkamp.

(1996). Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. In A. Combe & W. Helsper (Hrsg.), *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, (S. 70-182). Frankfurt a. M. : Suhrkamp

(2000a). Die Methode der Fallrekonstruktion in der Grundlagenforschung sowie der klinischen und pädagogischen Praxis. In K. Kraimer (Hrsg.), *Die Fallrekonstruktion. Sinnverstehen in der sozialwissenschaftlichen Forschung*, (S. 58-156). Frankfurt a. M. : Suhrkamp.

(2000b). Die Bewährungsdynamik des modernen Subjekts als Triebfeder des Spannungsverhältnisses von Gemeinwohlbindung und Eigeninteresse-Rationalität in der Entfaltung der Krise der *Arbeitsgesellschaft*, unveröffentlichtes Vortragsmanuskript.

(2002). *Klinische Soziologie auf der Basis der Methodologie der objektiven Hermeneutik – Manifest der objektiv hermeneutischen Sozialforschung*. <http://www.ihsk.de/publikationen.htm>

Oevermann, U., Allert, T., Konau, E., & Krambeck, J. (1979). Die Methodologie einer «objektiven Hermeneutik» und ihre allgemeine forschungslogische Bedeutung für die Sozialwissenschaften. In H.-G. Soeffner (Hrsg.), *Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften*, (S. 352-424). Stuttgart : Metzler.

Staub-Bernasconi, S. (2007). *Soziale Arbeit als Handlungswissenschaft*. Bern : Haupt.

(2012). Der «transformative Dreischritt» als Vorschlag zur Überwindung der Dichotomie von wissenschaftlicher Disziplin und praktischer Profession. In R. Becker-Lenz, S. Busse, G. Ehlert, S. Müller-Hermann (Hrsg.), *Professionalität Sozialer Arbeit und Hochschule. Wissen, Kompetenz, Habitus und Identität im Studium Sozialer Arbeit*, (S. 163-186). Wiesbaden : Springer.

Sutter, H. (1997). *Bildungsprozesse des Subjekts. Eine Rekonstruktion von Ulrich Oevermanns Theorie- und Forschungsprogramm*. Opladen : Springer.

Uhlendorff, U. (1997). *Sozialpädagogische Diagnosen III. Ein sozialpädagogisch-hermeneutisches Diagnoseverfahren für die Hilfeplanung*. München : Beltz Juventa.

Völzke, R. (1997). Biographisches Erzählen im beruflichen Alltag. Das sozialpädagogische Konzept der biographisch-narrativen Gesprächsführung. In von H.-J. Wensierski & G. Jakob, (Hrsg.), *Rekonstruktive Sozialpädagogik, Konzepte und Methoden sozialpädagogischen Verstehens in Forschung und Praxis*, (S. 271-286). Weinheim/München : Juventa.

Von Spiegel, H. (2004). *Methodisches Handeln in der Sozialen Arbeit. Grundlagen und Arbeitshilfen für die Praxis*. München : Reinhardt.

Wagner, H.-J. (2001). *Objektive Hermeneutik und Bildung des Subjekts*. Weilerswist : Velbrueck GmbH

Würstl, H. (2004). *Analyse eines Erpresserschreibens. Schriftenreihe der Thüringer Fachhochschule für öffentliche Verwaltung. Fachbereich Polizei.* Frankfurt am Main : Verlag für Polizei Wissenschaft.



le geste social / Les textes publiés dans la collection *Le geste social* ont pour ambition d'ouvrir des espaces de réflexion sur les problèmes publics actuels, afin d'élargir le sens à donner aux domaines de l'intervention sociale et des politiques publiques. Cette collection valorise des essais personnels et des ouvrages collectifs caractérisés par leur volonté de déplacer des perspectives analytiques. Elle favorise aussi la traduction de textes fondamentaux qui ont marqué un champ d'intérêt des sciences humaines et ont pu alimenter l'imaginaire social et politique des sociétés contemporaines.

Dans les champs du travail social et de la santé, la relation au langage est profondément ambivalente et source de multiples tensions. D'une part, les professionnels sont poussés à expliciter ce qu'ils font, à rendre des comptes, à traduire dans une forme verbale standardisée la finesse de leurs pratiques, d'autre part, le langage se trouve au cœur des phénomènes d'empathie, d'écoute et de création de liens que les professionnels considèrent comme constitutifs de leurs pratiques.

Les connaissances du champ de la linguistique sont convoquées ici afin d'analyser et de montrer – à un public toutefois non spécialiste – comment le langage en activité contribue au déploiement des savoir-faire professionnels. Aborder l'exercice des pratiques professionnelles à partir du langage permet de rendre visibles ou sensibles des processus centraux pour celles-ci (pouvoir, discrimination, empathie, reconnaissance, vulnérabilité, diagnostique...) au-delà d'un lieu psychique interne (résonnance, ressenti), au-delà d'un lieu externe à la pratique (contexte institutionnel, déterminismes sociaux, propriétés de la personnalité). A travers cet ouvrage, l'analyse linguistique voudrait offrir davantage de pouvoir d'agir aux professionnels et aux étudiants. ¶

Kim Stroumza, docteure en Sciences du langage, est professeure à la Haute école de travail social de Genève (HETS-Genève). Ses champs de recherche et d'intervention portent sur l'articulation entre langage, action et formation.

Heinz Messmer, docteur en Sociologie est professeur à la Haute école de travail social de la Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Ses champs de recherche actuels s'articulent autour de l'aide à l'éducation, les méthodologies de recherche, et plus particulièrement l'approche ethnométhodologique de l'analyse conversationnelle.