

diapo 2

Communication de Josiane BOUTET

Professeur des Universités, IUFM de Paris et Université Paris 7

Le langage comme activité

Plan de la communication

Introduction

1 – Conceptions du langage

2 - Un principe dynamique de tension

3 – Un principe dynamique de rétro-action

Entre les principaux composants de l'activité de langage

3.1. situations sociales

3.2. pratiques langagières

3.3. genres de discours

3.4. langues naturelles

Conclusion

INTRODUCTION **diapo 3**

1 - Me situer rapidement :

Comme linguiste/sociolinguiste du réseau Langage et Travail depuis sa création en 1986.

Donc, une équipe et une réflexion pluridisciplinaire ; ayant comme objet commun le langage, écrit ou oral, en situation de travail.

2 - Objectif de la communication :

engager la discussion avec les théories de l'activité sur leur *conception du langage* ;

et apporter quelques éléments afin de mieux prendre en compte le langage, car comme l'écrit Bronckart : « il (le cadre théorique de la théorie de l'activité) présente cependant l'inconvénient, malgré la déclaration de principe selon laquelle le langage constitue un médiateur de l'activité, de ne pas vraiment explorer le rôle que joue cet instrument proprement humain » (2004, 64)..

3 - Mon propos, pourra sans doute apparaître quelque peu décalé ou en marge par rapport à la thématique centrale du colloque sur « artefacts et collectifs ». Car :

- je me restreindrai volontairement ici à ne parler que du seul point de vue disciplinaire qu'est la linguistique-sociolinguistique,
- mon propos sera moins descriptif que théorique ; et en particulier il s'agira d'engager un débat avec la conception du langage et de la médiation symbolique dans la théorie de l'activité,
- en conséquence, je ne présenterai les données langagières que sous forme d'exemples, et non d'analyses systématiques de corpus en continu.

- Ces exemples seront extraits de données naturelles issues d'enquêtes en centres d'appels (300 dialogues recueillis, en dix centres d'appels répartis sur la France, à peu près 30 heures d'enregistrements audios, observations des situations de travail).
- mais je n'aborderai pas la question des artefacts, des outils de l'environnement technologique du travail des conseillers téléphoniques.

1- Conceptions du langage **diapo 4**

Différentes conceptions

Dans les disciplines des sciences humaines et sociales, plusieurs conceptions du langage sont (ou ont été) présentes. Rapidement, on en évoquera les principales en assumant le caractère trop tranché des distinctions et classements, la non prise en compte des débats et controverses entre écoles comme l'absence d'une perspective historique :

diapo 5

1.1. - *représentationnelle* : dans la sociologie en particulier ; le langage comme moyen d'accès aux connaissances, aux représentations des acteurs sociaux.

le langage y est considéré comme transparent, sans matérialité propre, pur habillage sémiotique de connaissances, d'opinions établies antérieurement dans un processus de pensée.

Cette conception est liée à des méthodologies « déclaratives » comme les entretiens, les récits de vie, etc.

Diapo 6

1.2. - *constructiviste ou praxéologique* : dans la critique faite aux sociologies de nature déclarative, faite notamment par les courants de l'ethnométhodologie, les interactionnismes, l'analyse de conversation. Le langage y est conçu comme description et construction de l'ordre social

Propriétés de réflexivité, indexicalité, séquentialité

Ce courant pose des méthodologies dites naturelles, cad. le recueil au plus près des interactions naturelles + une réflexion très poussée sur les questions de transcription des données.

diapo 7

1.3. - *Conception des sphères distinctes du langage et de la pensée chez Vygotski (Pensée et Langage, pages 133 et sv.).*

Cet auteur n'a pas vraiment proposé de théorisation du langage mais nous retiendrons comme particulièrement pertinente pour l'étude du langage en situation de travail, ses développements sur les deux sphères du langage et de la pensée qui, en phylogenèse comme en ontogenèse, ne se recoupent que partiellement.

D'où l'existence de trois modalités de fonctionnement : une pensée sans langage, d'une pensée verbale et d'un langage sans la pensée.

Cette théorie est particulièrement fructueuse pour décrire et comprendre le travail du langage de nature taylorisé dans ces nouveaux métiers des centres d'appel : souvent du langage sans la pensée, sans investissement du sujet (« la voix du baratin commercial »).

diapo 8

1.4. - *Le langage comme outil de médiatisation de l'activité*

C'est une conception que l'on trouve dans les théories de l'activité, issues de Vygotski et Leontiev ; le langage est posé comme l'un des *outils* par lesquels les humains *médiatisent* l'activité ; il est conçu comme un outil symbolique, au regard d'autres outils dits matériels.

Certes les auteurs ne mésestiment pas l'importance de cet outil particulier, mais ils ne le conceptualisent pas pour autant.

Diapo 9

Aussi, plusieurs interrogations ou remarques surgissent d'emblée d'un point de vue de linguiste :

- Le fait que le langage soit proprement humain (débat avec l'éthologie) à la différence des autres outils en général, n'est pas pris en compte.
- Caractériser le langage comme « symbolique » est-il suffisant pour en cerner les spécificités au regard des autres outils matériels ?
- le langage n'est-il qu'un outil parmi d'autres ?
- Ou doit-on au contraire penser que ses spécificités sémiotiques en font un « outil de médiatisation » à part ?
 - sur cette première question nous répondrons immédiatement par l'affirmative, en disant que, suivant en cela E. Benveniste, « *la langue est l'interprétant de tous les autres systèmes, linguistiques et non-linguistiques (...)* *Aucun autre système ne dispose d'une « langue » dans laquelle il puisse se catégoriser et s'interpréter selon ses distinctions sémiotiques, tandis que*

la langue peut, en principe, tout catégoriser et interpréter, y compris elle-même » (1969/1974, 60-62)

- Le langage en tant qu'outil symbolique n'est pas qu'un pur produit ; il suppose lui-même une « activité ».
- Si on accepte de distinguer entre langage et activité de langage, alors se pose la question de l'articulation entre l'activité en général et l'activité langagière, ou dans les termes de J. P. Bronckart (2004), entre « agir en général et agir verbal » ; question non thématifiée, peu explorée dans les théories de l'activité.

1. 5. Le langage est une activité **diapo 10**

- **La position que nous voudrions argumenter en tant que linguiste analysant les situations de travail, est que le langage est à concevoir comme *une activité s'insérant dans la sphère des activités de travail, et, plus largement, dans la sphère des activités en général.***

Parler en termes « d'activité de langage » c'est se décaler quelque peu au regard de problématiques, linguistiques ou pas, qui ne traitent pas de l'énonciation ou du processus de production des discours et des interactions, mais des seuls produits.

Car les productions verbales, si elles peuvent être à juste titre appréhendées comme des médiatisations de l'activité humaine, sont aussi à considérer du point de vue de leur engendrement, de leur « énonciation » dans des situations sociales particulières. Il s'agit pour nous de concevoir non seulement le langage en tant que *produit symbolique*, mais le *processus* de production lui-même, c'est-à-dire *l'activité de langage comme processus d'énonciation des langues*.

- Dans cette perspective, l'activité de langage se déploie sur un double plan :
 - elle constitue une activité endogène, au sein d'un processus spécifique qu'on nomme « énonciation ».C'est un agir en soi, ayant ses propres règles et

principes de fonctionnement au regard de l'activité en général.

- Et, dans le même temps, cette activité de langage s'insère dans la sphère des activités et contribue, par sa capacité de médiatisation symbolique, à la réalisation de l'activité en général.
- Dans un cadre théorique énonciatif, issu conjointement des travaux russes de Volochinov puis de Bakhtine, et des travaux français des théories de l'énonciation de Benveniste et de Culioli, nous voudrions mettre en débat une conception de l'activité de langage envisagée comme *un processus social dynamique*, ayant des formes d'action propres.

Remarque : sachant qu'il faut en passer par une difficulté inhérente au travail et à la position du linguiste, énoncé ainsi par A. Culioli : « comment traiter de la relation entre la matérialité du texte (discours, énoncé, dialogue) et l'immatérialité de l'activité signifiante des sujets ? » (Culioli, 2002, 23).

Car l'activité de langage est un processus intra-psychique et inter-individuel en effet invisible en tant que tel, non observable directement. Ce qui observable, enregistrable, ce sont les traces matérielles de cette activité ; traces qui ont pour nom, selon les théories et les points de vue des auteurs : phrases, énoncés, discours, textes, dialogues, conversations, interactions verbales, pratiques langagières (notre position).

- Pour ce faire, nous proposons un modèle, une conception du fonctionnement de l'activité langagière qui repose sur *deux principes dynamiques* :
- un *principe de tension dynamique* entre les éléments de la communication sociale ;
- un *principe d'action réciproque ou de rétro-action dynamique* entre les 4 composants principaux de l'activité de langage : la situation

sociale, les pratiques langagières, les genres de discours, les langues naturelles.

2. Un principe dynamique de tension **diapo 11**

Il s'agit d'*un principe de tension* entre les éléments ou les propriétés antagonistes, opposées, conflictuelles des situations de communication sociales.

Principe qui est à l'opposé d'une conception techniciste ou instrumentale de la communication verbale, où le procès de production de la parole est un pur processus d'encodage univoque et de décodage d'un code, caractérisé par l'intercompréhension entre les interlocuteurs.

Selon les situations sociales, selon les sphères d'activité concernées, les éléments situationnels qui peuvent entrer en tension sont variables. Cependant, il existe un ensemble d'éléments communs. Nous évoquerons les principaux ou les plus constitutifs de l'activité de langage ici :

2.1. tension entre le caractère intrasubjectif de l'activité de langage et le fait que c'est une praxis adressée /orientée vers *autrui* dans les interactions sociales.

En conséquence, c'est une activité permanente *d'ajustement* entre interlocuteurs au cours des interactions, un travail plus ou moins réussi pour converger sur des compromis locaux, plus ou moins précaires ou stables.

2. 2. tension entre un vouloir dire et ce qui en est compris/ou peut en être compris par *autrui*.

2.3. tension entre les forces contradictoires à l'œuvre dans les communications sociales : la stabilité et le changement, la routine et la créativité, la singularité et les normes collectives.

Il s'ensuit que l'activité de langage se déploie entre deux pôles opposés :
- le « cri » qui serait au plus près de l'expérience corporelle la plus

subjective et la plus singulière, mais qui n'assure plus la communication intersubjective,

- le discours de la routine, du « prêt-à-parler », du stéréotype, qui assure l'intercompréhension mais au prix d'une parole vide de toute subjectivité (cf. le langage formaté du télé-marketing ou de la vente plus largement, plus largement, la sphère du langage sans la pensée).

2.4. tension dans le procès d'interprétation entre ce que Volochinov nommait le thème (local, situationnel, dépendant des situations sociales) et la signification (stable, réitérable, enregistrable dans les dictionnaires) des énonciations ; ou en d'autres termes, ce que Benveniste nommait et distinguait comme le niveau du sémiotique (doit être reconnu) et le niveau du sémantique (doit être compris).

Il en résulte dans les interactions des compromis locaux sur le sens, des équilibres précaires et instables entre les interlocuteurs.

2.5. tension entre les différents plans de la construction du sens (ou les différentes sources du sens) ; Interpréter dans l'interaction les propos d'autrui, c'est tenter de converger à la fois sur le sens de ce qui est dit, sur le comment c'est dit, et c'est interpréter la matrice complexe formée par les indices verbaux (contenus propositionnels comme geste vocal) et l'ensemble hétérogène du non-verbal.

Interpréter, c'est en effet prendre des indices dans trois grands ensembles partiellement indépendants de signes :

- indices non verbaux (hexis corporelle, proxémie, gestes corporels, regards, sourires, mimiques, etc.)
- indices verbaux non segmental : les gestes vocaux (la hauteur, intensité, rythme, timbre, style vocal et qualité de la voix)
- indices verbaux segmental (les contenus propositionnels)

Diapo 12

Exemple de tension entre ces ensembles de signes : Un exemple d'ajustement raté (ou de miscommunication au sens de Gumperz).

C'est un cas de tension mal résolu entre le contenu propositionnel (éléments segmentaux) et le contenu du geste vocal (éléments supra-

segmentaux) qui a conduit à une non-convergence dans l'interprétation à une non-reconnaissance de l'ironie de l'énoncé du client.

Exemple 1

1 A. oui : bonjour monsieur .. X conseillère à X .. je cherche à joindre monsieur ou madame X

2 Cl. oui c' est ça

3 A. oui/ ... je vous appelle concernant votre maison qui se trouve dans la commune de X

4 Cl. d' accord

5 A. tout simplement : .. suite aux engagements que X a pris auprès de ses clients qui

6 consistent à prendre contact avec vous/ afin donc euh de vous proposer nos services ..

7 vous présenter également nos offres pour un éventuel projet .. et donc euh : vous donner

8 également des conseils en économie d' énergie .. voilà/ donc je vais simplement vous prendre 5 à 6

9 minutes de votre temps afin qu' on puisse faire le point ensemble ..

10 Cl. c' est-à-dire :

11 A. alors .. donc je vais comme j'vous l' ai dit je suis là pour vous apporter donc des conseils et vous proposer nos services

12 Cl. d' accord

13 A. voilà .. donc je voulais savoir si vous étiez donc bien propriétaire d' une maison équipée en chauffage électrique

14 Cl. d' une maison

14 A. équipée en chauffage électrique

15 Cl. oui

16 A. d' accord .. donc avant d' aller plus loin j' avais tout simplement une question à vous poser [souffle] je

17 voulais savoir si vous aviez en fait un projet en vue .. ou des travaux d' amélioration qui seraient prévus

18 dans votre maison parce que si c' est le cas .. sachez que je suis là pour vous donner des conseils à ce

19 sujet

20 Cl. eh bien .. non

21 A. très bien .. alors mon rôle va être donc de vous apporter des conseils comme j'vous l' ai dit

22 auparavant [souffle] afin que vous optimisiez au mieux votre facture et votre confort .. alors

23 avez-vous des préoccupations particulières monsieur X euh : concernant votre chauffage votre : au niveau

24 du coût du confort dans votre logement

25 Cl. aBSolument pas : c' est très cher mais ça va bien

26 A. d' accord donc c' est une préoccupation le coût

28 Cl. [petit rire] non

29 A. alors .. donc d' après les informations que j' ai/ vous avez donc des convecteurs
hein c' est bien ça

30 Cl. oui

31 A. avec un insert

32 Cl. ...) avec

33 A. un insert .. une cheminée

34 Cl. oui

35 A. d' accord .. donc euh vous trouvez en fait que vous avez des consommations
36 importantes au niveau de votre chauffage

37 Cl. oh: ... importantes oui mais enfin ... c' est normal

38 A. pac' que pas/

39 Cl. **vu les coûts de l' x ... c' est normal**

Description de ces micro-événements dans l'interaction :

Ironie de Y. Fonagy, « de ces instructions contradictoires (...) résultera une phrase ironique c'est-à-dire un message qui se transforme en son contraire au cours du décodage » (1983,15)

Les indices de contextualisation de J.J. Gumperz

Diapo 13

2. 6. De cette tension constitutive de l'activité langagière , il résulte un ensemble de phénomènes interactionnels qui ont été analysés dans différents dispositifs théoriques (sociolinguistique interprétative, théories de l'énonciation), comme :

convergence/divergence,
miscommunication (Gumperz),
malentendus (Culioli),
synchronisation/dé-synchronisation dans l'interaction,
ajustements et approximation (Culioli)
indices de contextualisation (Gumperz)

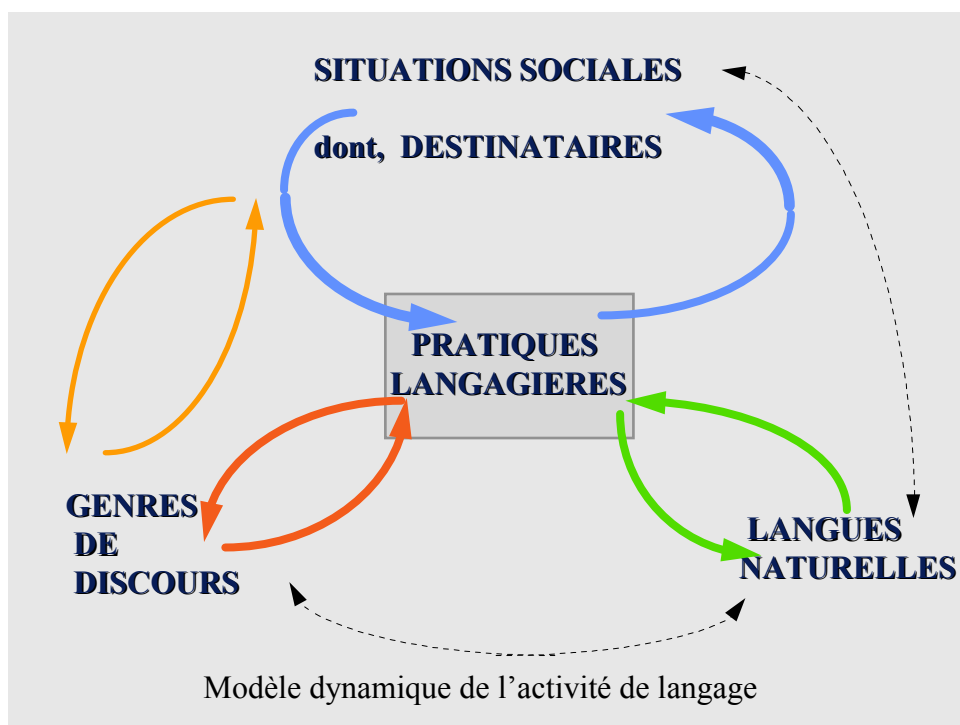
3. UN PRINCIPE DYNAMIQUE DE RETRO-ACTION

DIAPO 14

Principe d'action réciproque entre les composants majeurs de l'activité de langage : boucles d'action réciproque ou de rétro-action entre les principaux composants de l'activité de langage

en sorte que, dans des boucles sans commencement ni fin, les composants exercent une action sur un autre et sont la cible, en même temps, d'une rétro-action.

Ce qu'on peut schématiser de la sorte :
graphique du power point **diapo 15**



Commentaire sur chacun des points

3.1. Les situations sociales

dont les destinataires de cette activité intersubjective et intra-personnelle

3.2. Les pratiques langagières

Produits de l'activité de langage.

Elles sont observables, enregistrables. Ce sont les objets propres de la description du linguiste.

Elles se réalisent dans des sémiotiques orales ou écrites

Sous forme de monologue(dialogue intérieur) ou de dialogues

Elles se réalisant dans des situations sociales ;ancrées dans des situations (phénomènes de référenciation et d'énonciation)

Elles sont adressées, orientées vers autrui ; d'où la dimension fondamentale de l'altérité

Les situations sociales agissent sur les PL : elles les déterminent ; les PL sont dépendants des situations.

Mais, dans un processus de rétro-action les PL agissent sur les SS : elles participent à la construction des situations sociales, elles les transforment, les modifient, les font évoluer.

3.3. Les genres de discours

Différentes conceptions (depuis la bi-partition chez Bakhtine en genres premiers et genres seconds + la position de Bronckart sur la dépendance forte à la situation des genres premiers)

On peut en tout cas les considérer comme une sorte de pré-formatage des activités de production et de compréhension ; en relation étroite avec les situations sociales et leur diversité

Du social et de l'histoire sédimenté dans des formes, des types qui implique une sorte d'attente conjointe entre locuteur et auditeur : une situation de départ en retraite ---- discours laudatifs ; on ne s'attend pas à une controverse, une critique, un débat.

Boucle de rétroaction avec les pratiques langagières, avec les situations sociales (avec les langues ?), exemples :

un entretien médical peut devenir une conversation familière :
modification des PL et du cadre de la situation ;

un dialogue de type « questionnaire-marketing » peut devenir un dialogue de conseil

Diapo 16

Exemple X (22, p. 51) : ré-orientation par le client du « genre », du format discursif et de la situation :

- 1 cl. oui
- 2 c. bonjour XXXX je me permets de vous appeler car nous faisons un point sur la sécurité électrique des logements de plus de vingt ans ... auriez-vous quelques instants à m'accorder 3
- 4 cl. euh .. oui
- 5 c. d'accord donc je vais faire le point avec vous .. à savoir si vous avez revu l'installation euh
- 6 électrique euh depuis la construction de votre logement
- 7 cl. oui oui oui
- 8 c. pardon
- 9 cl. oui oui oui oui
- 10 c. d'accord y a combien alors/qu'est-ce que vous avez fait exactement
- 11 cl. euh tout a été transformé euh ben .. à partir de la ligne EDF quoi ... tout tout toute l'installation intérieure quoi a été refaite
- 12 c. d'accord y compris donc le tableau électrique euh la mise en terre etc
- 13 cl. ouais ouais
- 14 c. d'accord et vous avez fait ça l'année dernière
- 15 cl. euh .. ouais.. c'était : ouais ouais ouais
- 16 c. d'accord d'accord ... bon ben c'était tout ce que je voulais savoir monsieur
- 17 cl. **parce que par contre on a un petit problème** .. i doivent nous rappeler euh je crois euh on 18 avait un problème de/ils ont réparé la ligne extérieure mais euh euh ils nous avaient dit que 19 c'était provisoire/j'ai pas eu de nouvelle depuis (...)

3.4. Les langues naturelles

Non observables, construits du linguiste

Dans une perspective logico-grammaticale, ce sont des systèmes organisés sur différents plans (ou selon différents modules dans d'autres théories) : phonétique, morphologie, syntaxe, lexique.

Ensemble de règles, de normes, de contraintes sociales qui s'imposent aux sujets ; qui forment des filtres de l'expérience ou du « vouloir-dire ». En ce sens, elles agissent sur les PL ; elles déterminent partiellement les PL

Boucle de rétro-action avec les pratiques langagières : les LN sont aussi modifiées, évoluent du fait des PL elles-mêmes. Les PL agissent sur les LN.

ce sont les phénomènes bien connus de changement linguistique, évolution des langues, grammaticalisation, innovations lexicales, etc.

CONCLUSION

Cette conception dynamique et énonciative du langage comme activité que je viens d'essayer de tracer à grands traits, laisse entière la question de *l'insertion du langage dans la sphère de l'activité* en général et dans celle des activités de travail en particulier. Je suis bien consciente de n'avoir traité qu'un segment de cette question, et que *l'articulation* entre activité de langage et activité/activité de travail reste à construire.

En conclusion, pour amorcer ce travail d'articulation et ouvrir à d'autres interrogations, je voudrais souligner qu'on peut établir un ensemble de similitudes et de convergences entre activité de langage et activité de travail :

Diapo 17

activité de langage

S'insère dans la chaîne sans fin des énonciations : conception de Volochinov puis de Bakhtine sur les discours sociaux, sur l'attitude toujours responsive des discours

Elle suppose des débats, des controverses sur le sens des mots et des énonciations

Situations sociales

L'agir verbal est constitutivement dépendant des situations sociales ; il en est l'un des constituants

Est dirigée vers autrui, ce qui place toute activité dans une dialogie (au sens de Bakhtine) : pluriaccentuation du signe, horizon social, harmoniques sociales

Suppose les langues naturelles et les normes de genres discursifs, compris comme des systèmes de normes et de contraintes incorporées/intériorisées lors de l'acquisition du langage

notions de épilinguistique
capacité réflexive des langues et conduites métalinguistiques

C'est un processus corporel personnel

Style vocal (dans la première étape du processus de l'énonciation qui repose sur « la réalisation vocale de la langue » (E. Benveniste 1970) ; voir Fonagy
Style discursif plus largement (voir les travaux en linguistique variationniste sur la variation diaphasique)

activité de travail

Est insérée dans une histoire sédimentée, au sein des collectifs de travail, des équipes, des métiers, des professions : tours de main, gestes pertinents, « trucs » de métier, controverses, discussion sur la meilleure façon de faire

Est adressée : il y a toujours un destinataire de cette activité

Est encadrée par des normes : émanant des institutions, de la formation, de la prescription du travail.

cette prescription peut aller comme dans le taylorisme industriel ou dans les centres d'appel jusqu'à prescrire le geste corporel : geste manuel dans un cas, geste vocal de l'autre.

C'est un processus corporel personnel

Il suppose ce que Y. Schwartz a nommé « usage de soi » ; des formes d'engagement propres de soi dans l'activité qui excèdent largement l'encadrement du travail

Ou ce que Clot et Faïta ont montré du « style » dans le travail

Ces similitudes ne sont sans doute pas fortuites.

On peut sans doute en trouver une origine dans la phylogenèse et la relation posée par certains philosophes et paléontologues entre l'apparition de l'outillage et l'apparition du langage.

Dans le cadre de description synchronique, comment aller au delà de ces constats de ressemblances ? comment articuler la conception théorique que je viens de proposer de l'activité de langage – deux principes dynamiques de fonctionnement – à une théorie de l'activité en général ?

Pour Volochinov, la réponse se trouvait dans *la situation sociale* même : « Grâce à ce lien concret avec la situation, la communication verbale s'accompagne toujours d'actes sociaux de caractère non verbal (gestes du travail, actes symboliques composant un rituel, cérémonies, etc.) dont elle ne constitue souvent que le complément, et au service desquels elle se trouve » (1929/1977, 137).

Le débat est ouvert.

RESTES

2 – Comment concevoir la contribution du langage à la réalisation de l'activité de travail ?

En spécifiant notre interrogation aux situations de travail, on dira que l'activité de langage est un des composants, selon des modalités très variables selon les métiers et les activités professionnelles, des situations de travail - ce que nous avons nommé « la part langagière du travail » (Boutet 2001) – en composition et en interaction complexe avec l'outillage, les technologies, de façon générale, les artefacts. (Dans les approches des historiens des techniques, on considère l'écriture et ses différents outillages successifs (supports, imprimerie) comme des techniques intellectuelles). Quelles relations peut-on poser entre l'activité de langage et l'activité dite de travail ; ou pour le dire autrement, quelles relations entre l'agir verbal et l'agir du travail ?

Comment concevoir l'*activité* de langage ? Quelles sont les propriétés de cette forme d'activité particulière ? Comment la caractériser, la spécifier au regard de l'activité en général ? ou, pour le dire en d'autres termes, comment spécifier un agir langagier au regard d'un agir en général ?

Ironie : (interprétation : pourquoi la conseillère n'intègre pas ce micro-événement ? discordance dans le segmental ? rôle de son script, poursuivre coûte que coûte l'interrogation prescrite et prévue, pas de prise en compte de ce qui vient de se passer dans l'interaction, pas de convergence, pas de travail d'interprétation.)

Un exemple de XXX

Le novice et l'expert ou la tension entre normes et engagement intersubjectif dans le travail en centres d'appel

Exemples 3 et 4 (8 et 9), la question du rythme de l'énonciation

Le poids du prescrit, « la voix du sourire », de la norme, de la commande, du contrôle temps et de la routine chez le novice vs. la position de l'expert qui sait se dégager, s'ajuster dans l'interaction, un «tour de main » comme compromis entre la prescription et l'usage de soi.
cf. Nancy