

**Communications interactives dans les groupes de travail
Katia Kostulski & Alain Trognon (1998), Presses
Universitaires de Nancy, 258 p.**

Odile Camus

► **To cite this version:**

Odile Camus. Communications interactives dans les groupes de travail Katia Kostulski & Alain Trognon (1998), Presses Universitaires de Nancy, 258 p.. 1998, pp.179-182. hal-02530354

HAL Id: hal-02530354

<https://hal-normandie-univ.archives-ouvertes.fr/hal-02530354>

Submitted on 2 Apr 2020

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Communications interactives dans les groupes de travail

Katia Kostulski & Alain Trognon (1998), Presses Universitaires de Nancy, 258p.

Si l'on admet qu'un collectif de travail peut être défini comme « système d'interactions gouverné par une intentionnalité collective », et que les communications verbales constituent « le marqueur de la construction des savoirs et du partage des connaissances » (Brabant p.104), on suivra avec intérêt les dix auteurs ayant collaboré à la rédaction de cet ouvrage.

Intérêt, en premier lieu, pour analyser les situations de travail. Par exemple le concept opérationnel d'*opérateur virtuel*, que Rogalski (qui se réfère notamment au système « groupe-tâche » de Leplat) définit comme « système chargé de la réalisation de la tâche », permet une analyse non seulement indépendante des variations de la composition du collectif en charge de l'activité, mais de plus, étayée par les méthodes élaborées pour l'activité individuelle. Plus globalement, cet ouvrage montre qu'il est possible de modéliser l'élaboration collective de cognitions à laquelle l'analyse de la communication donne accès. La communication est en même temps envisagée dans sa fonction de structuration cognitive et sociale.

La dimension cognitive pourra peut-être paraître privilégiée, en ce que l'angle d'approche de l'effectuation de la tâche par le groupe est celui de la résolution de problèmes - résolution certes collective. C'est ainsi par exemple que Brabant étudie l'interaction entre opérateurs chargés de la régulation de la circulation d'un réseau de bus. Ou encore, Kostulski et Trognon montrent comment, lors de la transmission orale entre équipes soignantes au moment de la relève de poste, l'organisation cognitive émergente reproduit la structuration des échanges ; les auteurs s'appuient sur la *déduction naturelle*, « modèle logique processuel » qui rend compte du raisonnement en tant que construction progressive, tout en respectant la forme de son accomplissement pragmatique.

En d'autres termes, la coordination de l'activité est opérationnalisée en tant que processus simultanément cognitif et collectif, et l'ensemble des contributions présentées souligne cette isomorphie entre plans communicationnel, cognitif, et relationnel. La structure qui émerge de la gestualité co-verbale converge elle-même avec celle résultant de la communication verbale ; ainsi Sannino (qui utilise les travaux de Kendon pour la notation des expressions gestuelles, mais en intégrant le contexte interactionnel de production) trace les profils gestuels des interactants et analyse les interrelations entre ces profils ; les gestes en effet « peuvent exhiber plus librement que la parole les contenus et les événements communicatifs », et en particulier « la distribution des rôles socio-cognitifs » (p.127). Dans une perspective complémentaire, l'examen des flux de communication entre membres de l'équipage d'un avion de la patrouille maritime (Léglise) révèle une distribution de la cognition : les

opérateurs se focalisent à la fois sur la tâche et sur les interactions. De Almeida & Saint-Dizier proposent quant à eux de concevoir un pilote multi-robots en analysant l'activité de coordination d'un collectif d'humains simulant pièces et outils dans une tâche d'usinage classique : des interactions émergent les connaissances et les règles de coordination nécessaires au système.

Si cette simulation est apparue plus pertinente qu'une analyse fonctionnelle, c'est que l'homme dispose des compétences requises pour cette activité de coordination : « compétence quotidiennement pratiquée d'adaptation à autrui », « faculté à réagir efficacement aux situations imprévues », et de plus, il « possède un méta-regard sur ses raisonnements » (p.160). C'est finalement la *compétence communicative* qui est évoquée ici, et que l'on trouvera plus directement au centre du propos de Navarro. Pour cet auteur le niveau *métacognitif*, instaurant un sujet « superviseur », est une dimension essentielle de l'interaction fonctionnelle ; or dans ce contexte, autrui est un des éléments de cette supervision. Ainsi une inadéquation de la « représentation de la représentation du partenaire » peut être à l'origine du mauvais réglage d'un échange, ici entre un permanencier du SAMU et un appelant. Et comme le rappellent en introduction Trognon & Kostulski, de plus en plus de tâches sont accomplies par des collectifs dont les performances dépendent de la communication. La compétence communicative est en particulier nécessaire au professionnel remplissant une fonction d'intermédiaire entre deux catégories distinctes d'agents (Mayen), tel le réceptionnaire d'un atelier de réparation automobiles qui doit opérer des déplacements constants entre deux univers, celui du client et celui de l'atelier.

L'intérêt de cet ouvrage réside également dans la diversité des applications qu'offre une telle approche. Finalités épistémiques et finalités pratiques sont en effet ici étroitement imbriquées. Par exemple, la dimension métacognitive qu'appréhende Navarro est illustrée à partir de deux accidents dramatiques ayant pour origine l'erreur humaine ; la mise en oeuvre d'un contrôle mutuel entre partenaires impliqués, contrôle que favorise l'interaction, apparaît précieuse pour la prévention des accidents, de même que la compréhension des phénomènes de « décalage » entre accomplissement attendu et accomplissement effectif de l'action, comme le montre l'analyse des interactions entre commandant des opérations de secours et subordonnés dans le cadre de la lutte contre les feux de forêt (Rogalski).

L'apport des sciences humaines pour l'ingénierie est également mis en évidence ; par exemple, les travaux de Sannino s'inscrivent dans une recherche sur la conception distribuée ; ou, plus directement, la simulation présentée par De Almeida et Saint-Dizier vise la conception d'un système de pilotage informatique sur le modèle des systèmes multi-agents.

L'importance de ces contributions dans le domaine de la formation n'échappera pas non plus au lecteur : l'analyse qu'effectuent Kostulski & Trognon permet la reconstruction de savoirs professionnels non évoqués directement mais sous-tendant le raisonnement collectif, et les auteurs soulignent le rôle formateur de l'interaction, *via* la mobilisation de ces savoirs implicites. C'est plus globalement la didactique professionnelle, définie par Mayen comme « analyse d'une activité de travail en vue d'élaborer des modalités de formation » (p.208), qui pourra s'enrichir de cette approche, et qui, en tant que « théorie de l'action en situation », trouve son complément naturel dans la logique interlocutoire.

Car l'intérêt de l'ouvrage est aussi méthodologique - même si les diverses contributions ne sont pas toutes comparables à cet égard. La méthode d'analyse bi-dimensionnelle (sémantique et communicative, méthode fondée sur le principe de l'analyse croisée de l'action collective) qu'expose Rogalski par exemple risque de paraître d'un accès difficile au lecteur qui ne connaîtrait pas les travaux antérieurs de l'auteur (d'autant que le chapitre en question donne parfois l'impression d'une rédaction un peu hâtive). On pourrait aussi regretter que l'analyse de la gestualité co-verbale, que Sannino met en parallèle avec l'analyse interlocutoire, reste très descriptive ; les conclusions, tant pratiques que théoriques, font défaut ; mais cela tient sans doute au caractère exploratoire de ces travaux, que d'ailleurs l'auteur évoque en conclusion.

On appréciera néanmoins la cohérence d'ensemble de l'ouvrage, cohérence assise notamment sur la référence quasi constante à la logique interlocutoire (et qui aurait justifié une bibliographie commune). La motivation de cette référence commune est explicitée à plusieurs reprises. Car il existe certes, et depuis longtemps, des instruments d'analyse de la communication ; mais ceux-ci ne rendent pas compte de la dimension processuelle, ni ne permettent de « capter » l'organisation cognitive (Kostulski & Trognon). Et comme le rappelle Léglise, en ergonomie l'analyse de la communication est le plus souvent quantitative et classificatoire, et l'encodage se fait « suivant l'intuition des analystes » (p.186), tandis que la logique interlocutoire se fonde sur le travail interprétatif des participants eux-mêmes (De Almeida & Saint-Dizier). L'accès au cognitif suppose de toutes façons la prise en compte de la dimension illocutoire, un même contenu propositionnel pouvant renvoyer à différents composants logiques de la tâche (p.172).

Le néophyte commencera d'ailleurs avantageusement par la lecture de De Almeida & Saint-Dizier, qui expliquent, au cours d'un exposé très clair, les principes de base de la logique interlocutoire, tandis que Kostulski & Trognon s'attachent surtout à en présenter les récents développements, en particulier l'intégration de l'« approche pragma-dialectique »

(Van Eemeren & Grootendorst). Celle-ci permet de restituer les propositions implicites du raisonnement ; l'analyse ainsi enrichie peut mettre en évidence la structure logique des conversations, en dépit des différences entre logique et pragmatique (les processus inférentiels en langage naturel sont guidés par des buts pratiques ; les règles d'inférences ne sauraient donc être indépendantes du contexte, mais elles ne sont pas pour autant « non logiques » - même si la logique seule ne peut en rendre compte).

La logique interlocutoire, à la fois méthode d'analyse et modèle théorique, relève finalement d'une démarche empirique aux fondements authentiquement rationnels. C'est pourquoi l'intérêt de l'ouvrage est de plus conceptuel, et de ce point de vue, non circonscrit aux groupes de travail. Certes, l'intention des auteurs était peut-être surtout d'asseoir la spécificité du champ d'étude, tout au moins de faire valoir la pertinence de l'analyse de la communication pour la compréhension des situations de travail - ce dont le lecteur partial que je suis était par avance convaincu. Et il est vrai que la « communication opérative » présente des propriétés spécifiques, notamment en qu'elle vise un « changement d'état des objets du monde de l'action » (Rogalski p.43) : la tâche surdétermine alors les processus de communication. Ainsi, la superposition entre structure logique de la tâche et structure organisationnelle de l'interlocution qu'observent De Almeida & Saint-Dizier tient peut-être aux spécificités de la situation (pp.178). Ou encore, les problèmes que pose la définition de l'adresse conversationnelle (Léglise) ont une importance toute particulière dans ce cadre, pour définir les zones de coopération entre opérateurs ; ils n'en concernent pas moins pour autant la communication en général.

Ce que révèle la communication opérative, et qui apparaît de façon récurrente dans cet ouvrage, me semble en effet au coeur de la dynamique communicationnelle, à savoir la nécessité de l'ajustement constant au partenaire. Le concept de *pragmatisation* que définit Mayen (en se référant à Vergnaud) rend précisément compte des transformations que le professionnel fait subir à ses connaissances et à ses énoncés pour les adapter à son interlocuteur. Navarro quant à lui, pour spécifier la notion de compétence communicative, met l'accent sur la capacité à se représenter les caractéristiques du partenaire. Brabant également évoque l'importance de la représentation du travail de l'autre. Or, dans les interactions quotidiennes, c'est bien un certain modèle de destinataire qui guide le locuteur dans le contrôle de sa production discursive. La communication opérative a ceci de particulier que les échecs de l'ajustement mutuel ont généralement des conséquences manifestes. D'où l'intérêt d'un « "méta"- niveau d'analyse » tel que prôné par Navarro (qui cite notamment Falzon), dont la réflexion conceptuelle pourrait bien concerner d'autres domaines que la seule

psychologie du travail. L'auteur en effet regrette que cette dernière ait négligé le concept de métacognition au profit de la « régulation », mettant l'accent sur le côté fonctionnel de l'activité « sans vraiment se demander "s'il y a un pilote dans l'avion" conscient de ses actes (...) » (p.241).

Odile Camus.