

Pierre Falzon

Conservatoire National des Arts et Métiers, Laboratoire d'économie, Paris

Travailler le langage, travailler par le langage

Les premières études ergonomiques portant sur le langage ont considéré celui-ci comme un système de codage de l'information, qu'il convenait d'optimiser comme tout système de codage. Dans un second temps, un intérêt pour les langages techniques est apparu, dans l'objectif de systèmes de communication homme-machine plus efficaces. Ce courant a permis de faire émerger la notion de langage opératif, avec l'idée d'un développement spontané, conjoint et en interaction des métiers et des langages de métier, véritables outils du travail. Deux actions sont alors possibles, l'une portant sur le langage opératif lui-même (par exemple pour en évacuer les ambiguïtés), l'autre sur l'enseignement du langage opératif, dont l'acquisition devient une condition de l'acquisition de la compétence.

Les études actuelles s'intéressent aux situations de service et aux interactions auxquelles elles donnent lieu. Dans ces situations, le langage apparaît particulièrement central, l'atteinte des objectifs dépendant totalement de la réussite de l'interaction. On développera trois idées :

- l'inégalité (mais aussi la complémentarité) des savoirs demande que chacun des opérateurs adapte son langage à l'autre ;
- cette adaptation se fonde sur un modèle d'autrui en grande partie construit dans l'interaction, sur la base de compétences métacognitives, par lequel le langage de l'autre est indexé sur un corps de connaissances ;
- les interactions de service, posées comme situations de coopération, donnent lieu à des apprentissages conceptuels et langagiers visant non seulement à réaliser la tâche mais aussi à transformer l'autre.