

# **Développement de la pensée et du rapport à l'autre dans une interlocution :**

**« est-ce que c'est un endroit pour poser  
un paquet de contre-rails ? »**

Katia Kostulski

Laboratoire de Psychologie du Travail et de l'Action  
Conservatoire National des Arts et Métiers

<kostul@cnam.fr>

La difficulté de développer un modèle théorique de l'action sous-jacent à l'interaction verbale tient pour une part dans cette constatation : l'interaction verbale est tout à la fois un produit d'une activité humaine, une activité humaine et un instrument des activités humaines. C'est dans ce triple statut de l'interaction dans les activités humaines, qui constitue les phénomènes de l'interactivité, que nous pensons pouvoir circonscrire le rapport de l'activité à l'interlocution.

C'est depuis les champs de la pragmatique conversationnelle et de la psychologie historico-culturelle que nous interrogeons ce rapport : depuis le champs de la pragmatique conversationnelle, puisque ce rapport peut se réaliser dans une forme langagière naturelle qui est celle de l'interlocution (Trognon 1991, 1995) ; depuis la psychologie (Clot 1999 ; Vygotski [1934] 1997, [1925] 2003), en tant que ce rapport médiatise des activités et des relations interpersonnelles complexes.

## **1. Le triple statut de la conversation dans l'activité**

L'interaction verbale semble pouvoir prendre différentes fonctions dans l'activité de travail. L'interaction verbale n'a en effet pas la même place dans une réunion de service que dans une co-action. Certaines distinctions ont d'ores et déjà été identifiées (Grosjean & Lacoste 1999 ; Filliettaz 2002). Nous retiendrons une distinction, opérante pour nos propres recherches : celle du niveau d'implication des activités langagières dans la réalisation de l'activité elle-même. Certaines interactions réalisent à proprement parler l'activité : le tutorat (Kostulski & Mayen 2001), les entretiens de conseil, les analyses en autoconfrontations croisées, les psychothérapies (Blanchet 1998). Bien sûr, l'interaction peut assumer des fonctions différentes selon l'activité, ses objets, ses moments. C'est cette catégorie des activités réalisées *dans* et *au moyen* des interactions verbales

qui nous semble être la clé d'un modèle qui rendrait compte du rapport du langage naturel aux activités humaines, c'est-à-dire de la fonction et de la place de l'interlocution dans la structure des activités. La liaison nécessaire de l'activité à l'interaction verbale est sans doute plus prégnante, sinon plus visible, dans une activité réalisée dans et au moyen du langage que dans une activité où le langage assume surtout des fonctions locales et discontinues de coordination.

Quel que soit le type d'activité retenu pour l'analyse, on est de toute façon confronté à cette propriété continue de nos interactions quotidiennes : leur caractère nomade, nécessaire et constitutif dans nos activités quotidiennes. L'interaction verbale est en effet, toujours et simultanément, une activité (interagir, converser), un produit d'une activité conjointe et un instrument, psychologique et symbolique, d'une activité. Notre hypothèse est que les objets de l'interlocution « naviguent » d'un statut à l'autre par des processus de migrations fonctionnelles (Clot 2003), puisant dans ces déplacements des transformations nécessaires à la dynamique du processus conversationnel.

### 1.1. L'activité conversationnelle et discursive : une activité comme les autres ?

La conversation est toujours une activité au service d'un autre système d'activité. Parler est un moyen et non une fin (Clark 1999). Au plan psychologique et pragmatique, converser revient à mobiliser les règles et objets de la conversation, pour participer à une activité conversationnelle (en énonçant, en interprétant...) en orientant sa participation vers une activité discursive conjointe en cours (débatte, négocier, se disputer, exprimer un sentiment, ...), elle-même orientée vers une activité non discursive (prendre une décision, comprendre un problème ou le résoudre, lier une amitié, évaluer un candidat ...). Les activités conversationnelles et discursives des participants à une interaction, même si elles sont coordonnées, ne sont pas pour autant identiques (par exemple questionneur – questionné), ni orientées vers une activité commune (comme c'est le cas d'un quiproquo), ni tournées vers le même objet (comme c'est le cas du malentendu).

L'activité conjointe en conversation condense selon nous les processus psychologiques en jeu dans l'interaction verbale. Ceci nous renvoie aux travaux de Vygotski ([1925] 2003), repris et développés en clinique de l'activité (Clot 1999, 2003). Selon cette perspective, le développement de l'activité qui a vaincu est gouverné par les conflits entre celles, concurrentes, qui auraient pu réaliser la même tâche à d'autres coûts. Les

développements récents en clinique de l'activité nous amènent ainsi à avancer que ce qui se fait – par exemple ce qui se dit –, et que l'on peut considérer comme une conversation réalisée, n'est jamais que l'actualisation de l'une des conversations réalisables dans la situation où elle voit le jour. De sorte que, si on ne doit pas d'une part réduire l'activité conjointe qui produit une conversation particulière à cette dernière, on doit aussi envisager l'épaisseur psychologique de l'activité conversationnelle et discursive sous-jacente à l'interaction verbale. Cette épaisseur est celle des conflits entre les activités réalisables, épaisseur conceptualisée par la clinique de l'activité par *le réel de l'activité* (Clot 1999). Au plan de la conversation, cette épaisseur comprend aussi, dans la dynamique des réalisations qui donnent lieu à la construction d'une interlocution, ce qui ne se dit pas, ce que l'on cherche à dire, à invalider, à attester sans y parvenir, ce que l'on aurait voulu ou pu dire, ce que l'on pense pouvoir dire ailleurs, ce que l'on dit pour ne pas dire ce qui serait à dire... Ce réel-là, pour une grande part inobservable, n'en est pas moins actif au plan psychologique et dans l'activité elle-même.

Tout usage du langage est indissolublement un rapport au monde, (une sémantique) en même temps qu'un rapport à autrui (une pragmatique) (Trognon & Batt, à paraître). Nous ajouterons à cette proposition un troisième terme, celui du rapport à soi, selon la proposition faite par Vygotski ([1925] 2003 : 91). De ce point de vue, l'activité conversationnelle est une activité « comme les autres », épreuve subjective où l'on se mesure à soi-même et aux autres, tout en se mesurant au réel, pour avoir une chance de parvenir à faire ce qui est à faire. Pas plus qu'elle ne l'est dans l'activité professionnelle, la subjectivité n'est un ornement de l'activité conversationnelle : elle est au principe même de son développement, un ressort interne de celui-ci (Clot 1999). L'interaction n'est pas un phénomène surplombant auquel les interlocuteurs peuvent prendre part, mais elle est tour à tour, dans le développement conversationnel, un produit de la coordination des activités conversationnelles qu'ils développent et « une ressource locale en cours » (Clot 1999) pour poursuivre ou développer leurs activités. En effet l'usage que le sujet fait de l'interlocution dépend de l'activité qu'il poursuit, et nous rejoignons sur ce point l'approche des genèses instrumentales développée par Rabardel (1995, 1999). Mais l'activité que le sujet poursuit est déjà un rapport entre au moins deux activités. Dans la séquence que nous allons examiner, l'activité qu'André poursuit est une *activité d'analyse*. *L'activité conversationnelle* qu'il poursuit est une activité de questionnement et d'explicitation mise au service de son *activité d'analyse*. Mais en retour, *l'activité d'analyse* est aussi mise au service de *l'activité*

*conversationnelle* de questionnement qui permettra de poursuivre la première. Ainsi, les productions locales de l'une de ces activités se constituent comme ressources pour poursuivre l'autre activité. L'activité que le sujet conduit se situe bien dans le rapport de ces activités, entre source et ressource. De fait, l'enchaînement conversationnel apparaît comme un lieu privilégié de migration fonctionnelle, à savoir d'une transformation de la source en ressource pour agir. C'est à cette condition, en autoconfrontation croisée, qu'une interlocution peut permettre un développement in situ (Kostulski à paraître).

## 1.2. La conversation comme instrument psychologique

Si parler est un moyen et non une fin, ce moyen renvoie à l'activité conversationnelle et aux artefacts dont elle use. « Le langage naturel est à la fois un *outil* pour penser et un *outil* pour communiquer » (Trognon & Batt à paraître, c'est nous qui soulignons). Il convient dès lors d'éclairer le rapport « instrumental » du langage naturel dans les processus de la pensée, dans l'idée que c'est dans cette instrumentalisation du langage naturel que l'être humain peut conduire avec d'autres ses activités quotidiennes. Nous nous référons pour cela aux travaux de Vygotski sur le sens comme développement de la signification, mais aussi sur une conceptualisation de l'instrument élaborée par Vygotski ([1930] 1985) et développée dans le courant des genèses instrumentales en Psychologie (Rabardel 1995, 1999). Pour Rabardel (1999), un instrument est

une entité fondamentalement mixte, constituée, du côté de l'objet d'un *artefact*, d'une fraction, voire d'un ensemble d'artefacts matériels ou symboliques, et du côté du sujet d'organiseurs de l'activité que nous avons nommés par ailleurs les *schèmes d'utilisation* et qui comprennent des dimensions représentatives et opératoires. L'instrument n'est donc pas seulement une partie externe au sujet, un donné disponible pour être associé à l'action (...). Les schèmes d'utilisation constituent les entités psychologiques organisatrices des actes instrumentaux au sens où l'entend Vygotski. (*ibid.* : 260).

Si Rabardel propose de considérer le langage en tant que tel dans une perspective instrumentale, nous proposons d'élargir l'artefact du langage à celui de la conversation, qui reste la forme prototypique naturelle (Trognon 1991) d'*organisation* et d'*usage* du langage et qui comprend des propriétés proprement conversationnelles que le langage seul ne saurait embrasser. Certains « schèmes » conversationnels ont d'ores et déjà été étudiés par les ethnométhodologues, comme les procédures de clôture de l'interaction, les salutations, et le principe même de ces « schèmes » conversationnels est condensé dans la fonction de la paire adjacente en conversation (Ghiglione & Trognon 1993). D'ailleurs, les échanges questions-réponses constituent

des « schèmes » conversationnels suffisamment stabilisés au plan social pour qu'une absence de réponse à une question constitue en soi une réponse. C'est selon nous la preuve que les sujets en interaction n'instrumentalisent pas seulement le langage en tant que tel pour conduire leurs activités quotidiennes, mais bien des formes culturelles, sociales et *in fine* subjectives de la conversation.

Les activités conversationnelles et discursives des participants à une interaction ne sont pas nécessairement, nous le disions plus haut, ni orientées vers une activité commune, ni tournées vers le même objet. Dans les cas du malentendu ou du *qui pro quo*, ce n'est d'ailleurs pas seulement l'objet de l'interaction ou l'activité poursuivie qui ne sont pas partagés par les interlocuteurs, mais c'est, à chaque tour de parole, l'instrumentalisation de l'interaction en tant que ressource en cours pour poursuivre une activité conversationnelle qui est différemment créée par les sujets. L'interlocution ne renvoie donc pas à une activité unique, identique chez les interlocuteurs, mais à des activités conversationnelles et discursives qui se répondent dans l'interaction. Ces activités conversationnelles et discursives renvoient à la façon dont les sujets font usage des propriétés de la conversation pour leur permettre - à chacun et conjointement - d'orienter et de *réaliser*, au sens fort du terme, leurs activités.

### 1.3. Instrument psychologique ou technique ?

Ainsi, l'interaction, suite aux travaux de Vygotski ([1930] 1985, [1934] 1997, 2003) et leurs développements (Clot 1999, 2003 ; Rabardel 1995, 1999), apparaît résolument comme un rapport instrumental entre différentes activités. Mais cette définition ne suffit pas. Vygotski ([1930] 1985) différencie en effet deux types d'instruments, qui se différencient fondamentalement par la direction de leur action. Il existe selon l'auteur d'une part des instruments techniques destinés à agir sur des objets du monde, et d'autre part des instruments psychologiques, « l'instrument psychologique ne provoque pas de changement dans l'objet ; il tend à exercer une influence sur le psychisme propre (ou celui des autres) ou sur le comportement. Il n'est pas un moyen d'agir sur l'objet » (*ibid.* : 43). Ainsi, selon Vygotski, l'instrument psychologique est un médiateur entre le sujet et lui-même ou les autres sujets, alors que l'instrument technique se caractérise par sa fonction de médiation entre le sujet et un objet externe.

Contrairement à Vygotski, Rabardel (1999) propose de ne pas distinguer les instruments techniques et les instruments psychologiques. La thèse de Rabardel est que les différents rapports (à l'objet externe, à soi-même, aux autres), sont susceptibles d'être coprésents comme potentialité

médiatrice de tout instrument. Si le langage est un instrument de médiation vis-à-vis de soi-même et des autres, l'auteur avance l'idée que, suivant la théorie des actes de langage, il existe des actes de langage, les déclaratifs, dont la fonction est de transformer la réalité externe : un roi disant « je te fais chevalier ». Rabardel avance ainsi que le langage est certes instrument symbolique, mais également instrument technique. Il en conclue que « Tout instrument constitue potentiellement un médiateur pour les trois types de rapports (...) » (*ibid.* : 253). Ce point nous semble à discuter, les actes de langage déclaratifs n'ayant, pas plus que les autres de notre point de vue, cette fonction. La réalité transformée par un déclaratif est toujours une réalité sociale. En effet, les déclaratifs font « être par le seul fait de leur énonciation » à cette condition que l'on reconnaisse à leur énonciateur le pouvoir social (« en vertu des pouvoirs qui me sont conférés... ») de faire être la chose, par son appartenance institutionnelle et dans un cadre institutionnel spécifique d'énonciation : un président peut déclarer une séance ouverte, un maire un mariage, un roi peut faire l'un de ses sujets chevalier. Si le statut social et le cadre institutionnel déterminent a priori la réussite ou l'échec d'un acte déclaratif, c'est bien qu'une composante *symbolique* est à l'origine de cette transformation d'une réalité. Autrement dit, c'est bien dans leur qualité d'instrument psychologique que les déclaratifs peuvent atteindre leur but, par une reconnaissance des autres du pouvoir qu'ils supposent, et qui tiennent dans les composants des actes de langage, en particulier les conditions préparatoires et le mode d'accomplissement d'un acte de langage.

Ainsi, rapportée à la triple direction de l'activité, l'instrument que constitue la conversation est toujours nécessairement orienté vers les autres et vers soi-même, sans qu'il ne puisse jamais avoir un rapport direct au monde. Ainsi, s'il reste vrai que « Les médiations à soi-même et aux autres ne sont pas des propriétés spécifiques d'une classe d'instrument particulière » (Rabardel 1999 : 253) au sens où un instrument technique peut révéler des propriétés d'instrument psychologique, nous sommes amenés à rejeter la proposition selon laquelle « Tout instrument constitue potentiellement un médiateur pour les trois types de rapports (...) » (*ibid.* : 253).

## **2. L'artefact conversationnel et l'analyse interlocutoire : rendre compte des activités conversationnelles et discursives**

La Logique Interlocutoire est une théorie de la composante langagière de l'interaction, l'interlocution. Elle décrit une grammaire de l'interlocution, les objets et des règles qui font de la conversation un moyen de conduire nos activités dans le monde social. Rappelons les principes de cette théorie

dans la version sur laquelle nous nous appuyons (Trognon & Kostulski 1999). La thèse développée par la logique interlocutoire est qu'une conversation se tisse par le déploiement d'une logique qui réalise les propriétés des actes de langage qui y sont énoncés.

Du point de vue de cette théorie, la séquence que nous analysons ici constitue une *transaction* (Trognon & Kostulski 1996) : pour mémoire, une transaction renvoie à une situation d'interaction qui s'organise en fonction - c'est-à-dire avec ou contre - les attentes et les rôles qu'elle porte, comme une psychothérapie ou un débat politique télévisé. Ainsi, une transaction renvoie à une organisation interlocutoire reconnaissable dans son appartenance à un genre conversationnel propre au cadre dans lequel elle a lieu. Toute transaction organise ce que nous nommons aujourd'hui des activités discursives (débat, résolutions de problèmes, négociation) représentées en Logique Interlocutoire par des *structures* qui ont cette particularité de réfléchir une intentionnalité collective propre à la situation. Enfin, ces structures sont des combinaisons d'une part d'*échanges* et d'autre part d'*interventions*. L'échange est l'unité d'analyse minimale d'une interlocution en ce sens qu'il constitue la plus petite unité dialogale de l'interaction. Un échange se construit à partir des propriétés des actes de langage simples ou complexes qui le composent (Ghiglione & Trognon 1993). Ainsi, toute transaction peut être décrite comme une organisation particulière des échanges se combinant en structures, ces dernières se combinant entre elles pour réaliser cette transaction particulière.

Dans cette théorie, c'est bien l'architecture de l'interlocution qui constitue le cœur du phénomène. Si une analyse de l'architecture conversationnelle peut permettre de décrire l'organisation cognitive ou socio-cognitive d'une interaction en situation de travail, nous l'utilisons à d'autres fins. L'architecture d'une interlocution réfléchit en effet, dans le processus de l'enchaînement conversationnel, les activités conversationnelles individuelles, collectives et l'articulation des premières aux secondes, tout comme elle réfléchit leurs développements en situation d'interlocution. L'enchaînement conversationnel est en effet un lieu privilégié de réalisation de la pensée pour le sujet impliqué dans une interlocution.

Dans notre interprétation, l'analyse interlocutoire permet de mettre en évidence des activités reposant sur une instrumentalisation à deux niveaux au moins : l'instrumentalisation des composants premiers et propriétés des actes de langage dans la réalisation de l'enchaînement conversationnel à un niveau proximal, mais aussi les usages de ces enchaînements dans le

développement de l'activité discursive qui se joue au plan de la structure de l'interlocution.

### **3. Une séquence en autoconfrontation croisée : est-ce que c'est un endroit pour poser un paquet de contre-rails ?**

Nous souhaiterions montrer ici que le sujet se saisit de cette grammaire de l'interlocution à des fins de réalisation, toujours incertaines, d'une activité d'analyse, dans une triangulation du rapport à soi-même, à l'objet et à autrui. Nous soutenons l'idée que le système d'activité conversationnelle et discursive en jeu dans l'interlocution, comme tout système d'activité, se développe au cours de sa réalisation (Clot 1999). De sorte que, plus qu'il n'« actualise » ou « accomplit » une interaction, il la réalise dans l'une des voies possibles de son devenir.

#### **3.1. Une situation à risque**

La séquence que nous nous proposons d'examiner est issue d'une intervention, conduite par l'équipe Clinique de l'activité (Clot, Kostulski & Prot 2003), dans un établissement industriel qui produit des appareils de voie (des aiguillages) pour le réseau ferroviaire. Cette intervention répondait à la commande initiale du CHSCT, qui a fait appel à nous à la suite du constat d'une dégradation continue de l'état de santé des professionnels. Plus exactement, le médecin du travail, entendu par les représentants du personnel, a attiré l'attention sur les symptômes somatiques et psychologiques d'une dégradation de la santé des professionnels. Les deux premières rencontres avec le comité de pilotage, émanation du CHSCT, ont donné lieu à la production de l'hypothèse partagée d'un rapport entre l'organisation du travail et la santé. C'est donc du côté de la façon dont les professionnels mobilisent leurs pratiques de métier individuellement et collectivement pour faire *avec ou malgré* l'organisation du travail en place, que nous avons choisi d'orienter cette intervention. En clinique de l'activité nous avançons en effet que l'activité est une épreuve subjective où l'on se mesure à soi-même et aux autres, tout en se mesurant au réel, pour avoir une chance de parvenir à réaliser ce qui est à faire. C'est ainsi que les activités suspendues, contrariées ou empêchées doivent être intégrées à l'analyse (Clot 1999) dans la mesure où elles pèsent de tout leur poids sur l'activité présente.

Les analyses en autoconfrontations croisées ont été menées avec une équipe de logistique d'un atelier. Les agents ont pour tâche d'approvisionner les machines en rails afin qu'ils soient usinés ou assemblés. Ces rails sont transportés grâce à des ponts (hauts de 10 mètres

environ) qui se déplacent de façon transversale sur 300 mètres environ entre l'atelier d'usinage et les stocks organisés en plein air. Les stocks étant placés à l'opposé l'un de l'autre, la longueur totale du chantier est d'environ 900 mètres, l'atelier d'usinage étant au centre. Les agents de la logistique doivent également « évacuer » les pièces une fois les manutentions terminées. Leur tâche consiste aussi à mettre en stock les différentes pièces, et à les expédier vers une autre unité de l'établissement (par exemple au montage) ou à l'extérieur de l'établissement. Les équipes se composent d'une part du chauffeur qui conduit un pont (dans une cabine qui se trouve en haut du pont) ; et d'autre part des « servants » c'est-à-dire des agents au sol qui accrochent et décrochent les rails au moment du transport de ces derniers, et guident le chauffeur dans ses manœuvres. Servants et chauffeurs collaborent donc pour réaliser les manœuvres de déplacements, de « dépose et d'enlèvement de rails ».

L'activité des servants et des chauffeurs, du fait d'une organisation du travail massivement dysfonctionnelle est une activité risquée : elle est gouvernée par des conflits qui font souvent cohabiter de manière paradoxale l'efficacité et la sécurité. Pour rester efficace, et même parfois pour réussir à faire ce qui est prescrit, il faut sortir des prescriptions de sécurité : il faut travailler avec un agrès inadapté qui risque de casser ou de s'écraser sous le poids des rails, parce que l'agrès prescrit pour cette tâche n'est pas disponible ou trop loin, ou « absent » de la scène ; il faut lever les rails à 3 mètres du sol pour passer au dessus d'un convoyeur en panne qui constitue un obstacle permanent de l'environnement de travail, alors que selon la prescription les rails doivent rester à hauteur d'homme ; le travail est réalisé à deux seulement, un servant et un chauffeur, alors que les tâches exigent la présence de deux servants, le tout dans des conditions climatiques changeantes, mais surtout dans une incessante expérience d'activités suspendues, différées, annulées, remises à plus tard, qui laissent des « traces » sur le chantier, comme ce « tas » de traverses laissé là et qui entrave le travail du transport de rails, devenu prioritaire. Dès lors, le métier se construit dans ces choix (Clot, Kostulski & Prot 2003) et le travail se complique grandement. La communication entre chauffeurs et servants n'est pas aisée du fait de la distance, pourtant cette communication serait d'autant plus nécessaire que le travail est risqué.

### 3.2. La séquence et son analyse

La séquence que nous proposons correspond à un extrait d'une co-analyse impliquant un servant (André) et un chauffeur (Jean-Claude). L'activité professionnelle analysée consiste en un moment du transport d'un « paquet » de rails vers l'usinage, et plus particulièrement le moment où le

servant et le chauffeur collaborent pour poser les rails dans l'atelier d'usinage.

Les qualifications différentes de l'un et de l'autre et le prestige professionnel associé à l'activité du chauffeur permettent à ce dernier de manifester, dès les premiers tours de paroles, une inégalité d'accès à la compréhension de la situation de travail : il est servant et chauffeur, André n'est que servant, et à ce titre André ne peut pas comprendre son travail de chauffeur. Fort de cette déclaration, il s'engage dans une activité d'évaluation, teintée négativement, du travail d'André ; il accompagne alors l'analyse d'André, formule des questions teintées de remontrances sur ses manières de faire. Au moment de la séquence qui nous intéresse, le film montre André accompagnant avec son pied et ses bras le dépôt du paquet de rails, et derrière lui, le tas de traverses évoqué plus haut. Le risque ici est celui d'un accident corporel : l'espace est réduit, André accompagne ce dépôt seul, un geste mal mesuré pourrait le « coincer » entre les rails encore suspendus et cet empilement de traverses. Dans les premiers moments de l'analyse de cette activité, Jean-Claude poursuit ses remontrances à l'égard d'André (« regarde où tu es ! »), lui imputant ainsi la responsabilité du danger qu'il court dans la situation. André acquiesce, et finit par avouer qu'il n'aurait pas dû se mettre là. Le chercheur demande une explicitation à André : où aurait-il dû se mettre ? et suspend toute tentative d'intervention de Jean-Claude. Dans les tentatives d'André pour définir quelle aurait été la position la moins dangereuse, une contrainte dans l'environnement de travail est mise à jour : selon André, ce paquet de rails n'aurait pas dû être là. C'est suite à cette constatation que débute la séquence ci-dessous, au 38<sup>ème</sup> tour de parole de l'interlocution portant sur cette situation d'activité :

- Chercheur 38 : c'est ça, est-ce que c'est un endroit pour poser un paquet de contre-rails ? je sais pas
- Jean-Claude 39 : bah oui, ça va au montage
- André 40 : ça va au montage
- Jean-Claude 41 : Le mec il vient avec un salev, on n'a pas d'autre endroit pour mettre les pièces à part la route
- André 42 : même, le conducteur du salev il aurait dû, c'est bête parce que je dis ça maintenant, le paquet, il aurait dû descendre, ouvrir la porte et le mettre de l'autre côté parce qu'y avait de la place, y'a plus de place de l'autre côté que par ici
- Chercheur 43 : le mettre où ?
- André 44 : le mettre de l'autre côté du passage, voilà sur l'autre côté, à droite où qu'y avait rien, à ton avis ?
- Jean-Claude 45 : oui, ou même à la limite il ouvre la porte et il le met sur la voie parce que sur la voie ça gêne pas, le convoyeur il fonctionne pas donc c'est très bien, situation perturbée, ce paquet là on l'a rentré allez un quart d'heure après on l'a rentré, je sais pas

- Chercheur 46 : donc là il y a deux problèmes quoi, ce serait mieux de se mettre devant plutôt que derrière  
 André 47 : oui  
 Chercheur 48 : ou si vous êtes derrière c'est parce qu'il y a le paquet de traverses  
 André 49 : voilà  
 Jean-Claude 50 : voilà, ou il aurait pu se mettre plus en arrière  
 Chercheur 51 : ah  
 (...)

Pour rendre compte du développement de cette brève interlocution, nous proposons de regarder non pas la structure interlocutoire globale de la séquence, mais le développement de cette structure tour de parole après tour de parole.

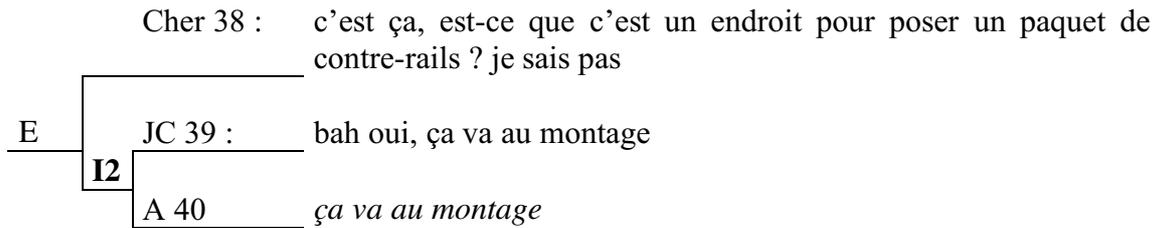
Cher 38 : *c'est ça, est-ce que c'est un endroit pour poser un paquet de contre-rails ? je sais pas*

**E1** J.C. 39 : *bah oui, ça va au montage*

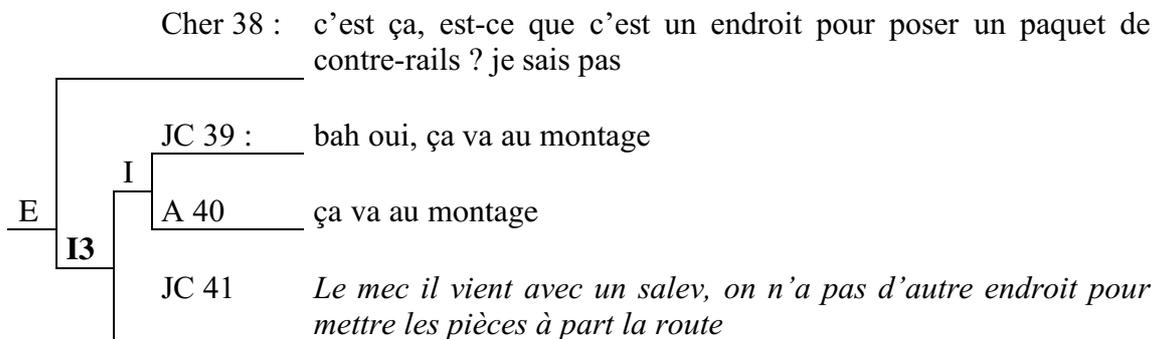
On est ici face à un échange question-réponse. La structure de cet échange E1 va se développer, et ce faisant réaliser un rapport à l'objet et à l'autre différent.

Rappelons que Jean-Claude a livré son interprétation de la situation de co-analyse avec André : André n'a pas le même accès que lui à la compréhension des activités, car il est « seulement » servant. C'est ainsi que l'on peut interpréter l'activité d'évaluation qu'il poursuit à l'égard d'André, qui le mène à faire dire à André que ce dernier est responsable du risque encouru dans la situation. Rappelons aussi que le chercheur a résisté, contre Jean-Claude, à une telle interprétation en ouvrant contre Jean-Claude un espace de dialogue permettant à André d'interroger les contraintes de l'environnement de travail.

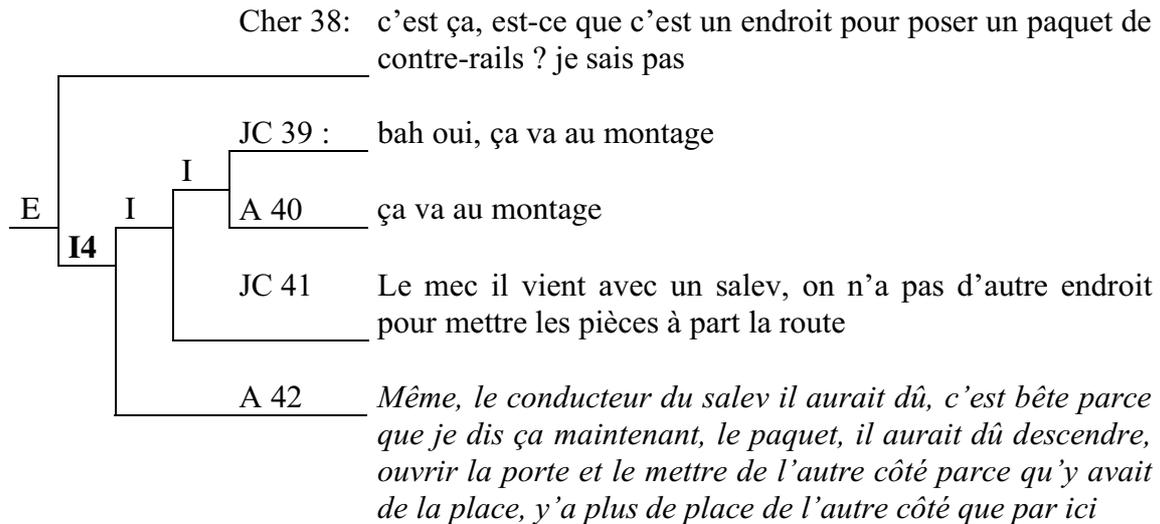
Le chercheur a fait une relance pour interroger la présence du « paquet » qui met en danger André dans son activité. C'est Jean-Claude qui satisfait le directif, manifestant par là un potentiel désaccord avec André qui soutenait, deux tours de paroles auparavant, que ce paquet n'aurait pas dû être là.



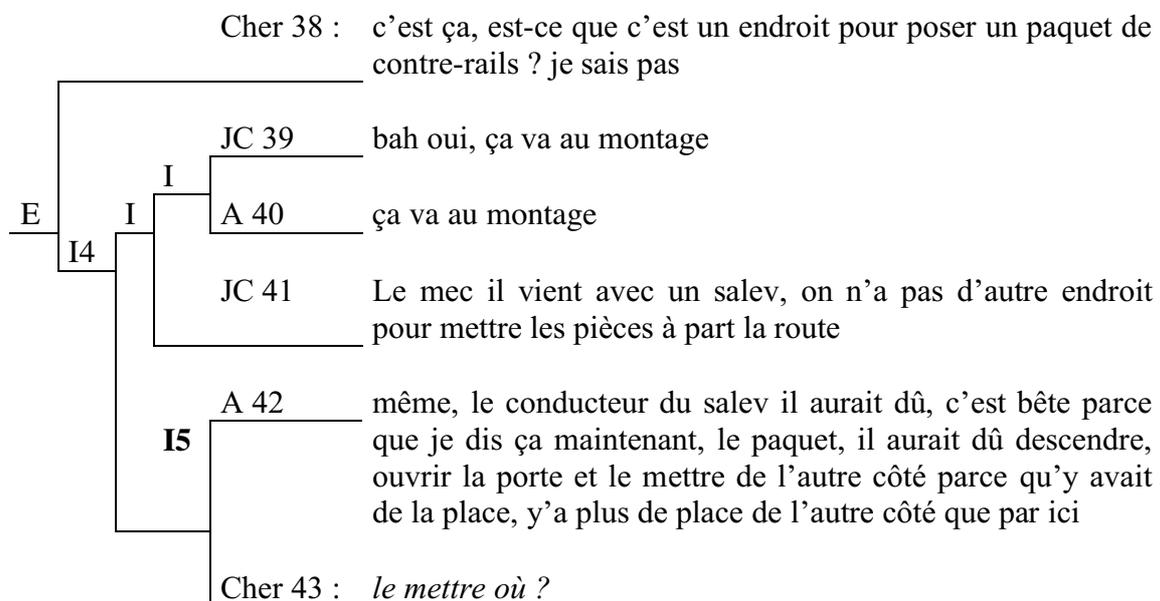
André participe à la réponse de Jean-Claude, dans une intervention qui peut être un assertif ou un directif, mais qui ne remet pas en cause la réponse proposée par Jean-Claude. L'échange reste structurellement un échange question réponse et complément ou demande de confirmation sur la justification de la réponse.



Jean-Claude reformule ici sa réponse, en satisfaisant plus précisément la question qui a été posée par le chercheur : non seulement dans sa réponse « c'est un endroit » pour poser un paquet de contre rail, mais « on n'a pas d'autre endroit » pour le faire. Cette nouvelle formulation a aussi pour effet de renforcer la structure de l'échange question-réponse. Cette réponse entre en désaccord avec les propos d'André. Mais l'interlocution initiée à propos de cette situation d'activité a déjà une histoire, et a déjà connu, du fait des interventions du chercheur, un développement. Si André avait dû concéder à Jean-Claude qu'il n'aurait « pas dû se mettre là », le chercheur avait empêché Jean-Claude d'intervenir et avait développé contre ce dernier une analyse des raisons pour lesquelles André s'était placé là, ce qui avait permis à André d'interroger l'environnement de travail. André a ainsi pu proposer une interprétation différente de celle de Jean-Claude.

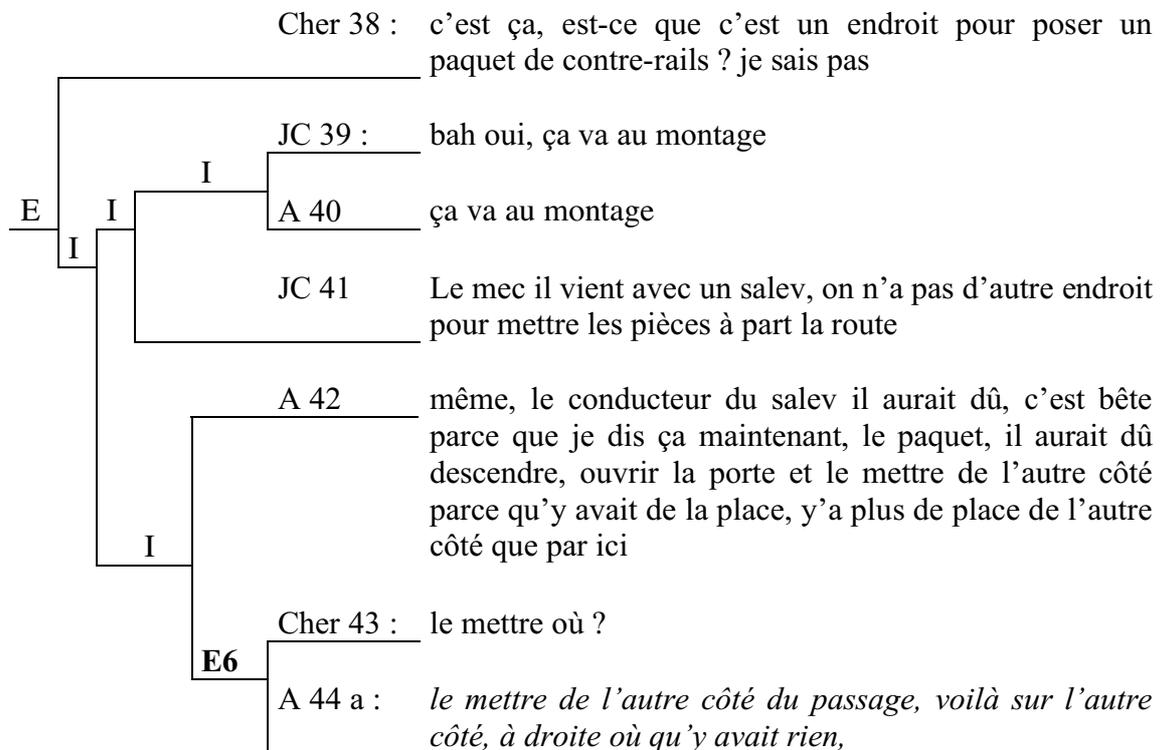


André est fort de ce qui vient de se passer avec le chercheur contre Jean-Claude dans l'interlocution. Il peut maintenant développer son analyse, même si c'est en contredisant ce que dit Jean-Claude, et prend conscience de la valeur de cette nouvelle perception de la situation (« c'est bête parce que je dis ça maintenant »). André entre dans une controverse avec Jean-Claude sur l'endroit où on pouvait mettre « le paquet », en réfutant par l'usage de « même » la valeur d'argument du salev. Ici, la structure interlocutoire change : I4 annonce potentiellement une structure délibérative.



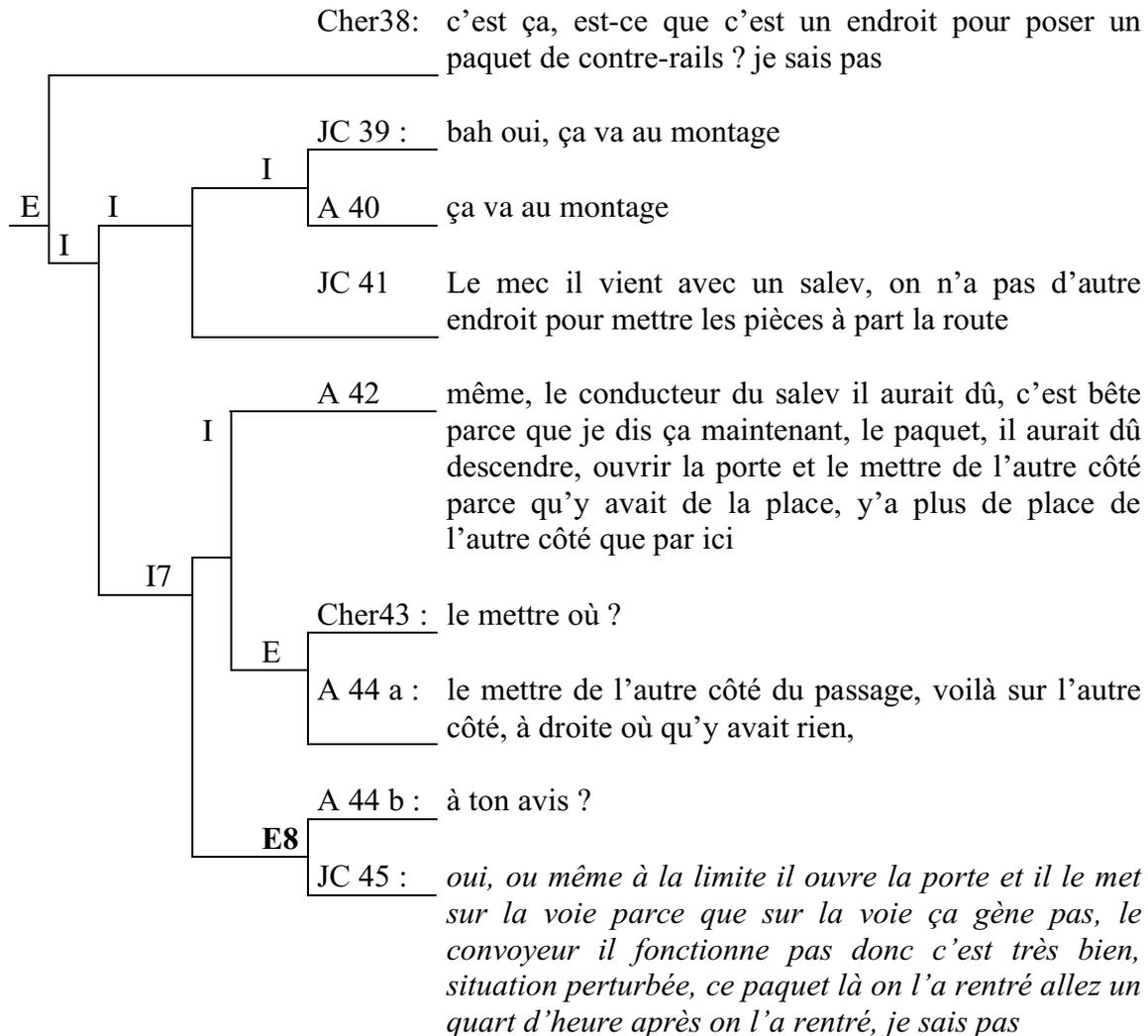
Le chercheur fait une demande d'explicitation sur la dernière proposition d'André, ce qui a pour effet de supporter l'activité conversationnelle développée par André et d'étayer la structure délibérative qui émerge. On voit sur la structure comment I5 vient conforter la fonction d'I4 dans une

structure délibérative : I2 et I3 renforçaient la structure question-réponse, I5 favorise l'émergence d'une alternative structurante à la réponse.



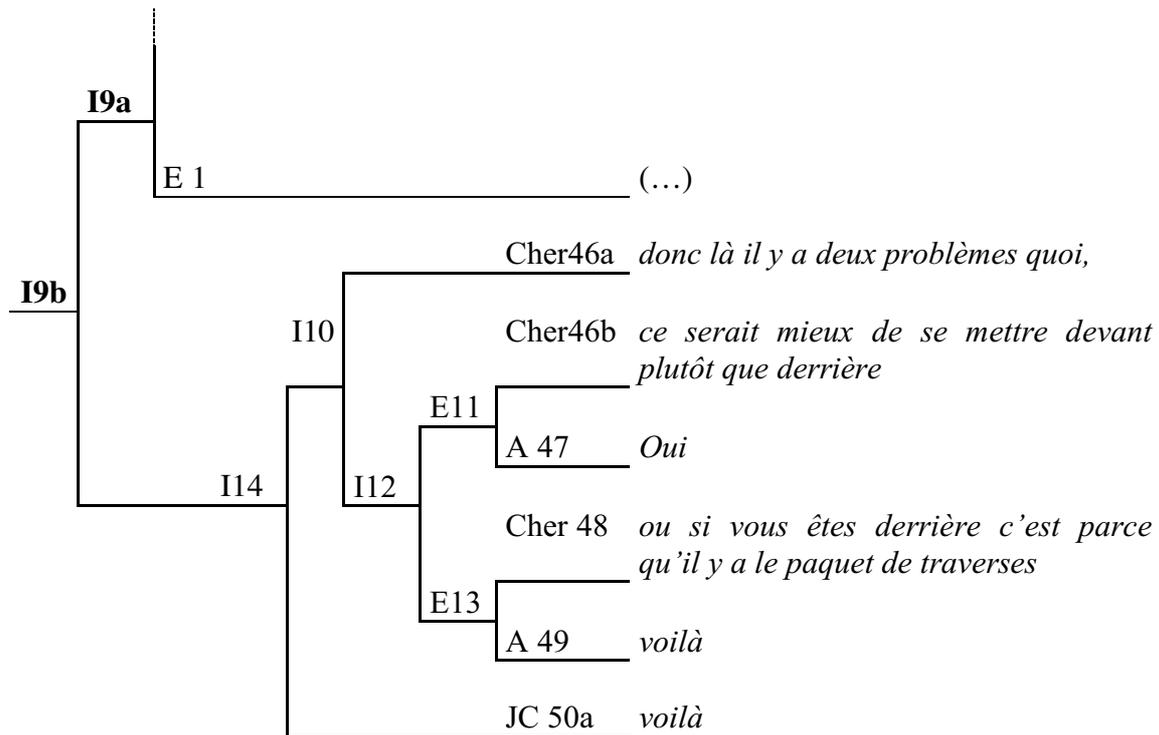
André satisfait le directif. Du point de vue de la structure, on est face à un échange qui organise une question et deux réponses contradictoires. Au plan de la relation à l'autre entre Jean-Claude et André comme de la relation à l'objet, cette structure constitue déjà une réalisation différente : André n'est plus subordonné à l'activité conversationnelle de Jean-Claude, et l'environnement de travail n'est plus subordonné à la fatalité du réalisé.





C'est cette dernière organisation interlocutoire que Jean-Claude va effectivement réaliser : il s'appuie sur la question proposée par André pour réviser son point de vue et soutenir le point de vue de son collègue. Il valide la proposition d'André et développe avec lui l'analyse des possibles, renonçant ainsi à son point de vue antérieur. Il avance une nouvelle proposition dans l'examen de ces possibles : celle de mettre les traverses sur la voie du convoyeur en panne. La réponse à la question initiale s'est développée, tout comme l'analyse de la situation que venait supporter cette interlocution. Enfin, la révision que Jean-Claude réalise ici signe une autre relation à André, « symétrisée » en ce sens qu'il quitte son activité d'évaluation du travail d'André pour réaliser une relation interpersonnelle de collègues examinant une situation de travail.

Regardons maintenant comment se clôt cette séquence :



Le chercheur fait une synthèse de l'analyse produite concluant sur la base de cette séquence (I9b) mais aussi d'une séquence antérieure (I9a). Il synthétise ces « problèmes » repérés en les ramenant non plus dans l'environnement de travail mais dans le réel de l'activité d'André. C'est en effet le réel de l'activité qui est travaillé en clinique de l'activité, dans le but d'offrir aux collectifs professionnels d'autres destins possibles à l'activité dont le développement semble suspendu. Cette synthèse donne d'ailleurs lieu à une double ratification d'André et de Jean-Claude, ce dernier enchaînant à la suite de cette séquence en formulant un nouveau possible de l'activité d'André. L'interlocution mènera ainsi à réaliser une analyse du conflit activité-sécurité sous-jacent aux gestes de chacun des protagonistes dans la situation à risques.

#### **4. Conclusion : construire un modèle psychologique de l'interlocution**

Si l'on cherche à qualifier le travail du chercheur du point de vue de sa réalisation pragmatique, on peut dire qu'il contribue à rendre instable l'organisation d'une structure interlocutoire en l'orientant vers une structure délibérative entre les sujets, quittant « le déjà dit », le « déjà pensé » et les rapports interpersonnels fermant l'accès au réel pour favoriser au contraire un examen, sinon une construction, des possibles de la situation.

Rendre compte des phénomènes psychologiques en jeu dans les interactions suppose de conceptualiser en psychologie ce qui est souvent nommé comme une propriété de l'interaction, la séquentialité, et qui fait de l'enchaînement conversationnel un lieu privilégié de réalisation de la pensée. Examiner une interlocution du point de vue de la réalisation pas à pas des activités conversationnelles et discursives qu'elle sous-tend permet selon nous d'accéder à son épaisseur psychologique, en ce sens que l'enchaînement conversationnel n'est pas qu'« un réalisé » de l'interlocution. Il est une réalisation au sens fort, et est aussi source de réel, dans les trois directions de l'activité que sont les autres, l'objet, le sujet. Ainsi, une telle démarche d'analyse permet d'examiner a minima les développements des rapports à l'objet ou à l'autre, mais aussi certaines « réalisations en gésine » (Clot 2003) qui verront ou non le jour dans des processus interpersonnels complexes.

Ceci nécessite selon nous tout d'abord de disposer d'une théorie pragmatique de l'interlocution décrivant l'artefact conversationnel et permettant d'examiner les organisateurs des usages conversationnels. La théorie de la Logique Interlocutoire le permet. Mais il nous faut aussi disposer d'une théorie psychologique permettant d'expliquer « les mouvements internes » (Vygotski [1925] 2003) des sujets, qui structurent pas à pas l'interlocution. Le modèle de l'activité dirigée (Clot 1999) et du développement (Clot 2003) élaborée en clinique de l'activité offre une possibilité de caractériser ces mouvements. Il faut maintenant examiner dialectiquement et articuler ces modèles pour rendre compte de la fonction des réalisations langagières dans les activités sociales et psychologiques quotidiennes. Ce chantier, parsemé d'obstacles – différents de ceux rencontrés par André et Jean-Claude mais tout aussi réels –, est ouvert.

### **Références bibliographiques**

- BLANCHET A. (1998), « L'interaction thérapeutique », in T. Natan *et al.* (éds), *Psychothérapies*, Paris, Odile Jacob, 99-169.
- CLARK H. (1999), « On the origins of conversation », *Verbum XXI*(2), 147-162.
- CLOT Y. (1999), *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF.
- CLOT Y. (2003), « Vygotski, la conscience comme liaison », in L. Vygotski, *Conscience, Inconscient, émotions*, Paris, La Dispute, 7-59.
- CLOT Y., KOSTULSKI K. & PROT B. (2003), « Les rapports entre l'organisation du travail et la santé », *Rapport d'étude au CHSCT de l'Etablissement industriel XX*.
- FILLIETTAZ L. (2002), *La parole en action, Eléments de pragmatique psycho-sociale*, Québec, Editions Nota bene.

- GHIGLIONE R. & TROGNON A. (1993), *Où va la pragmatique ?*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble.
- GROSJEAN M. & LACOSTE M. (1999), *Communication et intelligence collective : le travail à l'hôpital*, Paris, Presses Universitaires de France, Collection Le Travail Humain.
- KOSTULSKI K. (à paraître), « Activité conversationnelle et activité d'analyse : l'interlocution en situation de co-analyse de l'activité », in L. Filliettaz & J.-P. Bronckart (éds.), *L'analyse des actions et des discours en situation de travail. Concepts, méthodes et applications*, Louvain-la-Neuve, Peeters, Collection Bibliothèque des Cahiers de l'Institut de Linguistique de Louvain (BCILL).
- KOSTULSKI K. & MAYEN P. (2001), « Raisonnements collectifs en situation de travail : le cas des apprentis facteurs à la Poste », in J. Bernicot, A. Trognon, M. Guidetti & M. Musiol (éds), *Pragmatique et Psychologie*, Nancy, PUN, 155-178.
- KOSTULSKI K. & PROT B. (à paraître), « L'activité conversationnelle d'un jury de Validation d'Acquis : analyse interlocutoire de la formation d'un concept potentiel », *Psychologie Française*.
- RABARDEL P. (1995), *Les hommes et les technologies*, Paris, Armand Colin.
- RABARDEL P. (1999), « Le langage comme instrument ? Eléments pour une théorie instrumentale étendue », in Y. Clot (éd.), *Avec Vygotski*, Paris, La Dispute, 241-264.
- TROGNON A. (1991), « L'interaction en général : sujets, groupes, cognitions, représentations sociales », *Connexions* 1991/1, n°57, *L'interaction : négociation du sens*, 9-27.
- TROGNON A. (1995), « Structures interlocutoires », *Cahiers de Linguistique Française* 17, 79-98.
- TROGNON A. & BATT M. (à paraître), « La Logique interlocutoire : un cadre théorique pour l'analyse psycho-sociale de l'usage du langage », in J.E. Tyvaert (éd.), *La pragmatique : Approche développementale, linguistique et psycho-sociale*, Reims, Presses Universitaires de Reims.
- TROGNON A. & KOSTULSKI K. (1996), « L'analyse de l'interaction en Psychologie des groupes : économie interne et dynamique des phénomènes groupaux », *Connexions* 68(2), 129-170.
- TROGNON A. & KOSTULSKI K. (1999), « Eléments d'une théorie globale de l'interaction conversationnelle », *Psychologie Française* 44(4), 307-318.
- VYGOTSKI L. ([1925] 2003), « La conscience comme problème de la psychologie du comportement », in *Conscience, inconscient, émotions*, Paris, La Dispute, 61-94.
- VYGOTSKI L. ([1930] 1985), « La méthode instrumentale en psychologie », in B. Schneuwly & J.-P. Bronckart (éds), *Vygotsky aujourd'hui*, Neuchâtel, Delachaux & Niestlé.
- VYGOTSKI L. ([1934] 1997), *Pensée et langage*, Paris, La Dispute.
- VYGOTSKI L. (2003), *Conscience, inconscient, émotions*, Paris, La Dispute.