

Genres et styles en analyse du travail

Concepts et méthodes

Yves CLOT
Daniel FAÏTA

Résumé. Dans cet article, à partir d'une discussion sur la distinction entre le prescrit et le réel, est proposée une conceptualisation du travail d'organisation pris en charge par les collectifs : le genre du métier. En rapport avec ce dernier, le style de l'action singulière affranchit le sujet non pas en niant le genre mais par la voie de son développement. Les auteurs proposent, avec l'autoconfrontation croisée, une méthode clinique qui met ces concepts à l'épreuve. **Summary** p. 42. **Resumen** p. 42.

Le pouvoir d'agir

Dans cet article, nous souhaitons poser quelques problèmes pratiques et théoriques rencontrés dans l'analyse du travail¹. Dans la perspective de clinique de l'activité que nous adoptons, la visée de transformation des situations de travail est au centre des questions soulevées. En ce sens, nous reprenons à notre compte la tradition ergonomique de langue française. Mais l'évolution de l'ergonomie, comme celle de la psychologie du travail et des sciences du travail plus généralement, nous conduit à une interrogation : qui sont les protagonistes du changement visé ? Selon nous, une approche clinique de la transformation des situations de travail se distingue des stratégies classiques d'intervention débouchant sur des préconisations. Changer une

1. Nous remercions tous nos collègues du réseau Sens et instruments, soutenu par le ministère de la Recherche, dans lequel ces idées ont pu être développées. En particulier P. Pastré et P. Rabardel.

situation ne peut pas faire l'objet d'une expertise « externe ». L'approche dont il est question ici propose la mise en œuvre d'un dispositif méthodologique destiné à devenir un instrument pour l'action des collectifs de travail eux-mêmes. Elle propose un cadre pour que le travail puisse devenir ou redevenir un objet de pensée pour les intéressés qui en formulent la demande. L'apport d'une clinique de l'activité est donc d'abord méthodologique. En effet, on peut aujourd'hui considérer que les transformations ne sont portées durablement que par l'action des collectifs de travail eux-mêmes. C'est pourquoi il nous semble que l'analyse du travail vise d'abord à seconder ces collectifs dans leurs efforts pour redéployer leur pouvoir d'agir dans leur milieu. Autrement dit pour élargir leur rayon d'action. L'action transformatrice durable ne saurait donc être déléguée à un spécialiste de la transformation, laquelle ne peut devenir, sans graves mécomptes pour les demandeurs, un simple objet d'expertise.

Mais, du coup, l'analyse du travail aurait-elle cessé d'être un « métier » ? Nous voudrions montrer dans cet article qu'elle mérite, au contraire, de le devenir davantage. Pour ce faire, nous croyons qu'un effort collectif est nécessaire et que cet effort doit se concentrer sur les méthodologies. Mais le problème des méthodes est sans doute de ceux qui posent le plus de questions théoriques, précisément en raison du fait que la technique – aussi bien dans la recherche que dans l'intervention – est toujours très exposée aux surprises du réel. La clinique de l'activité qui nous sert de référence doit donc faire l'objet de recherches conceptuelles spécifiques. Dans ce qui suit, on proposera donc de définir les concepts qui nous servent de repères pour répondre à la question posée plus haut : à quelles conditions et avec quels instruments pratiques et théoriques nourrir ou rétablir le pouvoir d'agir² d'un collectif professionnel dans son milieu de travail et de vie ?

Trois notions sont ici mises en perspective : celle de genre, celle de style et celle de développement. Nous tenterons également de mettre cette série notionnelle à l'épreuve d'une présentation méthodologique de l'auto-confrontation croisée.

En fait, nous cherchons à contribuer au renouvellement de la tradition francophone d'analyse de l'activité. On sait que celle-ci nous a transmis l'identification classique de l'écart entre le prescrit et le réel. Or, il nous paraît nécessaire d'aller au-delà de cette description traditionnelle du travail. Selon nous, il n'existe pas d'un côté la prescription sociale et de

2. Cette notion, utilisée pour la première fois en 1997, s'inscrit dans une perspective déjà parcourue par Spinoza et Ricœur (Clot, 1999b). Elle unifie sans les éliminer les trois concepts qui nous servaient à penser les développements possibles ou impossibles de l'action, l'efficacité rapportée à l'efficience et au sens (Clot, 1995).

l'autre l'activité réelle ; d'un côté la tâche, de l'autre l'activité ; ou encore d'un côté l'organisation du travail et de l'autre l'activité du sujet. Il existe, entre l'organisation du travail et le sujet lui-même, un travail de réorganisation de la tâche par les collectifs professionnels, une recréation de l'organisation du travail par le travail d'organisation du collectif³. L'objet théorique et pratique que nous cherchons à cerner, c'est précisément ce travail d'organisation du collectif dans son milieu, ou plutôt ses avatars, ses équivoques, ses succès et ses échecs, autrement dit son histoire possible et impossible. Il y a donc entre le prescrit et le réel un troisième terme décisif que nous désignons comme le genre social du métier, le genre professionnel, c'est-à-dire les « obligations » que partagent ceux qui travaillent pour arriver à travailler, souvent malgré tout, parfois malgré l'organisation prescrite du travail. Sans la ressource de ces formes communes de la vie professionnelle, on assiste à un dérèglement de l'action individuelle, à une « chute » du pouvoir d'action et de la tension vitale du collectif, à une perte d'efficacité du travail et de l'organisation elle-même.

Genres langagiers, genres techniques

Mais pourquoi l'usage de cette notion de « genre »⁴ ? Nous la reprenons à M. Bakhtine qui l'a proposée dans un autre contexte pour penser l'activité langagière⁵. Selon lui, les rapports entre le sujet, la langue et le

3. En un sens, le travail d'organisation du collectif professionnel a déjà fait l'objet de plusieurs conceptualisations différentes (Cru, 1995 ; Dejours, 1995 ; Leplat, 1997 ; Maggi, 1996 ; Terssac et Maggi, 1996). Mais, en reliant genres et styles professionnels comme nous le faisons, c'est l'histoire du développement des milieux de travail et des sujets eux-mêmes que nous mettons au centre de l'analyse.

4. Il n'est pas dans nos possibilités ici d'ouvrir une discussion sur l'usage de ce concept dans les études féministes. Il nous faut pourtant remercier P. Molinier pour avoir attiré notre attention sur les malentendus que pouvait susciter ce recouvrement du vocabulaire. Dans le champ des études féministes, on distingue le sexe comme ce qui relève du biologique et le genre comme ce qui relève du social ; P. Molinier nous a communiqué les références utiles au repérage de la question. La connaissance des textes de C. Delphy (1991), ou encore de N. C. Mathieu (1998) complète utilement les références plus classiques pour nous aux travaux sur les rapports sociaux de sexe de H. Hirata et D. Kergoat (1998), ou encore à ceux de P. Molinier elle-même sur la construction de l'identité sexuelle en psychodynamique du travail (1996). Il reste que si le genre, au sens où nous l'entendons, cherche bien à cerner les composantes impersonnelles de l'activité subjective, c'est bien par l'entremise du genre que cette dernière se réalise. C'est même dans les discordances créatrices ou destructrices entre genre social et corps subjectif, et aussi en chacun d'eux, qu'on pourrait trouver les ressorts d'une histoire possible du sujet et du social.

5. Disons d'emblée notre scepticisme à l'égard de toute approche « sociologisante » de l'œuvre de M. Bakhtine. Pour lui, le dialogue est un rapport, dans l'échange vivant, entre attendus et inattendus, entre le réitérable et l'événement. Sur ce point, voir Faïta (1998).

monde ne sont pas directs. Ils se manifestent dans des *genres de discours* disponibles dont le sujet doit parvenir à disposer pour entrer dans l'échange. « S'il nous fallait créer pour la première fois dans l'échange chacun de nos énoncés, cet échange serait impossible » (Bakhtine, 1984, p. 285). Ces genres fixent, dans un milieu donné, le régime social de fonctionnement de la langue. Il s'agit d'un stock d'énoncés attendus, prototypes des manières de dire ou de ne pas dire dans un espace-temps socio-discursif. On peut parler, avec F. François, de protosignifications génériques qui mettent en relation la langue et le hors-langue (1998, p. 9). Ces énoncés retiennent la mémoire impersonnelle d'un milieu social dans lequel ils font autorité, donnent le ton. Ils trahissent les sous-entendus qui règlent les rapports aux objets et entre les personnes, traditions acquises qui s'expriment et se préservent sous l'enveloppe des mots. Ils prémunissent le sujet contre un usage déplacé des signes dans une situation donnée. Un genre est toujours attaché à une situation dans le monde social.

Avec cette notion, Bakhtine critique la linguistique de Saussure. Pour ce dernier, on le sait, la langue s'oppose à la parole comme le social à l'individuel. D'un côté, la langue prescrite, le signe arbitraire ; de l'autre l'initiative réelle du locuteur en situation. Bakhtine s'emploie à réfuter cette bipolarisation de la vie du langage entre le système de la langue d'un côté et l'individu de l'autre (Bakhtine, 1978, p. 94 ; François, 1998, p. 120 ; Peytard, 1995, pp. 34-36 ; Verret, 1997, p. 26). Il découvre, entre le flux perpétuel de la parole réelle en situation et les formes de langue normalisées de Saussure, d'autres formes stables se distinguant profondément des formes stables de la langue : les formes sociales du genre de l'énoncé où la parole s'ordonne en énonciations types. Le vouloir-dire d'un sujet se réalise – plus ou moins bien – dans le choix d'un genre. Nous parlons en genres variés sans en soupçonner l'existence. Nous moulons notre parole dans des formes précises de genres standardisés, stéréotypés, plus ou moins souples, plastiques ou créatifs.

Ces genres, qui sont les parlés sociaux en usage dans une situation, nous sont quasiment donnés autant que nous est donnée la langue maternelle. Les genres organisent notre parole autant que les formes grammaticales. Aux mieux le sujet les recrée-t-il, mais il ne les crée pas. Plus que donnés, ils lui sont prêtés pour pouvoir parler et être entendu des autres. On ne peut pas mettre en œuvre un énoncé qui ne fasse pas référence à un autre énoncé du même genre. La parole n'est donc pas un acte purement individuel opposé à la langue comme phénomène social. Il existe un autre régime social du langage organisé selon les formes sociales cataloguées de la pa-

role dans un domaine d'activités. Bakhtine parle du « diapason lexical » propre à un milieu et à une époque (1970, p. 279). Même à son insu, « le locuteur reçoit donc, outre les formes prescriptives de la langue commune (grammaire), les formes non moins prescriptives des genres. Pour une intelligence réciproque entre locuteurs, ces derniers sont aussi indispensables que les formes de la langue » (1984, p. 287). Et Bakhtine d'ajouter : « pour en user librement, il faut une bonne maîtrise des genres » (1984, p. 286).

On peut considérer que la critique de la dichotomie langue prescrite/parole réelle que Bakhtine adresse aux sciences du langage est heuristique pour les sciences du travail. En effet, l'opposition entre tâche prescrite et activité réelle doit, selon nous, être également remise au travail. Car il existe des formes prescriptives que les travailleurs s'imposent pour pouvoir agir, qui sont à la fois des contraintes et des ressources. S'il fallait créer chaque fois dans l'action chacune de nos activités, le travail serait impossible. Le genre de l'activité repose donc sur un principe d'économie de l'action.

Le genre est en quelque sorte la partie sous-entendue de l'activité, ce que les travailleurs d'un milieu donné connaissent et voient, attendent et reconnaissent, apprécient ou redoutent ; ce qui leur est commun et qui les réunit sous des conditions réelles de vie ; ce qu'ils savent devoir faire grâce à une communauté d'évaluations présupposées, sans qu'il soit nécessaire de respecifier la tâche chaque fois qu'elle se présente. C'est comme « un mot de passe » connu seulement de ceux qui appartiennent au même horizon social et professionnel. Ces évaluations communes sous-entendues prennent dans les situations incidentielles une signification particulièrement importante. En effet, pour être efficaces, elles sont économiques et, le plus souvent, elles ne sont pas même énoncées. Elles sont entrées dans la chair des professionnels, préorganisent leurs opérations et leur conduite ; elles sont en quelque sorte soudées aux choses et aux phénomènes correspondants. C'est pourquoi elles ne requièrent pas forcément de formulations verbales particulières. Le genre, comme intercalaire social, est un corps d'évaluations partagées qui organisent l'activité personnelle de façon tacite. On pourrait écrire qu'il est « l'âme sociale » de l'activité.

Dans l'étude du langage, M. Bakhtine (Bakhtine, 1984 ; Clot, 1999a) regarde le mot comme un nœud de significations. Il trouve au moins trois mots en un, trois mots en discordance plus ou moins créatrice dans le même mot : le mot à soi, le mot d'autrui et le mot du dictionnaire. Si le premier est évidemment personnel, il n'est pas rigoureusement privé :

il faut l'entendre d'abord – c'est ce que nous faisons dans l'échange langagier ordinaire – comme une accentuation personnelle, une personnalisation du « parlé social » des groupes d'appartenance du locuteur, lesquels font un certain usage de la langue dans leurs milieux. Il faut entendre le mot dans l'énoncé qui le rattache à un *genre de discours*. Nous avons proposé (Clot, 1999a) de regarder également comme un *genre de techniques* le régime d'utilisation des techniques dans un milieu professionnel donné. En toute rigueur, le geste professionnel d'un sujet est une arène de significations. Il est aussi l'individuation et la stylisation des techniques corporelles et mentales, éventuellement différentes, en circulation dans le métier et qui font le « touché social » de ce métier. Tel geste n'est que l'intégrale des discordances et des épaulements entre le geste prescrit, mon propre geste et le geste des collègues de travail. Autant de manières personnelles d'utiliser un genre social impersonnel qu'on achève à sa façon en fonction des buts qu'on poursuit dans telle action, autant de manières de se couler dans du préétabli disponible *pour en disposer*.

Les genres de techniques font le pont entre l'opérationnalité formelle et prescrite des équipements matériels et les manières d'agir et de penser d'un milieu. On ne constate pas seulement la présence d'énoncés déplacés ou, au contraire, convenus dans un milieu social mais tout autant celle de gestes et d'actes matériels et corporels mal- ou bienvenus. La portée normative d'un genre technique⁶ n'est pas moindre que celle d'un genre langagier. Mais les ressources qu'il fournit aux sujets pour contrôler leurs actes en direction des objets n'ont également rien à envier à celles que conserve un genre de discours. De façon générale, on trouve une gamme d'activités imposées, possibles ou prohibées. Protosignifications et proto-opérations sont d'ailleurs le plus souvent entrelacées, formant la texture du genre et de ses variantes. On pourrait dire que les genres de discours et les genres de techniques forment ensemble ce qu'on peut appeler des *genres d'activités*.

Ils sont les antécédents ou les présupposés sociaux de l'activité en cours, une mémoire impersonnelle et collective qui donne sa contenance à l'activité personnelle en situation : manières de se tenir, manières de s'adresser, manières de commencer une activité et de la finir, manières de la conduire efficacement à son objet. Ces manières de prendre les choses et les gens dans un milieu de travail donné forment un répertoire des actes convenus ou déplacés que l'histoire de ce milieu a retenus. Cette histoire

6. Ce concept recouvre également les techniques du corps dont M. Mauss (1950/1985) a si bien marqué l'importance.

fixe les attendus du genre qui permettent de supporter – à tous les sens du terme – les inattendus du réel. Mobiliser le genre du métier, c'est aussi se mettre au « diapason professionnel ». C'est pouvoir *s'y tenir*, à tous les sens du terme.

Le genre, entre contrainte et ressource

Le genre professionnel peut être présenté comme une sorte de préfabriqué, stock de « mises en actes », de « mises en mots », mais aussi de conceptualisations pragmatiques (Samurçay et Pastré, 1995), prêts à servir. C'est aussi une mémoire pour *pré-dire*. Un prétravaillé social. Cette mémoire, on peut la définir comme un genre qui installe les conditions initiales de l'activité en cours, préalables de l'action. Préactivité. Abrégé protopsychologique disponible pour l'activité en cours. Donné à recréer dans l'action, ces conventions d'action pour agir sont à la fois des contraintes et des ressources. Elles ont le caractère d'un prémédité social en mouvement qui ne relève pas de la prescription officielle mais qui la traduit, la « rafraîchit » et, si nécessaire, la contourne. Il existe des types relativement stables d'activités socialement organisées par un milieu professionnel au travers desquels le monde de l'activité personnelle s'accomplit, se précise, dans des formes sociales qui ne sont pas fortuites, ni d'un seul instant, qui ont une raison d'être et une certaine pérennité. « Il existe » est un bien grand mot. Car en un sens tout le problème est là. En effet, l'existence de ces genres, qui définissent non seulement la façon dont les membres du collectif doivent se comporter dans les relations sociales mais aussi les façons de travailler acceptables, est extrêmement malmenée dans les organisations contemporaines. Le travail d'organisation des collectifs eux-mêmes, ne serait-ce que par le temps qui lui est accordé, est loin d'être encouragé comme il le faudrait, eu égard aux exigences des tâches. Mieux, il n'est pas rare qu'il soit découragé dans l'organisation officielle du travail sous l'effet des tyrannies variées du court terme (Clot, 2000 ; Clot et Fernandez, 2000). L'exercice des métiers s'en voit considérablement compliqué, impossible qu'il est alors de s'accorder sur des obligations partagées pour travailler, impossible de « s'entendre », le seul recours étant alors trop souvent l'usage pathogène et nécrosé des idéologies défensives de métier bien décrites par Dejours (1993).

Ce point est sans doute décisif pour la mobilisation psychologique au travail. Car les genres momentanément stabilisés sont un moyen de savoir s'y retrouver dans le monde et de savoir comment agir, recours pour

éviter d'errer tout seul devant l'étendue des bêtises possibles (Darré, 1994). Ils marquent l'appartenance à un groupe et orientent l'action en lui offrant, en dehors d'elle, une forme sociale qui la représente, la précède, la préfigure, et, du coup, la signifie. Ils désignent des faisabilités tramées dans des façons de voir et d'agir sur le monde considérées comme justes dans le groupe des pairs à un moment donné. C'est un système souple de variantes normatives et de descriptions comportant plusieurs scénarios et un jeu d'indétermination qui nous dit comment fonctionnent ceux avec qui nous travaillons, comment agir ou s'abstenir d'agir dans des situations précises ; comment mener à bien les transactions interpersonnelles exigées par la vie commune organisée autour des objectifs d'action.

Dans un milieu professionnel, on n'abandonne jamais sans conséquences délétères l'idée de partager des formes de vie en commun, réglées, renforcées par l'usage et les circonstances. Les tiraillements entre variantes qui s'affrontent sont d'ailleurs souvent le meilleur signe qu'on cherche à stabiliser un genre. Le renoncement au genre, pour toutes les raisons qu'on peut imaginer, est toujours le début d'un dérèglement de l'action individuelle. Il possède donc une fonction psychologique irremplaçable. On soutiendra donc cette thèse : c'est dans ce qu'il a d'essentiellement impersonnel que le genre professionnel exerce une fonction psychologique dans l'activité de chacun. Car il organise les attributions et les obligations en définissant ces activités indépendamment des propriétés subjectives des individus qui les remplissent à tel moment particulier. Il règle non pas les relations intersubjectives mais les relations interprofessionnelles en fixant l'esprit des lieux comme instrument d'action. C'est à travers lui que les travailleurs s'estiment et se jugent mutuellement, que chacun d'eux évalue sa propre action. À la manière de Bruner, on pourrait écrire que lorsque nous arrivons sur un lieu de travail, « c'est comme si nous pénétrions sur une scène de théâtre où la représentation a déjà commencé : l'intrigue est nouée ; elle détermine le rôle que nous pouvons y jouer et le dénouement vers lequel nous pouvons nous diriger. Ceux qui étaient déjà en scène ont une idée de la pièce qui se joue, une idée suffisante pour rendre possible la négociation avec le nouvel arrivant » (Bruner, 1991, p. 48).

Le style : s'affranchir pour se développer

Mais voilà, le genre n'est pas amorphe : parce qu'il est moyen pour agir efficacement, sa stabilité est toujours transitoire. S'il s'agissait d'une norme ou d'un simple système d'appartenance, il serait dans sa nature

d'être intangible. Mais il n'est pas seulement organisation, il est également instrument, au sens où l'entend Rabardel (1995, 1999), constamment exposé à l'épreuve du réel ; pas seulement contrainte à respecter mais ressource à renouveler et méthode à ajuster. Celui ou ceux qui travaillent agissent au travers des genres tant qu'ils répondent aux exigences de l'action. Du coup, quand c'est nécessaire, ils ajustent et retouchent les genres en se plaçant également en dehors d'eux par un mouvement, une oscillation parfois rythmique consistant à s'éloigner, à se solidariser, à se confondre selon de continuelles modifications de distance qu'on peut considérer comme des créations stylistiques. C'est d'ailleurs ce travail du style qui produit une stylisation des genres susceptible de les « garder en état de marche », c'est-à-dire de les transformer en les développant. Les styles ne cessent de métamorphoser les genres professionnels qu'ils prennent comme objets de travail sitôt que ces derniers se « fatiguent » comme moyens d'action. Il y a donc une intériorité réciproque des styles et des genres professionnels qui interdit de faire du style un simple attribut psychologique du sujet, comme on le fait encore assez systématiquement en psychologie (Amalberti, 1996 ; Huteau, 1987). Le style participe du genre auquel il fournit son allure. Les styles sont le retravail des genres en situation, et les genres, du coup, le contraire d'états fixes. Mieux, ils sont toujours inachevés. Même si le genre est réitérable dans chaque situation de travail, il ne prend sa forme achevée que dans les traits particuliers, contingents, uniques et non réitérables qui définissent chaque situation vécue. L'achèvement du genre se partage en deux moments dans le cours d'activité qui s'amorce : l'activité du sujet qui s'engage en présupposant l'activité d'autrui, lequel s'engage alors en usant du genre adapté à la situation. Le style individuel, c'est avant tout la transformation des genres dans l'histoire réelle des activités au moment d'agir, en fonction des circonstances. Mais, du coup, ceux qui agissent doivent pouvoir jouer avec le genre ou, plus rigoureusement, jongler avec les différentes variantes qui animent la vie du genre. C'est ce processus de métamorphose des genres promu au rang d'objets de l'activité et recevant de nouvelles attributions et fonctions pour agir qui conserve sa vitalité et sa plasticité au genre. Les genres restent vivants grâce aux créations stylistiques. Mais, inversement, la non-maîtrise du genre et de ses variantes interdit l'élaboration du style. Prendre des libertés avec les genres implique une fine appropriation de ces derniers.

Chaque sujet interpose entre lui et le genre collectif qu'il mobilise ses propres retouches du genre. Le style peut donc être défini comme une métamorphose du genre en cours d'action. Du coup, le dialogue entre professionnels auquel nous avons recours dans l'autoconfrontation croisée –

nous y reviendrons – rend le genre visible et discutable. Il le fait apparaître, en le mettant à l'épreuve dans la confrontation avec sa propre activité et avec celle de l'autre. Chaque autoconfrontation fait revivre le genre d'une façon personnelle, offrant la possibilité au collectif d'un perfectionnement du genre ou, en tout cas, celle d'un questionnement pouvant déboucher sur la validation collective de nouvelles variantes. Le genre peut ainsi rester vivant, c'est-à-dire conserver les qualités d'un instrument de l'action, quand les conditions de l'action se transforment. L'histoire d'un milieu de travail continue si et seulement si elle est alimentée par les contributions stylistiques personnelles, mises en patrimoine au cours d'une percolation toujours à recommencer dans le brassage des générations. Le genre d'un milieu de travail s'entretient. Il ne se réalise et ne se révèle que dans les diverses variantes qui se forment au long de son évolution. Plus un sujet a de points de contact avec ces variantes, plus riche et plus souple est son maniement du genre. S'il est régulièrement éprouvé, le genre vit dans le présent, se souvient de son passé et forme une mémoire pour prédire. S'il assume cette dynamique générique, le collectif est alors en mesure d'assurer aux sujets une contenance, une permanence au travers des évolutions du travail qu'il permet alors de « digérer » ou d'anticiper.

La « double vie » du style

On vient de référer le style au genre, privilégiant ainsi la fonction de la mémoire sociale impersonnelle de l'activité. Le genre social est constitutif du style, ce qui exclut qu'on puisse faire de ce dernier un simple attribut psychologique privé. C'est pourquoi on parlera plus volontiers du style de l'action en pensant au fait que l'action est toujours adressée. Pourtant, en marquant à quel point le genre ne reste vivant qu'en cultivant ses variantes et son hétérogénéité, on a souligné la fonction créatrice des styles individuels de l'action. C'est qu'en fait, la distance prise avec les genres sociaux ne suffit pas à définir les styles de l'action personnelle. Il faut maintenant se tourner délibérément vers elle. Pour chaque professionnel, le style ne consiste pas seulement à s'affranchir du genre social en le développant. Loin de nous l'idée de sous-estimer le processus de stylisation que nous venons de décrire. Mais l'affranchissement du sujet pour agir n'est pas uniquement tourné vers le collectif et ses obligations. Il est aussi tourné vers lui-même. Le style, c'est aussi la distance qu'un professionnel interpose entre son action et sa propre histoire quand il l'ajuste, la retouche en se plaçant en dehors d'elle par un mouvement, une oscillation – là aussi parfois rythmique – consistant à s'en éloigner, à s'en solidariser, à s'y

confondre mais aussi à s'en défaire selon de continuelles modifications de perspective qu'on peut considérer aussi comme des créations stylistiques. Après la « politique extérieure » du style au sein du genre, nous voilà parvenus aux frontières de sa « politique intérieure », dans l'histoire personnelle du développement psychologique. C'est Vygotski qui nous a permis de mieux comprendre ces problèmes (Clot, 1999a).

Pour lui, l'activité conjointe du sujet avec les autres est le ressort de son histoire. Mais l'histoire personnelle du développement ne cesse justement de proposer au sujet d'autres destins à ses conflits intrapsychologiques, d'autres issues aux dilemmes qui retiennent son histoire ou encore des occasions nouvelles pour des possibilités non réalisées. Nous avons affaire ici à la deuxième base de recreation stylistique. La mémoire personnelle du sujet comporte du jeu. Elle inscrit son activité dans un autre champ de variantes que celui des variantes en interférence au sein du genre professionnel.

Le sujet est toujours aussi « prémédité » par ses propres scripts : instruments opératoires, perceptifs, corporels, émotionnels ou encore relationnels et subjectifs sédimentés au cours de sa vie, qu'on peut voir également comme un stock de prêts-à-agir en fonction de l'évaluation de la situation, sorte de genre intérieur qui contraint, facilite et éventuellement fourvoie son action. C'est là son expérience. Il cherche à jouer avec elle. Au contact du réel, les schèmes de cette expérience interfèrent entre eux, convoquant du nouveau ou répétant de l'ancien. En tout cas, ils se percutent, faisant toujours renaître en lui des possibilités et impossibilités qui le divisent et qu'il cherche à saisir ou à surmonter. Finalement, le style, troisième terme entre genre intérieur et extérieur, vit aux confins des conflits qui agitent les deux mémoires de l'activité. Le style est un « mixte » qui signe l'affranchissement possible de la personne vis-à-vis de sa mémoire singulière, dont elle reste pourtant le sujet, et de sa mémoire impersonnelle et sociale dont elle reste forcément l'agent. Il y aurait alors une unité dynamique du style à l'intersection de deux lignes de sens opposé : sur la première, il dégage ou libère le professionnel du genre professionnel non pas en niant ce dernier mais par la voie de son développement, en le contraignant à se renouveler. Sur la deuxième, il émancipe la personne de ses invariants subjectifs et opératoires incorporés⁷, non pas, là non plus, en les récusant mais également par la voie de leur devenir possible, en les ins-

7. Autant de manières *personnelles* de « prendre » les choses et les autres qu'on pourrait désigner comme un genre personnel. Mais ce n'est là qu'une formulation prudente qui méritera une reprise systématisée.

crivant dans une histoire qui les reconvertit. À cette intersection, le développement est conflit. Les impasses font partie des possibles qui s'y affrontent.

Nous proposons donc de regarder l'activité réelle comme une activité qui s'accomplit entre deux mémoires, l'une personnelle, l'autre impersonnelle. On pourrait dire, pour revenir au métier, qu'au-delà du métier « neutre » de la prescription, il existe simultanément comme mon métier à moi et comme le métier des autres. Le vocabulaire ordinaire rend bien les choses : *on a* du métier et *on est* du métier. Indissociables, ces deux formulations disent bien à quel point l'expertise est sans doute générée au point de collision entre les deux histoires du métier : la sienne et celle de tous. Le métier aurait donc, pour chaque professionnel, une « double vie », chacune prenant tournure dans l'action par l'entremise de l'autre, à l'épreuve de l'autre.

Si l'on nous suit, l'activité serait alors le théâtre permanent d'un mouvement aux directions opposées : stylisation des genres et variation de soi. C'est ce qui permettrait que le donné soit éventuellement recréé. Dans cette perspective, le style est ce qui, à l'intérieur de l'activité elle-même, permet de dépasser l'activité. Le style est cet affranchissement des présupposés génériques de l'action par où se réalise un double enrichissement de ces mêmes présupposés : l'enrichissement des contacts sociaux avec soi-même et celui des rapports personnels noués avec les autres – contacts et rapports par lesquels on pourrait, dans une perspective vygotkienne, définir la conscience (Vygotski, 1925, p. 48). On ne saurait donc oublier sans risque l'importance de cette dimension psychologique dans la vie du métier. L'existence d'un style dans l'action signe les développements respectifs en cours de l'homme pensant et de l'être vivant, autrement dit de la conscience et de l'expérience.

On peut considérer que c'est le grippage de la dynamique des rapports entre styles et genres qui se trouve être à l'origine des situations pathogènes de travail. Car alors c'est le développement des sujets qui se trouve « mis en souffrance » par amputation du pouvoir d'agir. L'analyse du travail, en cherchant – quand on le lui demande – à remettre les genres « en route » à l'aide d'une analyse des styles de l'action, et grâce à des méthodes qui cherchent à alimenter les dialogues professionnels au sein des collectifs (Clot, 1999b ; Clot et Fernandez, 2000 ; Faïta, 1997), pourrait elle-même trouver un nouveau souffle : œuvrer au développement du rayon d'action des collectifs professionnels. Simultanément sur leur milieu de travail et sur eux-mêmes. Mais elle ne peut le faire qu'à la condition expresse de s'intéresser aux

dialogues professionnels non seulement comme objets mais comme méthode de recherche. Nous considérons même l'organisation de dialogues comme le ressort principal de notre approche méthodologique. C'est pourquoi on s'arrêtera maintenant sur l'apport des études linguistiques en la matière.

L'échange verbal : lieu et espace du développement

En sortant du cadre exclusif tracé par l'analyse des faits et des états de langue pour s'intéresser aux processus et « fonctionnements » langagiers, ces études ont considérablement évolué. La phrase comme unité d'analyse a cédé le pas au discours, à la conversation et l'interaction. Il n'est pas certain, pour autant, qu'ait été prise la pleine mesure de toutes les dimensions comprises dans « l'échange verbal ». Même, en effet, si l'idée d'une dynamique langagière a gagné du terrain, alimentée par les théories consécutives à l'ethnométhodologie (Grosjean et Lacoste, 1999), elle s'est principalement appliquée à « l'espace » circonscrit par les actes des interlocuteurs.

Or, ceux-ci n'en sont pas moins riches, à des degrés divers, de potentiels subjectifs transgressant en tous sens les limites des conduites immédiatement observables ou racontables par les sujets (Theureau, 1992). L'analyse de ces débordements ne peut trouver place dans des problématiques cloisonnantes où le projet se limite à concevoir un modèle d'analyse de l'action, prélevant en situation les productions de sujets anonymes apparemment interchangeable : on est à contresens de la perspective tracée par Bakhtine. Ce sont les formes de la langue qui sont encore trop largement privilégiées, en tant que partagées par des locuteurs multiples et indifférents, alors que nous nous préoccupons des transformations perpétuelles imprimées aux signes, *toujours changeants et souples* (Bakhtine, 1984, p. 95) dans l'activité langagière des sujets elle-même. On retiendra ces remarques du même Bakhtine : « Il est impossible de saisir l'homme de l'intérieur, de le voir et de le comprendre en le transformant en objet d'une analyse impartiale, neutre, pas plus que par une fusion avec lui, en le "sentant". On peut l'approcher et le découvrir, plus exactement le forcer à se découvrir seulement par un échange dialogique. De même on ne peut décrire l'homme intérieur [...] que par la représentation de ses communications avec les autres. Ce n'est que dans l'interaction des hommes que se dévoile "l'homme dans l'homme", pour les autres comme pour lui-même. [...] Le dialogue n'est pas pour lui

l'antichambre de l'action, mais l'action elle-même. Ce n'est pas non plus un procédé pour découvrir, mettre à nu un caractère humain fini ; dans le dialogue, l'homme ne se manifeste pas seulement à l'extérieur mais devient, pour la première fois, ce qu'il est vraiment et non pas uniquement aux yeux des autres, répétons-le, aux siens propres également. Être, c'est communiquer dialogiquement » (1970, pp. 343-344). Pour Bakhtine, on ne parle jamais de soi-même et des autres qu'en parlant avec soi-même et avec les autres (p. 331).

L'« échange verbal » pour lui, dont l'énoncé constitue l'unité de base, accorde au contraire toute sa place, une place *démesurée* au sens étymologique, échappant donc aux capacités de mesure offertes par les méthodes en linguistique de la langue, à ces potentialités subjectives. Pour lui, de l'interjection au roman, en passant par le discours scientifique, chaque acte devient, en sa qualité d'*énoncé*, susceptible de manifester en toute équité la « position » de celui qui le produit.

Il faut donc choisir entre décoder, lire l'information délivrée par le texte au premier degré, ou interpréter ce que l'énoncé donne à entendre – parfois les deux ! –, en faisant droit aux événements résultant des choix que le locuteur aurait pu ne pas faire : « Je conduis un train », répond un agent SNCF à un collègue lui posant une question purement technique, « je fais comme si ma femme et mes enfants étaient dans la première voiture... » (Faïta, 1999, p. 129). Dans le même ordre d'idées, un professeur de lycée se prêtant à la procédure des « instructions au sosie » (Clot et Soubiran, 1999) rend compte ainsi de son engagement simultané, professionnel et syndical : « Je ne viens pas seulement faire cours au lycée, mais aussi faire le lycée où je viens faire cours... Je le construis... »

Changement de monde⁸ spontané dans un cas, procédé dans l'autre, l'interlocuteur effectue des choix dont les critères sont eux-mêmes énigmatiques en dehors des activités réciproquement orientées dont le dialogue est le cadre et qui font la différence entre l'énoncé vivant et la proposition inerte.

Si la dimension séquentielle des phénomènes ne fait aucun doute concernant la communication verbale ou la production de textes, la charge singulière affectée par tout sujet à l'énoncé produit ne saurait se réduire à ce qu'en donne à lire l'enchaînement mécanique des actes, agrémenté ou non des marques d'évaluation de ces actes et de leur adéquation au but poursuivi.

8. On emploie l'expression au sens que lui donne F. François (1989).

Il est plus que probable que l'énoncé dit délivre dans l'ordre séquentiel, sous l'emprise des diverses inférences et de multiples dépendances conditionnelles, des messages construits au fil d'un déroulement linéaire du discours – comportant hésitations, ruptures, et retours sur lui-même –, mais que simultanément il ouvre des portes par lesquelles se manifestent ou émergent les traces des « ailleurs » et des « autre chose » coexistants.

La motricité du dialogue

Ce n'est pas seulement dans la conversation et dans l'interaction, pourvues au premier degré de leur dynamique propre mais nécessairement restreinte, qu'il faut rechercher l'espace où s'articulent ces dimensions parallèles. C'est le dialogue, l'ordre dialogique, qui offrent la scène où les sujets se rencontrent, eux-mêmes et les autres, ainsi que leurs histoires, environnements et circonstances. On sait que pour Bakhtine tout dialogue inclut une *dramatique* intrinsèque, se déroule sur un théâtre où se confrontent une pluralité de voix, bien au-delà de celles des acteurs.

Il est moins facile d'admettre, car plus difficile à problématiser, que cette plurivocalité⁹ du dialogue ne se borne pas à la seule idée d'une coloration du discours sous l'effet de l'usage que d'autres ont fait avant moi des catégories que j'utilise... Le thème profond de la *dramatique* implique bien l'affrontement, la confrontation, naïvement ou péniblement vécus, tacitement admis, ou consciemment assumés, ou mal ressentis, etc., entre autrui et moi : un autrui explicite mais aussi un autrui résonnant en moi, dont la part ne m'est pas clairement perceptible, surtout pas dans son intégralité (François, 1998, p. 108).

Loin du contrepoint secondaire ornant le déroulement linéaire du fonctionnement discursif, ces dimensions parallèles du dialogue ne peuvent être montrées mais seulement se révéler. Rendues perceptibles par leur incongruité, par exemple, elles vont faire événement : ce sera le cas du contremaître racontant sur un chantier du bâtiment des histoires salaces au préventeur sécurité procédant à une visite (Cru, 1994) jugée sans doute inopportune. Son but n'est pas de provoquer le rire ou la connivence graveleuse, mais le malaise de l'interlocuteur. Au contraire, une conduite neutre, une attitude impavide manifestée par un discours

9. On préférera « plurivocalité » à *polyphonie*, dont certains usages ne se démarquent pas de la simple référence à la polysémie sociale des mots.

convenu, référant strictement aux composantes de la situation, fait contraste avec l'urgence de situations fortement dégradées et manifeste donc l'impossibilité pour l'acteur de maîtriser le problème.

C'est le brouillage du rapport du discours à la réalité et à ses références qui signale ce type de fonctionnalités particulières, et c'est dans la continuité du travail avec les sujets, dans la succession des situations vécues ensemble, que la différence peut se faire entre ce qui, d'un côté, ressortit aux stéréotypes des conduites, au discours du non-événement, et ce qui, de l'autre, se révèle dans la divergence, la rupture, le contretemps ou le contresens.

Il faut pour cela voir des opérateurs agir et commenter l'agir, c'est-à-dire participer soi-même, accompagner la mise en structure et la mise en discours par les mêmes de la fraction d'expérience construite en commun. Les divergences constatées, les contradictions convoquent alors, à chaque fois, une réponse clinique ajustée. Nous y trouvons une double confirmation : d'abord, il ne s'agit pas de rechercher les correspondances ou corrélations entre des masses de connaissances ou opinions préstructurées et les formes d'expression qui leur confèreraient par contrepartie une existence reconnue. Ensuite, on ne saurait limiter à la situation actuelle la genèse des positions des sujets et leurs manifestations.

Ce n'est pas, ou pas vraiment le fait pour le discours, l'interaction, d'être *situés*, ou encore de *fonctionner en situation* qui éclaire les rapports supposés entre le faire et le dire, le dire et comment il est dit, au moyen de quels procédés, en convoquant quelles ressources. En revanche, les mouvements successifs des actes entrecroisés dans les activités dessinent le sens des progressions qui, à leur tour, se matérialisent par la tournure que prennent les échanges, dans le mouvement dialogique. À défaut de se laisser analyser en combinaisons stables de mots, répertoriées et récurrentes dans la langue, celui-ci produit, au moyen des agencements et accumulations de signes et de relations entre ces signes, entre ces signes et des références plus ou moins identifiables, des figures et configurations porteuses de sens qui font vivre la signification.

Le mouvement dialogique crée : il crée des rapports renouvelés de situation en situation entre le locuteur sujet et les autres, mais aussi entre ce même locuteur et celui qu'il a été dans la situation précédente, et aussi comment il l'a été. Ce faisant, il transforme, révèle et développe, au sens photographique du terme, les positions des interlocuteurs qui s'élaborent au fil du mouvement, voire se déstructurent sous l'effet de contradictions générées par ce même mouvement dialogique. On parlera alors d'une *motricité* propre au dialogue.

Beaucoup de situations montrent en effet comment ce travail du sujet sur lui-même privilégie un moment celle de ses activités qui d'ordinaire consiste à reformuler et évaluer – souvent en lui et pour lui – sa propre action. Il peut en résulter des remises en question, des réinterrogations de ses critères, voire des malaises.

Notre hypothèse méthodologique de la « révélation » par l'action inclut donc le fonctionnement des échanges comme partie d'un ensemble, comme phase actuelle et observable d'un processus que seul son propre développement permet d'éclairer.

Ce processus, transformateur par nature mais aussi initié par la pratique de l'autoconfrontation croisée que nous allons décrire, implique une phase de création des conditions adéquates à ce développement.

Genre de discours scientifique et dialogues

Dialogues au pluriel car nous instaurons sur la scène un double rapport dialogique : entre le sujet et l'autre, ou entre le sujet et lui-même¹⁰, mais aussi, initialement, entre lui et nous, coacteurs dans la situation créée.

Il faut évidemment veiller à ce que le rapport institué ne soit pas d'abord inégal, et doublement inégal : nous sommes celui qui ne sait rien ou presque du travail, en tout cas du travail de cet opérateur-là, celui aussi qui ne connaît rien du langage : « langage cheminot », « langage » de la cimenterie, « langage » du bureau de poste... Et, cependant, la façon dont notre discours lisse les *aspérités* du réel vécu par notre interlocuteur peut l'indisposer, inhiber durablement ses tentatives. Pour tenter de mettre en mots avec lui, et non pour lui, un univers dont les dimensions nous échappent de prime abord, mais aussi l'histoire, il convient de jouer le rôle de celui à qui le travail de l'autre doit être appris, refouler notre tendance à couvrir de *concepts trop stabilisés par et pour nous-mêmes* (Schwartz, 1997, p. 20) des histoires et une *temporalité industrielle extrêmement versatile* (*ibid.*).

Il faut pour cela se garder d'imposer malgré tout un mode d'agencement des formes verbales, de privilégier tacitement *un régime social de fonctionnement de la langue*, comme on l'a écrit plus haut, et surtout de

10. Rapport qui fonde les réserves fréquemment émises par F. François sur l'emploi de ce mot, et sa préférence pour *figures* du sujet, qui écarte l'idée d'un *concept univoque* (1989, p. 83).

transformer en domination – fût-elle inconsciente – certains rapports pré-construits et disponibles dans le discours scientifique entre langue et hors langue¹¹.

C'est de l'imposition d'un double genre qu'il s'agirait : un genre du discours et aussi le genre technique propre à notre sphère de recherche. Le second propose les *schèmes* discriminants par lesquels éléments et rapports seront distingués et mis en valeur, ou au contraire refoulés, minorés¹².

À ce stade, la réflexion et les pratiques méthodologiques que nous avons le dessin de promouvoir au bénéfice d'une « professionnalité » aiguisée en analyse du travail imposent des choix.

C'est le rapport dialogique, nous l'avons répété, qui offre les conditions favorables au *développement discursif* par lequel l'activité peut se retravailler, et donc se révéler. Mais de ce dialogue-là, bien qu'il soit orienté vers la connaissance de l'activité, les contradictions, les impasses, les conflits, les digressions et les enchaînements sur soi ne sont proscrits par aucune règle de production, bien au contraire. Les processus d'interaction orientés vers la résolution des problèmes en font partie, mais seulement partie, sans préjudice pour tout ce que les sujets y introduisent de modalisations, d'actes singuliers de gestion de leurs temporalités singulières, de régulation et d'évaluation de leurs propres conduites.

C'est enfin un dialogue dont les interlocuteurs, le chercheur et ses partenaires sont convaincus qu'il participe d'un travail sur eux-mêmes, d'une transformation continue de leur posture d'acteurs.

Les positions argumentées ci-dessus ne signifient aucune volonté iconoclaste et démagogique de faire table rase des méthodes antérieures au profit d'une vérité supposée naturelle et spontanée, surgissant à la faveur d'une quelconque « libération de la parole » des acteurs. L'hypothèse fondamentale que nous partageons avec Darré (1996, p. 109), lui-même lecteur de Bakhtine, est que le dialogue, comme instance du développement, se nourrit d'autres dialogues antérieurs et parallèles existant dans le groupe professionnel, dont il reprend et réélabore des thèmes, sur lesquels s'articulent de multiples enchaînements. Nous ajoutons, pour notre part, que les

11. À ce sujet, J. Boutet a formulé à maintes reprises (1995) des hypothèses sur l'absence d'une « formation langagière du travail », entravée par les rapports sociaux inégalitaires et laissant le champ libre à l'hégémonie discursive du prescrit.

12. Voir à ce propos la confrontation entre chercheur et opérateur autour d'une notion : *surcharge de travail* (Faïta, 1995).

choix discursifs effectués par les participants jouent un rôle important dans le processus de développement, ainsi que d'autres éléments de ce *potentiel* dont il a été question plus haut. Mais, en tout état de cause, l'essentiel réside dans le fait que, par son intervention dans le dialogue *hic et nunc* avec les opérateurs, le chercheur risque d'imposer un ordre par ses questions et ses interventions (Darré, *ibid.*). Il risque donc d'imposer au développement d'autres bases, conjoncturelles celles-là, entravant les reprises et circulations nouvelles des thèmes à la faveur desquelles les sujets peuvent s'engager dans la réélaboration de leurs positions antérieures.

L'autoconfrontation : créer un espace et un moment différents

Dans notre perspective, il ne s'agit pas de créer de toutes pièces des situations expérimentales dans le but de neutraliser un maximum de variables indésirables, à la manière de ce qui se fait parfois en sciences cognitives, mais au contraire d'ouvrir la porte à l'émergence des possibles généralement brimés par les contingences de l'expression.

L'objectif est de créer un *espace-temps* différent, où les conditions du développement, du mouvement dialogique ne se confondent pas, ou du moins puissent ne pas se confondre avec les autres cadres, ceux où s'appliquent habituellement les règles discriminant le vrai du non-vrai, le congru de l'incongru, le correct de l'incorrect, etc., cadre aussi où jouent les contraintes sociales immédiates, les effets des statuts sociaux des acteurs, les rapports hiérarchiques, les inhibitions liées à la situation. À la différence des méthodes de simulation le plus souvent pratiquées, nous ne cherchons pas à « simuler » la situation ordinaire de travail mais à la confronter avec une autre situation, une situation de reconception (Béguin, Weill-Fassina, 1997).

On peut alors espérer une certaine libération de ces potentiels subjectifs, ou plus concrètement des productions discursives par lesquelles le locuteur, confronté à lui-même, outrepassé les limites que lui impose habituellement le contrôle social sous ses différentes formes, y compris celui qu'il s'impose de son propre chef : l'auto-évaluation de la conformité de ses actes par rapport à l'attente d'autrui, ou tout au moins de ce qui la représente en lui-même, bref par rapport aux normes sociales, aux genres et à la façon dont ces genres autorisent aussi l'usage ou la transgression des normes à bon escient.

La situation d'autoconfrontation est celle où les opérateurs, exposés à l'image de leur propre travail, mettent d'abord en mots, à l'usage du partenaire-spectateur, ce qu'ils pensent en être les constantes.

Ils dialoguent ainsi avec l'autre et avec eux-mêmes, se découvrant à l'écran et verbalisant les conduites qu'ils observent, et découvrant par la même occasion le premier piège de cette activité de type nouveau : quand bien même le discours produit s'efforce de suivre en parallèle le déroulement et la succession des actions, de référer étroitement aux composantes physiques de la situation, l'essentiel finalement ne se voit pas, ne trouve pas à se verbaliser dans l'ordre du linéaire.

Même si l'on se livre à une lecture sommaire des gestes successivement accomplis en s'essayant à une correspondance terme à terme des faits et des signes, des conduites et des séquences de signes, on aboutit inmanquablement au constat que ce qui doit se dire ne se voit pas forcément : tout ce que l'on a dû faire ou choisir pour en arriver là, et qui justifie les apparences. On ne découvre que certains des actes principaux ont des causes et s'inscrivent dans des histoires qu'au moment où l'on doit réclamer le temps pour le dire : interrompre le flux du commentaire pour l'autre afin de se justifier, ou simplement indiquer que l'activité ne s'inscrit pas dans le schéma temporel sommaire de l'exécution.

Le plus important réside sans doute dans ce que le sujet découvre de son activité, surtout lorsqu'il ne peut l'exprimer. Il se trouve alors en situation de se mettre par la force des choses à distance de lui-même, de se considérer comme l'acteur en partie étranger de sa propre action.

C'est le moment crucial où les repères immédiats font défaut, et où la justification des actes et de leur enchaînement ne s'impose plus d'elle-même. On sort alors du seul processus de mise en mots – assorti des difficultés, des impossibilités que l'on a vues – pour engager celui de la découverte de soi. Le fait de voir ce que l'on a fait dans son travail sans être en mesure de l'expliquer à l'autre au seul moyen de la verbalisation de ce même travail induit de prime abord une activité foncièrement nouvelle, dont on est soi-même l'objet.

Après s'être découvert et retrouvé en phase avec l'image de soi, après avoir pris la mesure des disjonctions de tous ordres, notamment temporelles, qui s'opposent au parallélisme des actes filmés et de la mise en mots, on découvre aussi la nécessité de prendre position par rapport à des choix effectifs dont les raisons ne paraissent plus, *a posteriori*, aussi évidentes.

Vertus et limites de l'autoconfrontation : histoire d'une méthode

Les conducteurs de TGV en témoignent chacun à leur façon. L'un, sollicité par le chercheur, se souvient qu'il se répète à haute voix les instructions de départ pour se donner *quitus* à lui-même : « C'est pour, dit-il après coup, me créer un espace dans la cabine... » L'autre avoue, non sans inquiétude rétrospective, ne pas comprendre le choix de conduite qu'il a opéré, et dont l'image témoigne : « C'est bizarre... normalement j'aurais dû... »

Le *développement* est alors manifeste : c'est à ce moment que s'opère le plus souvent la disjonction entre deux phases, ce que nous qualifierons de *construction du « je »* : dans un premier temps de l'autoconfrontation, l'opérateur découvre son travail en même temps que sa qualité de sujet de sa propre activité. Le « je » du discours coïncidant avec le « je » de l'image, sans pour autant se démarquer totalement de la variante « on », sujet de ce « qu'il faut faire » et de comment il faut le faire.

Il peut d'ailleurs très bien se produire, au cours de cette phase, que le « je » conjoint n'apparaisse qu'après de longues minutes de prédominance du « on » du discours générique. Les travaux récents d'une équipe d'étudiants en témoignent¹³ : ayant réalisé une autoconfrontation filmée dans une entreprise de maintenance électrotechnique, ils citent longuement le discours d'un opérateur commentant son travail de bobinage : « nous », « on » et « il faut » constituent en quasi-totalité les *embrayeurs*¹⁴ – ou plutôt substitués de ceux-ci – derrière lesquels se cache un « je » n'apparaissant qu'après les incitations personnalisées des observateurs, justifiant ainsi la mention formulée plus haut d'un double dialogue.

Ce discours en « on », ou discours du générique, épouse plus ou moins étroitement ce que l'on a qualifié plus haut de *genre* comme *instrument* collectif de l'action. L'opérateur restitue son travail point par point, séquence par séquence. L'image se réduit alors à une simple illustration. « Avec la machine qui est passée par notre four de postcombustion on a pu démonter le bobinage en démontant les parties. [...] Avec ceci on peut compter le nombre de spires, mesurer le fil et réaliser exactement la même machine qu'on a trouvée auparavant. »

13. Barone *et al.* (1997). Voir aussi l'article de Duraffourg (1999).

14. Terme en usage en linguistique pour désigner les mots nécessitant la référence aux acteurs effectifs et aux circonstances de l'action.

Et ce n'est que plus tard, dans l'échange avec l'observateur, que se produit la rupture discursive faisant basculer la mise en mots hors du genre convenu :

« Tout à l'heure vous disiez que vous aviez votre propre coup de main ? – [...] Moi en travaillant comme je travaille je sais que je ne m'embête pas en donnant cette forme à mon isolant... mais une autre personne qui bobinera n'est pas forcée de donner la même forme à la bobine. »

La sortie du « on » par « moi ... je ... me » manifeste de plusieurs façons comment le même sujet peut, dans un premier temps, demeurer sous la protection, le parapluie du genre. Dans une démarche d'abord caractérisée par l'homogénéité complète entre le genre technique invoqué et le genre discursif utilisé, empreint d'une sorte de rhétorique technique, il entreprend ensuite de rompre avec l'un et l'autre, produit un énoncé nouveau par le choix de ses constituants – « Je sais que je ne m'embête pas » a peu de chances d'apparaître dans le même énoncé que « avec ceci on peut compter le nombre de spires » – et se replace dans un univers d'activité complètement différent, où « on » n'existe plus, cédant la place à un « je » partie prenante d'un collectif homogène et diversifié dont aucun des membres accomplissant la même tâche n'est forcé de donner *la même forme à la bobine*.

La rupture, longue à se dessiner, constitue l'événement faisant sens par le seul fait de la singularité s'opposant au générique.

En s'engageant dans des formes d'explicitation nouvelles, provoquées à un certain stade de l'autoconfrontation, le bobinier a simultanément changé de mode de mise en mots et réélaboré en partie certains des rapports constitutifs de son activité.

Un exemple de ce type a le mérite de souligner, plus encore que ne le font les lacunes de la mise en discours face aux replis et pénombres du travail filmé, comment face à l'épreuve un opérateur peut jouer des ressources offertes par les genres disponibles, s'en accommoder ou au contraire rompre avec elles. On a vu en effet comment l'autoconfrontation laissait entrevoir, par les failles de la temporalité discursive et de la linéarité de la parole, l'« épaisseur » et la densité de l'activité. Désormais, c'est la façon dont les acteurs peuvent entrer dans le jeu du générique, du pré-construit, ou au contraire s'en affranchir, qui l'emporte quand ils jonglent avec les genres.

Une première conception du style de l'acteur – mise à distance et réappropriation – développée auparavant trouve sa confirmation dans le

« c'est bizarre... » de l'agent de conduite, représentatif de toutes les manifestations d'étonnement ou de désarroi à ce stade de l'autoconfrontation. Du point de vue de la méthode, la proximité des genres – social, technique d'un côté, discursif de l'autre – s'affirme et se marque au fil du même processus : le *je* du discours ouvre la voie au *je* de l'action, et par contraste aux autres acteurs possibles, aux autres manières de faire, à ce qu'on aurait pu faire.

L'autoconfrontation croisée : un renouvellement méthodologique

C'est justement à ce stade, nous semble-t-il, que l'autoconfrontation qualifiée par nous d'initiale rencontre ses limites. La conquête du *je*, de la qualité de sujet et donc de la singularité confirme les vertus de la situation, mais aussi le fait qu'elle recrée une nouvelle forme d'équilibre. Ce sujet, récent à ses yeux en tant que tel, peut, passées ses interrogations et ses redécouvertes, trouver les meilleures raisons d'agir comme il se voit le faire, ou pour continuer à évoluer dans le même sens, élaborer et formuler les meilleurs arguments pour justifier ses conduites.

Certes, il est du plus grand intérêt de vérifier ainsi que la parole ne médiatise pas une pensée préalablement élaborée, pas plus qu'elle n'offre de contrepartie servile à un réel préorganisé, mais il est clair que la production verbale participe progressivement d'un type d'échange qui tend à nouveau à tirer le parapluie du genre. La progression n'est pas immuable, et le changement peut prendre la forme d'un retour contre lequel l'activité des chercheurs-accompagnateurs n'offre pas de garantie totale. C'est une situation duale, de face-à-face entre le prescrit, le normalisé, et le subjectif, qui se trouve remise en scène. Dans la *stylisation du genre* à laquelle il procède, comme dans ses prises de distance et ses ruptures manifestes, le sujet peut fort bien s'installer dans une continuité entre ce que l'on voit qu'il fait et, d'autre part, ce qu'il donne à entendre qu'il fait réellement, gommant les contradictions d'une façon somme toute analogue à ce qu'il ferait dans un récit. La maîtrise stylistique s'opposerait alors aux accidents du développement.

Seul, selon nous, le regard du pair est susceptible de permettre la relance du mouvement dialogique dans le sens de la créativité.

La métaphore d'une *politique extérieure* du style semble fonctionner. L'opérateur accompagné par nous vers la connaissance de ses activités

nous offre à certains moments les actions et réactions que *prémédite* pour lui le *stock de prêts-à-agir* qu'il retrouve : nulle raison ne le pousse *a priori* à privilégier le renouvellement de ses positions dans l'échange au détriment de la reproduction des acquis.

C'est pour surmonter l'obstacle que nous avons réalisé de façon expérimentale des situations d'« autoconfrontation croisée », au cours desquelles le regard du pair sur son activité conduit chaque sujet à s'extraire du rapport dichotomique de type « moi » et/ou contre « les autres ». Dans ces nouvelles circonstances, il se trouve conduit à retourner sur lui-même l'activité de redécouverte qu'il a bornée jusqu'alors à distinguer ce qui le rapproche et le distingue d'autrui.

En l'occurrence, nous cherchons à matérialiser cette idée de Bakhtine, selon qui le dialogue associe toujours la troisième voix, celle des autres, contenue par les mots que nous utilisons. Cette voix est en nous-mêmes, donc la nôtre car c'est bien par nos actes singuliers d'énonciation qu'elle se manifeste, et celle de l'autre aussi puisque nous reprenons en partie les manifestations extérieures d'une altérité diffuse ou identifiée. C'est cela qu'une place disproportionnée, compacte, concédée au face-à-face entre les prescriptions de la société d'une part, les activités et productions du sujet d'autre part, risque de nous faire ignorer.

Dans ce cadre méthodologique, la tâche présentée aux sujets consiste à élucider pour l'autre et pour soi-même les questions qui surgissent dans le déroulement de séquences d'activité présentées sur des documents vidéo. Ces images résultent d'un premier travail. Il a fallu choisir les situations qui font l'objet de l'analyse. Ces décisions ont elles-mêmes fait l'objet d'une élaboration initiale avec un collectif de professionnels – représentatif de la situation – retenus en fonction de critères élaborés avec les demandeurs. Ce collectif qui forme un « milieu associé » à la recherche reste l'interlocuteur privilégié et durable de l'équipe. C'est avec lui que sont finalement repris et retravaillés les matériaux filmés en autoconfrontation croisée. L'analyse de l'activité suit donc trois phases : d'abord un long travail de « conception partagée » des situations à retenir pour l'analyse. Cette phase est aussi celle où sont effectuées les observations de situations par les chercheurs eux-mêmes afin de nourrir la coconception évoquée. La deuxième phase cumule la production de documents vidéo en autoconfrontation simple – sujet/chercheur/images – et de documents d'autoconfrontation croisée – deux sujets/chercheur/images. C'est le début d'un dialogue professionnel entre deux professionnels confrontés à la même situation. La troisième phase est un retour devant le « milieu

associé » qui se remet alors au travail d'analyse et de coanalyse. Dans cette dernière phase se produit ce qu'on peut appeler une percolation de l'expérience professionnelle mise en discussion à propos de situations rigoureusement délimitées. Un cycle s'établit entre ce que les travailleurs font, ce qu'ils disent de ce qu'ils font, et, pour finir, ce qu'ils font de ce qu'ils disent. Dans ce processus d'analyse, l'activité dirigée¹⁵ « en soi » devient une activité dirigée « pour soi ». Les horizons de l'activité se déplacent avec les sujets en changeant de genre. L'activité « saute » d'un genre à l'autre : du premier genre de l'activité ordinaire au second genre de l'expérimentation croisée, en passant par le genre scientifique que les chercheurs lui font « traverser ». Ces passages de l'activité d'un genre à l'autre ne sont pas strictement chronologiques. On dira plutôt que l'activité, à ces moments-là, appartient à plusieurs genres en même temps. Ils interfèrent. L'activité est donc, au moment de l'analyse, plurigénérique. Par réfractions successives, elle se « décante » et se « dépose », en contribuant à réévaluer les genres qu'elle traverse. Ce faisant, elle se « détache » du genre où elle s'accomplit d'habitude et le rend visible. À la manière de Bakhtine, on peut penser qu'aucun des genres ne remplace ni ne supprime les autres. Chacun rétroagit sur les autres : il les rend plus conscients, les oblige à faire le tour de leurs possibilités et de leurs limites, à dépasser pour ainsi dire leur « naïveté » (1970, p. 365). Si le style est une réévaluation, une accentuation et une retouche des genres dans l'action et pour agir, l'analyse du travail favorise alors l'élaboration stylistique pour revitaliser le genre. C'est l'enseignement que nous tirons de nos expérimentations.

Nous avons été conduits à considérer que l'analyse du travail réclame un cadre qui constitue une nouvelle activité dirigée se superposant à celles qu'on cherche à comprendre. C'est ce cadre que nous appelons (Faïta, 1997) *une expérimentation de terrain en autoconfrontation croisée*. Il est issu d'un constat : le commentaire des données vidéo de l'opérateur en autoconfrontation sur son travail est adressé, de fait, à un autre que lui. L'autoconfrontation classique est en effet guidée par un chercheur. Or, c'est là une activité en soi dans laquelle le travailleur décrit et repense sa situation de travail *pour le chercheur* et pour lui-même. La

15. On appelle activité dirigée l'unité de base de l'analyse (Clot, 1999b). Tout travail est une activité dirigée à la fois par le sujet, par la tâche et vers les autres. L'activité d'un sujet au travail – même seul – est simultanément tournée vers son objet et vers l'activité des autres portant sur cet objet. L'autoconfrontation croisée organise le passage entre les activités dirigées de la situation observée et les « répliques » que leur donnent le ou les sujets quand ils les commentent et les réévaluent entre eux.

preuve est faite de la puissance d'un tel phénomène lorsqu'on pratique justement une autoconfrontation croisée, c'est-à-dire quand on reprend l'analyse en commun du même enregistrement vidéo avec un autre expert du domaine, un collègue de travail de même niveau d'expertise, par exemple. Le changement de destinataire de l'analyse modifie l'analyse. L'activité de commentaire ou de verbalisation différée des données recueillies, selon qu'elle est accomplie *pour* le chercheur ou *pour* les pairs, donne un accès différent au réel de l'activité du sujet. Elle est réadressée dans chaque cas. C'est que la parole du sujet n'est pas seulement tournée vers son objet – la situation visible – mais tout autant vers l'activité de celui qui la recueille. C'est une activité dirigée – au sens où nous l'avons définie – dans laquelle le langage, loin d'être seulement pour le sujet un moyen d'expliquer ce qu'il fait ou ce qu'on voit, devient un moyen d'amener autrui à penser, à sentir et à agir selon sa perspective à lui (Paulhan, 1929).

La verbalisation en analyse du travail est un instrument d'action interpsychologique et social. Il s'agit, bien sûr, pour celui qui s'y livre, de faire participer le chercheur ou le pair à ses actes et à ses pensées mais, tout autant, d'accorder leur activité à la sienne, de l'incliner vers elle. Les verbalisations servent sans aucun doute à mettre au jour les réalités du travail (Caverni, 1988). Mais c'est toujours en disposant de telle ou telle manière l'esprit de celui à qui elles s'adressent. La verbalisation est une activité du sujet en elle-même et pas seulement un moyen d'accéder à une autre activité. C'est pourquoi on peut parler de coanalyse du travail. Le chercheur ou le pair, par exemple, dans les séances d'autoconfrontation croisée, n'ont pas les mêmes doutes, ils ne transmettent pas au sujet concerné, même par leurs silences, les mêmes impatiences, les mêmes étonnements, les mêmes excitations à propos de l'activité observée et commentée. Or, loin de traiter ces phénomènes comme un obstacle, nous proposons d'en faire un atout méthodologique. Le sujet cherche chez le chercheur et chez le « pair-expert » de quoi agir sur eux. Il ne cherche pas d'abord en lui-même mais dans l'autre. D'une façon ou d'une autre, il lutte contre une compréhension incomplète de son activité par ses interlocuteurs, il soupçonne en eux cette incompréhension insuffisante et veut la prévenir. Il vise à s'appropriier pour les modifier leurs mobilisations respectives à propos de son travail et, du coup, il voit sa propre activité « avec les yeux » d'une autre activité. Il éprouve, déchiffre et parfois développe ses émotions par l'entremise des émotions d'autrui. C'est ainsi qu'il trouve, sans forcément le chercher, quelque chose de neuf en lui-même. Mais, du coup, les différences entre les deux destinataires deviennent

capitales. Le sujet ne répond pas à la mobilisation et au questionnement distincts qui lui sont apportés par le chercheur et le pair – qu’ils soient formulés ou présumés – d’une manière unique. Il regarde son activité à lui « avec les yeux » de deux autres activités, par ailleurs discordantes. Nos recherches méthodologiques ont voulu utiliser pleinement les ressources de cette dissonance.

Le développement : transformer pour comprendre

Là où les méthodes classiques confrontent un grand nombre de sujets à une situation, nous proposons de confronter un sujet à plusieurs situations enchaînées. C’est que, pour nous, la recherche porte sur le développement de l’activité et pas seulement sur son fonctionnement. De ce point de vue, il ne faut pas seulement comprendre pour transformer mais aussi transformer pour comprendre. Comprendre et expliquer les mécanismes du développement passe alors par une juste appréciation de la puissance des dialogues dans ce développement.

Dans notre pratique, ils sont le ressort même du développement de l’activité, de son histoire¹⁶. Notre objet est d’ailleurs moins l’activité en tant que telle que le développement de cette activité et ses empêchements¹⁷. L’expérience professionnelle ne doit pas seulement être reconnue mais transformée. Mieux, elle ne peut être reconnue que grâce à sa transformation. On ne la voit que lorsqu’elle change de statut : quand elle devient le moyen pour vivre d’autres expériences. Dans notre vocabulaire, on peut dire que la transmission de l’expérience, quand elle se réalise effectivement, donne une histoire possible à cette expérience. La reconnaître, c’est l’impliquer dans une histoire qui la modifie. C’est la rendre disponible pour une autre histoire que celle dont elle est issue. Car agir, et surtout élargir son pouvoir d’action, c’est parvenir à se servir de son expérience pour faire d’autres expériences.

16. Pour une critique de la conception classique, génétique, du développement et une approche « historique », voir Y. Clot (dir.) (1999a).

17. Les empêchements de l’action sont souvent au principe des demandes qui nous sont adressées, qu’il s’agisse de dysfonctionnements organisationnels et des contrecoups psychologiques associés, ou encore du malaise vécu par un collectif professionnel dont la vie de travail est bousculée par une transformation technique ou sociale. Nous travaillons, avec nos propres ressources, à seconder les collectifs dans leurs efforts pour reprendre un développement contrarié, « mis en souffrance ». Nous travaillons donc à faire de cette souffrance un moyen d’agir, retrouvant alors, d’une manière spécifique, la tradition de la psychopathologie du travail (Clot, 1999b ; Billiard, 1998 ; Dejours, 1993 ; Le Guillant, 1984).

Notre approche ne saurait donc se définir comme un simple attachement ou un privilège accordé à l'expérience vécue. Au contraire, il s'agit de parvenir à se détacher de son expérience afin que celle-ci devienne un moyen de faire d'autres expériences. C'est un procédé qui peut rendre l'expérience déjà faite disponible pour des expériences à faire. Vygotski définissait ainsi la conscience : l'expérience vécue d'expériences vécues (1925, p. 42). La prise de conscience n'est donc pas la découverte d'un objet mental inaccessible auparavant mais la redécouverte – la recreation – de cet objet psychique dans un nouveau contexte qui le « fait voir autrement ». Bakhtine indique que comprendre, c'est penser dans un contexte nouveau. Comme devant un échiquier, écrit Vygotski : « Je vois autrement, je joue autrement » (1934, p. 317). Ainsi la prise de conscience repose-t-elle sur une transformation de l'expérience psychique. Elle n'est pas la saisie d'un objet mental fini mais son développement : une reconversion qui l'inscrit dans une histoire inaccomplie. La prise de conscience n'est pas retrouvailles avec le passé mais métamorphose du passé. D'objet vécu hier, il est promu au rang de moyen pour vivre la situation présente ou future. C'est dans ce transit entre deux situations, dans ce déplacement du vécu qui, d'objet, devient moyen, que ce même vécu se dégage de l'activité, devient disponible pour la conscience, s'enrichit des propriétés du nouveau contexte. Prendre conscience ne consiste donc pas à retrouver un passé intact par la pensée mais plutôt à le revivre et à le faire revivre dans l'action présente, pour l'action présente. C'est redécouvrir ce qu'il fut comme une possibilité finalement réalisée parmi d'autres possibilités non réalisées mais qui n'ont pas cessé d'agir pour autant. Et ce à l'occasion d'autres réalisations possibles ; autrement dit à l'occasion d'un mouvement psychologique au cours duquel l'action vécue se métamorphose en opération permettant de vivre une autre action. L'action vécue, m'apparaissant sous un jour différent, en se détachant sur le fond de mon activité, s'en délie et se *re-présente* alors à la conscience au moment même où elle remplit des fonctions nouvelles. C'est en ce sens précis que Vygotski a pu écrire : « Avoir conscience de ses expériences vécues n'est rien d'autre que les avoir à sa disposition » (1925, p. 42). Ou encore : « En généralisant un processus propre de mon activité, j'acquies la possibilité d'un autre rapport avec lui [...]. Ainsi la prise de conscience repose sur une généralisation des processus psychiques » (1934, p. 317).

Du coup, dans les dialogues professionnels que nous organisons, le dernier mot n'est jamais dit, le dernier acte jamais accompli. C'est pourquoi nous avons besoin d'une conceptualisation nouvelle de l'activité,

d'une autre grammaire pour conjuguer ses temporalités rivales : l'activité n'est plus limitée à ce qui se fait. Ce qui ne s'est pas fait, ce qu'on voudrait faire, ce qu'il faudrait faire, ce qu'on aurait pu faire, ce qui est à refaire et même ce qu'on fait sans vouloir le faire est accueilli dans l'analyse de l'activité en éclairant ses conflits. Le réalisé n'a plus le monopole du réel. Le possible et l'impossible font partie du réel. Les activités empêchées, suspendues, différées, anticipées ou encore inhibées forment avec les activités réalisées une unité dysharmonique. Elle seule peut rendre compte du cours inattendu d'un développement mais aussi de ses impasses, éventuellement « mises en souffrance ». On mesure alors à quel point les dialogues professionnels sont des exercices stylistiques qui permettent de prendre conscience de ce qu'on fait au moment même ou l'on s'en défait pour éventuellement le « refaire ».

Ce travail stylistique a-t-il des effets sur la vie des genres ? C'est justement parce que les analyses conduites sont *celles de quelqu'un et de lui seul à propos des moyens utilisés par tous* qu'elles peuvent enrichir à la fois le sujet et le collectif. Celui-ci ne conserve une fonction pour le sujet que s'il lui permet de faire face à la situation en développant son pouvoir d'agir personnel. Inversement, le sujet exerce une fonction dans le collectif quand il permet à celui-ci d'élargir son rayon d'action. Il existerait alors une fonction psychologique des genres sociaux comme il existerait, inversement, une fonction sociale des styles individuels. La créativité, la santé et l'efficacité du travail auraient alors des ressorts communs.

Déposer le fardeau des dichotomies en créant une instabilité créatrice

Il faudrait beaucoup de travail pour évaluer de quel poids a pesé et pèse encore sur le développement des sciences humaines la culture dichotomique. Qu'il s'agisse de la langue contre la parole, de l'homogène contre l'hétérogène, du normé contre l'usuel, du prescrit contre le réel, ces distinctions un moment fructueuses concourent désormais à masquer d'autres enjeux théoriques et méthodologiques.

Il reste que, pour nous, dans l'optique méthodologique adoptée, la capacité des opérateurs à mettre à distance les genres matérialisés par des modes opératoires socialisés, à adapter leurs conduites aux conditions réelles – et subjectivement réelles – de leurs pratiques, ne doivent pas mas-

quer l'intérêt d'une deuxième dimension aussi déterminante : celle dans laquelle chacun peut s'interroger encore, sous la pression de l'autre, sur le sens des choix qui sont les siens.

Cette problématique a été explorée depuis plusieurs années par des travaux consacrés à l'accompagnement des candidats à la validation des acquis professionnels (Clot, Ballouard et Werthe, 1998). On y trouve des exemples éloquentes : une laborantine, ayant constitué son dossier et donc décrit et commenté son activité professionnelle – « Ce que je fais c'est bête » –, relit après coup sa propre production et déclare à l'accompagnatrice : « J'ai remarqué en relisant que j'avais choisi un point de vue clinique pour décrire mon travail... [...] ce qui m'importe c'est la place de mon travail pour les malades et les médecins... » (Magnier et Werthe, 1996). Dans un second temps, elle découvre donc du fait de ses propres choix énonciatifs les caractéristiques de son activité. Dans ce cas, autrui n'est pas physiquement, matériellement présent, c'est le texte qui est devenu autre, qui vit sa vie et impose à l'auteure un nouveau regard sur elle-même. On retrouve cette idée fondamentale présente chez Bakhtine, pour qui, dans le texte, le discours de l'auteur¹⁸, ou *dialecte individuel*, autorise seulement la reconnaissance de l'*individualité du locuteur*. Le texte, en revanche, est riche des *multiples résonances des voix sociales*, de leurs *liaisons et corrélations toujours plus ou moins dialogisées*.

Les autoconfrontations croisées réalisées avec les partenaires associés à nos activités d'analyse du travail mettent en scène des événements de même type. Nous pensons avoir réussi à les rendre plus systématiquement lisibles, au prix de coopérations particulièrement créatives et de longue durée. L'autoconfrontation « initiale », stade indispensable, permet à chacun des sujets de mettre en *dialecte* son activité et de justifier cet acte en faisant pour autrui la traduction qui s'impose.

Au stade de l'autoconfrontation croisée, la réinterrogation par le pair ranime ou révèle les *résonances, corrélations* et contradictions dont le dialogue est porteur.

Exercice de style¹⁹

Nous avons affirmé plus haut que *l'activité n'est pas limitée à ce qui se fait*, ou encore que *le réalisé n'a pas le monopole du réel*. Comme la

18. Bakhtine M., 1993, *Esthétique et théorie du roman*, Paris, Gallimard, p. 89.

19. *Conduite du TGV : exercices de style*, film réalisé sous la direction de D. Faïta, images de G. Lambert, montage de G. Lambert et L. Ritzenthaler, production CORELER-APST, 1996. Voir à ce sujet les articles parus dans *Champs visuels*, 6, sept. 1997.

laborantine découvrant le *réel* de son travail, dans sa différence d'avec le réalisé, les agents de conduite (AdC) TGV avec lesquels nous avons travaillé à la mise en scène évoquée ont joué le jeu en deux temps de ces construction et déconstruction successives de leurs repères.

Au moment du dialogue initial avec son image, chacun s'est vu, s'est étonné de lui-même et de ne pouvoir faire cadrer le spectacle de son action avec la relation de son activité. Mais c'est aussi, en continuité, le moment où l'un et l'autre ont mis en discours leurs spécificités respectives :

1. « ... je n'utilise pas la VI²⁰ parce que je trouve cette succession de réglages... ennuyeuse... »

2. « ... je règle tout de suite la VI pour être libéré de toutes les contraintes... j'aime être libéré... »

Il s'agit bien d'une situation créée par nous, mais chacun des coacteurs peut y retrouver des repères, dans le rapport triangulaire entre lui-même, son image et l'accompagnateur que nous sommes. Il procède bien à une *stylisation* d'un genre disponible ou du choix d'une façon particulière de se détacher de cette *mémoire* collective du milieu de travail. Mais, et c'est le plus important, ce détachement demeure relatif, il s'opère tout en restant en harmonie supposée avec des valeurs cardinales du métier, des principes partagés, des critères de légitimité.

C'est le regard de l'*alter ego* qui va contraindre le même opérateur à se resituer dans un espace médian, où son *potentiel* va se confronter à celui de l'autre, en renouvelant au besoin ses références. Dans l'autoconfrontation croisée, chacun est « une tête au-dessus de lui-même », pour reprendre la formule utilisée par Vygotski pour éclairer la notion de zone de développement, à propos du jeu chez les enfants (Vygotski, 1978).

Le dialogue entre pairs, initié à partir des visions réciproques offertes à l'un sur le travail de l'autre, bouscule en effet les repères fixes et les stratégies de figuration. Chacun des sujets doit bien trouver les mots qui sonnent juste à l'oreille de son homologue, et non plus seulement du chercheur. On retrouve là l'idée du *diapason* bakhtinien, avec cette particularité que le recours au genre licite, adapté aux circonstances, se dérobe.

L'autoconfrontation croisée organisée entre nos partenaires offre de ce point de vue une progression remarquable dans la réélaboration

20. La VI, ou en toutes lettres « vitesse imposée », est un dispositif automatique d'aide à la conduite ayant pour effet de couper la traction des moteurs lorsque la vitesse préalablement fixée par le conducteur est atteinte par le convoi.

d'un style tourné vers l'intérieur, d'une *politique intérieure* du style, apparemment présente de façon transversale dans la majorité de nos expériences.

Chacun éprouve en effet la nécessité, puisque sa *place* n'est plus défendable en référence aux seuls critères régulant le face-à-face « je »/corps social, de se rattacher par le discours à une communauté supposée :

1. « ... moi je fais partie d'une minorité qui... »

2. « ... moi je suis de ceux qui... » (AdC – TGV).

« ... Je travaille à la ficelle, il travaille à l'élastique » (facteurs titulaires, poste de la banlieue parisienne).

Le développement discursif nous offre alors la progression de conduites faisant alterner discours générique – recherche de nouveaux repères – et discours nettement polémiques, où la critique des positions affichées par l'autre s'explicitent. Des *énonciations types* tendent à se construire et se réitérer d'elles-mêmes chez l'un où l'autre, mais elles sont rapidement compensées par des ruptures et des changements de thèmes restaurant les conditions d'*instabilité* propices au développement :

1. « ... moi [suite de “je suis de ceux qui...”] j'aime bien travailler au maximum des possibilités... [...] arriver en avance ça ne me dérange pas. »

2. « ... moi je préfère ménager le matériel... »

1. « ... je ne pense pas brutaliser le matériel plus qu'un autre. »

On se retrouve bien dans cette situation de déphasage général où le regard de l'autre sur soi au travers de son activité conduit à se réinterroger sur ce qui est véritablement présent dans ce soi-là.

Instabilité contrôlée : le retour des lois du dialogue

Il est évident que la progression du dialogue induit le risque d'une soumission plus ou moins précoce à des tendances spontanées : *de même qu'on ne peut pas ne pas catégoriser ce qu'on dit, de même on ne peut pas ne pas avoir une place discursive par rapport à l'autre et à ce qu'on a dit* (François, 1990, p. 47). Ni l'homologie des statuts des coacteurs, ni la densité de leurs potentiels respectifs n'annulent le processus interactionnel et sa dynamique intrinsèque. La *place* se conquiert et se structure envers et contre l'autre, dans une typification des conduites, dont la radicalisation des différences fait partie.

Au-delà de cette première dimension, hors du rapport interactif, les opinions et points de vue découverts en cours d'autoconfrontation peuvent se structurer et se figer de part et d'autre, sur la base hétérogène de références partagées et de particularités assumées. On risque alors d'assister – ne soyons pas naïfs – à une « mise en souffrance » de la créativité dialogique, au creusement d'ornières stylistiques, chacun campant sur des positions éventuellement défendues par la polémique.

La *motricité du dialogue* évoquée plus haut se transforme alors en patinage, et il incombe aux chercheurs de maintenir en l'état l'*instabilité créatrice* de l'espace-temps créé pour la circonstance, ou de savoir mettre un terme au processus. Mais ils ne sont pas seuls à pouvoir « faire vivre » le dialogue : ils doivent pouvoir compter sur l'engagement construit du milieu professionnel sans lequel rien de ce que nous cherchons à promouvoir ici n'est possible.

Yves Clot

Laboratoire de psychologie du travail du CNAM

Daniel Faïta

Département d'ergologie, APST, université de Provence

Bibliographie

- AMALBERTI R., 1996, *La conduite des systèmes à risques*, Paris, PUF.
- BAKHTINE M., 1970, *La poétique de Dostoïevski*, Paris, Points Seuil.
- BAKHTINE M., 1978, *Esthétique et théorie du roman*, Paris, Gallimard.
- BAKHTINE M., 1984, *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard.
- BARONE S., GUASCO M. H., ESCRIVA F., SCHOOR V., 1997, film réalisé sur le travail des bobiniers avec la collaboration de G. Lambert et du STCAV, Aix-en-Provence, Université de Provence, DESS d'analyse pluridisciplinaire des situations de travail.
- BÉGUIN P., WEILL-FASSINA A., 1997, *La simulation en ergonomie : connaître, agir, interagir*, Toulouse, Octarès.
- BILLIARD I., 1998, *Conditions sociales, historiques et scientifiques d'apparition de la psychopathologie du travail en France*, thèse pour le doctorat en psychologie, Paris, CNAM.
- BOUTET J. (éd.), 1995, *Paroles au travail*, Paris, L'Harmattan.
- BRUNER J., 1991, *Car la culture donne forme à l'esprit*, Paris, Eshel.
- CAVERNI J. P., 1988, « La verbalisation comme source d'observables pour l'étude du développement cognitif », in Caverni J.-P., Bastien C., Mendelsohn P., Tiberghien G. (éd.), *Psychologie cognitive : modèles et méthodes*, Grenoble, PUG, pp. 123-139.

- CLOT Y., 1995, *Le travail sans l'homme ? Pour une psychologie des milieux de travail et de vie*, Paris, La Découverte, 2^e éd. 1998.
- CLOT Y. (dir.), 1999a, *Avec Vygotski*, Paris, La Dispute.
- CLOT Y., 1999b, *La fonction psychologique du travail*, Paris, PUF.
- CLOT Y., 2000, « La fonction psychologique du collectif », in Benchekroum H., Weil-Fassina A., *Approches du collectif*, Toulouse, Octarès.
- CLOT Y., BALLOUARD C., WERTHE C., 1998, *La validation des acquis professionnels : nature des connaissances et développement*, Direction de l'enseignement scolaire, Paris, MENRT.
- CLOT Y., FERNANDEZ G., 2000, « Mobilisation psychologique et développement du « métier » », in Béraud G., Lemoine G. (dir.), *Traité de psychologie du travail et des organisations*, Paris, Dunod.
- CLOT Y., SOUBIRAN M., 1999, « Prendre la classe : une question de style ? », *Société française*, 62 : 78-83.
- CRU D., 1994, « Interjections, jurons, histoires drôles, métaphores », communication aux journées d'études *Langage et travail*, Paris, juin.
- CRU D., 1995, *Règles de métier, langue de métier : dimension symbolique au travail et démarche participative de prévention*, mémoire EPHE, Paris.
- DARRÉ J. P. (éd.), 1994, « Le mouvement des normes, avec Bakhtine et quelques agriculteurs », in *Pairs et experts dans l'agriculture*, Toulouse, Érès, pp. 15-29.
- DARRÉ J. P., 1996, *L'invention des pratiques en agriculture*, Paris, Karthala.
- DEJOURS C., 1993, *Travail. Usure mentale*, Paris, Bayard, 2^e éd.
- DEJOURS C., 1995, *Le facteur humain*, Paris, PUF.
- DELPHY C., 1991, « Penser le genre », in Hurtig M. C., Kail M., Rouch H. (éd.), *Sexe et genre. De la hiérarchie entre les sexes*, Paris, Éditions du CNRS.
- DURAFFOURG J., 1999, « Avoir les yeux au bout des doigts », in *Espaces de travail, espaces de parole, dynamiques sociolangagières*, Rouen, Dyalang, pp.15-23.
- FAÏTA D., 1995, « Dialogue entre experts et opérateurs », *Connexions*, 65 : 77-98.
- FAÏTA D., 1997, « La conduite du TGV : exercices de styles », *Champs visuels*, 6 : 75-86.
- FAÏTA D., 1998, « Oubli et redécouverte de Bakhtine », in *Après le structuralisme*, Aix-en Provence, Publication de l'université de Provence, pp. 127-139.
- FAÏTA D., 1999, « Analyse des situations de travail : de la parole au dialogue », in *Espaces de travail, espaces de paroles, dynamiques sociolangagières*, Rouen, Dyalang.
- FRANÇOIS F., 1989, « De quelques aspects du dialogue psychiatre-patient : places, genres, mondes et compagnie », *CALAP*, 5 : pp. 39-92.
- FRANÇOIS F. (dir.), 1990, *La communication inégale*, Neûchatel, Delachaux et Niestlé.
- FRANÇOIS F., 1998, *Le discours et ses entours*, Paris, L'Harmattan.

- GROSJEAN M., LACOSTE M., 1999, *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*, Paris, PUF.
- HIRATA H., KERGOAT D., 1998, « La division sexuelle du travail revisitée », in Maruani M. (éd.), *Les nouvelles frontières de l'inégalité. Hommes et femmes sur le marché du travail*, Paris, La Découverte, pp. 178-186.
- HUTEAU M., 1987, *Style cognitif et personnalité*, Lille, PUL.
- LE GUILLANT L., 1984, *Quelle psychiatrie pour notre temps ?*, Toulouse, Érès.
- LEPLAT J., 1997, *Regards sur l'activité en situation de travail*, Paris, PUF.
- MAGGI B., 1996, « La régulation du processus d'action de travail », in Cazamian P., Hubault F., Noulin M. (éd.), *Traité d'ergonomie*, Toulouse, Octarès, pp. 638-661.
- MAGNIER J., WERTHE C., 1997, « Parler et écrire sur le travail. Enjeux personnels, enjeux sociaux : les candidats à la validation des acquis professionnels », *Éducation permanente*, 133 : 12-24.
- MATHIEU N. C., 1998, « Remarques sur la personne, le sexe et le genre », *Gradhiva, revue d'histoire et d'archives de l'anthropologie*, 23 : 47-60.
- MAUSS M., 1950, *Sociologie et anthropologie*, Paris, PUF.
- MOLINIER P., 1996, « Autonomie morale subjective et construction de l'identité sexuelle : l'apport de la psychodynamique du travail », *Revue internationale de psychosociologie*, III : 21-29.
- PAULHAN F., 1929, *La double fonction du langage*, Paris, Félix Alcan.
- PEYTARD J., 1995, *Mikhaïl Bakhtine. Dialogisme et analyse du discours*, Paris, Bertrand-Lacoste.
- RABARDEL P., 1995, *Les hommes et les technologies*, Paris, Armand Colin.
- RABARDEL P., 1999, « Le langage comme instrument ? Éléments pour une théorie instrumentale étendue », in Clot Y. (dir.), *Avec Vygotski*, Paris, La Dispute, pp. 241-264.
- SAMURÇAY R., PASTRÉ P., 1995, « La conceptualisation des situations de travail dans la formation des compétences au travail », *Éducation permanente*, 123 : 34-42.
- SCHWARTZ Y., 1997, « Travail et ergologie », in *Reconnaitances du travail*, Paris, PUF, pp. 1-33.
- TERSSAC G. DE, MAGGI B., 1996, « Autonomie et conception », in Terssac G. de, Friedberg E. (éd.), *Coopération et conception*, Toulouse, Octarès, pp. 243-267.
- THEUREAU J., 1992, *Le cours d'action : analyse sémiologique*, Berne, Peter Lang.
- VERRET G., 1997, « Sur le concept de "genre" dans la poétique de Bakhtine », in Depretto C. (éd.), *L'héritage de Bakhtine*, Bordeaux, PUB, pp. 45-55.
- VYGOTSKI L., 1978, *Mind in society. The development of higher psychological process*, Cambridge & London, Harvard University Press.
- VYGOTSKI L., 1925/1994, « Le problème de la conscience dans la psychologie du comportement » (F. Sève, trad.), *Société française*, 50 : 35-47.
- VYGOTSKI L., 1934/1997, *Pensée et langage* (F. Sève, trad.), Paris, La Dispute, 3^e éd.

Summary. *As a starting point, this article deals with the difference to be made between the forecast and reality. A design for the organization of work is suggested as a matter of responsibility of the staff : the genre of job. Concerning the latter one, the style of the particular action deals with the matter not by denying the genre but by the way of its development. The authors suggests, by crossed self-confrontation, a clinical method trying to test these ideas.*

Resumen. *En este artículo, a partir de una discusión sobre la distinción entre lo prescripto y lo real, se propone una conceptualización del trabajo de organización a cargo de los colectivos: el tipo de oficio. En relación con éste último, el estilo de la acción singular libera al sujeto, no porque niegue el oficio, sino gracias a su desarrollo. Los autores proponen, por medio de una autoconfrontación cruzada, un método clínico que pone a prueba este concepto.*