

« Revue de communication sociale et publique »

communiquer

Communications au travail et conception de dispositifs de formation: quelles articulations ?

Joëlle Morrissette, Ph. D.

Faculté des sciences de l'éducation
Université de Montréal, Canada

Isabelle Vinatier, Ph. D.

Département des sciences de l'éducation
Université de Nantes, France

Laurent Filliettaz, Ph. D.

Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation
Université de Genève, Suisse

Le « tournant praxéologique », issu notamment des sciences de la communication (Filliettaz, 2002 ; Kerbrat-Orecchioni, 1990 ; Mondada, 2004 ; Vernant, 1997), constitue une voie qui s'est déjà révélée féconde pour examiner en quoi et comment le langage peut être un moyen d'agir *avec* et *sur* autrui, en relation étroite avec son contexte d'usage et de mobilisation. Cette conception du langage dans une perspective interactionniste a ainsi contribué à éclairer l'organisation du travail dans différents champs professionnels, notamment les savoirs qui sont construits, c'est-à-dire négociés et légitimés, à travers les échanges entre membres d'un groupe. Ces travaux ont montré comment l'apprentissage d'un métier naît des interactions quotidiennes médiatisées par un contexte socioculturel donné (Filliettaz et Schubauer-Leoni, 2008 ; Grosjean, 2011 ; Morrissette, 2011 ; Vinatier 2009).

Ils permettent d'éclairer bon nombre des phénomènes qui affectent les manières de travailler dans la période contemporaine (Demazière et Gadéa, 2009) : rationalisation au sein des organismes publics, restructurations organisationnelles menées au nom de la compétitivité, réformes administratives promouvant des normes d'efficacité, montée des exigences des clients et des usagers, diffusion des impératifs d'innovation, d'efficacité, de rentabilité, etc. Tous les mondes professionnels ne sont pas également touchés par ces évolutions, mais les métiers adressés à autrui y sont particulièrement vulnérables (Demazière, Lessard et Morrissette, 2013). Ces changements rendent plus incertains et mouvants les contextes de travail et ils invitent, dès lors, à interroger les manières de travailler ensemble, les ressources au travail et le processus d'apprentissage des travailleurs confirmés comme celui des novices. Les processus langagiers, et plus généralement les réalités de la communication au travail, ne sont pas étrangers à ces mutations. Les formes contemporaines du travail sont reconnues pour exercer des contraintes accrues sur les travailleurs en matière de mobilisation et de mise en œuvre de leurs compétences de communication (Borzeix et Fraenkel, 2001 ; Boutet, 2008). Dans une économie « dématérialisée » et dominée par la relation de service, la « part langagière du travail » se

Certains droits réservés © Joëlle Morrissette, Isabelle Vinatier et Laurent Filliettaz (2016)

Sous licence Creative Commons (by-nc-nd).

ISSN 2368-9587

communiquer.revues.org

manifeste de manière croissante sous la forme d'interactions verbales et non verbales qui placent les sujets dans des rapports d'interdépendances et de coordination avec autrui.

À travers ce dossier, nous examinons plus avant en quoi l'analyse des situations interactives au travail ou en formation initiale et continue constitue un levier de développement professionnel des opérateurs, débutants ou plus expérimentés, dans les professions supposant de travailler *avec* et *sur* autrui. Nous montrons comment cette entrée interactionniste contribue à repenser les dispositifs de formation à partir des enjeux et des tensions tels qu'ils sont vécus par les professionnels sur le terrain.

Dans ce cadre de recherche-intervention, de recherche-collaborative ou de recherche-formation, les formateurs, les consultants et les chercheurs (Vinatier, 2013) s'interrogent depuis longtemps sur la conception de formation basée sur l'analyse de l'activité. En ce qui concerne ce numéro de la revue *Communiquer*, il s'agit de l'activité interactionnelle en situation de travail (éducatif, enseignement, entreprise, universitaire, etc.). L'ensemble des contributions interroge ainsi de différents points de vue les conditions, individuelles ou collectives, favorisant la construction de savoirs professionnels utiles pour faire face aux exigences des professions qui les concernent. Leurs préoccupations renvoient plus largement à la question de l'arrimage théorie/pratique, celle de la tension identitaire entre expérience, résolution de problème ou épreuve subie, celle de la formation par opposition à l'accompagnement des professionnels. Ces problématiques sont toujours particulièrement vives depuis plusieurs décennies, en particulier dans les facultés à vocation professionnelle (Desgagné *et al.*, 2001 ; Fabre, 2002 ; Malglaive et Weber, 1982 ; Perrenoud, 1998 ; Tardif, Lessard et Lahaye, 1991). Les travaux autour de ces questions se sont notamment traduits par des initiatives méthodologiques innovantes de coanalyse du travail entre les chercheurs formateurs et les apprenants eux-mêmes (Filliettaz et Trébert, *ici même* ; Morrissette et Charara, 2015 ; Vinatier, 2009). L'hypothèse retenue est que ces derniers sont capables, dans certaines conditions, de rendre visibles par le discours leurs connaissances tacites sur le métier. Cette mise en mots est porteuse des savoirs nécessaires aux activités quotidiennes organisées en relation avec les contraintes et les ressources de la pratique (Giddens, 1987).

Les contributions regroupées dans ce dossier rapportent différentes expériences d'analyse de situations de travail ou de formations initiales/continues de travail en référence au domaine des professions adressées à autrui. Elles mettent en débat des démarches de formation qui tiennent compte du caractère social et situé de l'activité professionnelle et interrogent le processus même de conception de ces démarches ou de ces dispositifs ainsi que leurs finalités. Dans cette perspective, l'analyse des interactions verbales, ou plus largement de la communication, se retrouve au cœur des contributions de ce dossier. Elle permet d'appréhender comment des membres – novices ou expérimentés – d'un groupe professionnel négocient la complexité de leur activité, notamment en regard de la relation à autrui qu'elle implique, des tensions qui la traversent (par exemple les conflits de valeurs), de ses enjeux spécifiques, de son évolution indéterminée au vu des conséquences non intentionnelles de l'action, etc. Les textes proposés interrogent tous, *in fine*, la conception de formation avec une entrée d'analyse interactionnelle des situations de travail. Ils questionnent leur caractère significatif pour apprendre, les formes de médiation mises en œuvre entre chercheurs et professionnels, les obstacles à surmonter.

Violaine Bigot dresse un panorama des recherches sur l'analyse des interactions en classe de langue, sur leur intégration dans le champ de la didactique des langues et sur leur exploitation dans le domaine de la formation des enseignants de français langue étrangère en France. Elle explicite les apports et les difficultés afférentes dans le champ de la formation professionnelle.

Barbara Duc montre comment l'analyse de séquences de données audio-vidéo dans le cadre de la formation continue de futurs mentors auprès d'enseignants débutants en école professionnelle en Suisse romande les sensibilise aux dimensions identitaires négociées dans l'interaction. Sur un plan plus global, l'auteure interroge les rapports entre recherche et pratique.

Sylvie Grosjean présente l'analyse d'une session de formation entre une consultante sénior en hydrogéologie et une stagiaire. Elle mobilise une analyse multimodale (formes discursives, matérielles et corporelles) des échanges. Elle montre ainsi que des connaissances de nature sensorielle (le toucher, l'ouïe, l'odorat) sont générées, façonnées et partagées en contexte de formation professionnelle.

Marty Laforest et Jessica Rioux-Turcotte présentent l'analyse d'une étude de cas des appels d'urgence au Canada à l'occasion de la déclaration de la mort d'une personne. Elles y décrivent la résistance de l'appelant aux demandes et aux consignes du répondant. Ce désalignement interactionnel constaté est associé à un enseignement standardisé du traitement de l'appel. Les auteures suggèrent que l'intégration de quelques éléments d'analyse des interactions dans la formation du répondant lui permettrait d'obtenir une meilleure coopération de l'appelant.

Laurent Filliettaz et Dominique Trébert présentent un dispositif de recherche et d'intervention dans lequel des tutrices dans le champ de l'éducation de l'enfance sont amenées à analyser les interactions qu'elles déploient avec des stagiaires. Ces analyses permettent d'une part de mieux saisir les spécificités de l'activité tutorale et servent de contenus à la conception de dispositifs de formation.

Véronique Rivière relate une expérience de formation universitaire initiale à l'évaluation certificative des compétences d'expression orale, dans le contexte de l'enseignement du français langue étrangère (FLE) en France. L'étude des séances de *débriefings* au cours de cette formation permet de rendre explicites les implications contextuelles de l'évaluation en face-à-face, alors même que celles-ci sont difficilement appréhendables pour des jeunes enseignants dont la quête essentielle est celle des outils au service de leur enseignement.

Joëlle Morrissette et Sylvie Guignon présentent un cadre d'analyse des pratiques structuré autour de trois zones de coconstruction de savoirs dégagé de l'analyse des interactions d'un groupe d'enseignantes lors d'une recherche/formation. Les négociations conversationnelles autour des cas de pratique relatés par celles-ci permettent d'éclairer l'activité de leur groupe professionnel, et potentiellement d'autres groupes. Les auteures examinent les conditions de l'utilisation de ce cadre, en particulier sur le plan des médiations qui doivent être mises en œuvre pour accompagner la réflexion critique des professionnels.

Isabelle Vinatier présente les effets d'un dispositif de recherche-formation mené avec un collectif de conseillers pédagogiques concernant leurs entretiens de conseil. L'objectif est d'élucider, avec eux et de manière collaborative, les tensions qui les traversent. Le contenu de la journée de formation qu'a organisée ce collectif au service de leurs pairs montre, en effet, que les ressources produites par la collaboration entre chercheur et conseillers ont augmenté le pouvoir d'agir de ces derniers.

En résumé, ces contributions abordent différents types de questionnements, notamment en quoi et comment l'analyse de situations de communication au travail peut constituer une médiation pour comprendre l'organisation de l'activité professionnelle dans les métiers adressés à autrui. Elles interrogent également les dispositifs de formation en eux-mêmes, s'intéressant aux rapports entre chercheurs et professionnels, à la possible interfécondation

de leurs savoirs respectifs, ou encore aux traces verbales témoignant de leurs effets en ce qui a trait à l'analyse de pratique constructive (ou non) collectivement engagée.

Références

- Demazière, D., Lessard, C. et Morrissette, J. (2013). Les effets de la NGP sur le travail des professionnels : transpositions, variations, ambivalences. *Éducation et Sociétés*, 32(2), 5-20.
- Demazière D. et Gadéa C. (2009). *Sociologie des groupes professionnels. Acquis récents, nouveaux défis*. Paris, France : La Découverte.
- Desgagné, S., Bednarz, N., Couture, C., Poirier, L. et Lebus, P. (2001). L'approche collaborative de recherche en éducation : un nouveau rapport à établir entre recherche et formation. *Revue des sciences de l'éducation*, 27(1), 33-64.
- Fabre, M. (2000). La question du sens en formation. Dans J.-M. Barbier et O. Galatanu (dir.), *Signification, sens, formation* (p. 127-137). Paris, France : Presses universitaires de France.
- Filliettaz, L. (2002). *La parole en action. Éléments de pragmatique psycho-sociale*. Québec, Québec : Éditions Nota bene.
- Filliettaz, L. et Schubauer-Leoni, M. L. (dir.) (2008). *Processus interactionnels et situations éducatives*. Bruxelles, Belgique : De Boeck.
- Giddens, A. (1987). *La constitution de la société*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Grosjean, S. (2011). Actualisation et « mise en scène » de connaissances organisationnelles : ethnographie des réunions de travail. *Recherches qualitatives*, 30(1), 33-60.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales (Tome I)*. Paris, France : Armand Colin.
- Malglaive, G. et Weber, A. (1982). Théorie et pratique, approche critique de l'alternance en pédagogie (I). *Revue française de pédagogie*, 61(1), 17-27.
- Mondada, L. (2004). Temporalité, séquentialité et multimodalité au fondement de l'organisation de l'interaction : le pointage comme pratique de prise de tour. *Cahiers de linguistique française*, 26, 269-292.
- Morrissette, J. et Charara, Y. (2015). Le groupe de codéveloppement professionnel : un levier de réflexivité pour l'intégration socioprofessionnelle des enseignants formés à l'étranger. *Questions vives*, (24). Repéré à <https://questionsvives.revues.org/1805>
- Morrissette, J. (2011). Vers un cadre d'analyse interactionniste des pratiques professionnelles. *Recherches qualitatives*, 30(1), 38-59. Repéré à http://www.recherche-qualitative.qc.ca/documents/files/revue/edition-reguliere/numero30%281%29/RQ_30%281%29_Morrissette.pdf
- Perrenoud, P. (1998). De l'alternance à l'articulation entre théories et pratiques dans la formation initiale des enseignants. Dans M. Tardif, C. Lessard et C. Gauthier (dir.), *Formation des maîtres et contextes sociaux. Perspectives internationales* (p. 153-199). Paris, France : Presses universitaires de France.
- Tardif, M., Lessard, C. et Lahaye, L. (1991). Les enseignants des ordres d'enseignement primaire et secondaire face aux savoirs : esquisse d'une problématique du savoir enseignant. *Sociologie et sociétés*, 23(1), 55-69.
- Vernant, D. (1997). *Du discours à l'action*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Vinatier, I. (2009). *Pour une didactique professionnelle de l'enseignement*. Rennes, France : Presses universitaires de France.
- Vinatier, I. (2013). *Le travail de l'enseignant : une approche de didactique professionnelle*. Bruxelles, Belgique : De Boeck.