

**Journée d'étude RIFT**

6 septembre 2022, Université de Genève



Groupe Romand d'Analyse des  
Interactions en lien avec le Travail

# Identifier et développer des compétences interactionnelles au travail

## Mot de bienvenue et introduction

**Laurent Filliettaz & Evelyne Berger**  
**Groupe GRANIT**



**UNIVERSITÉ  
DE GENÈVE**

# Bienvenue au GRANIT !



Groupe Romand d'Analyse des  
Interactions en lien avec le Travail

- Un réseau informel et inter-institutionnel
- L'interaction au travail et en formation comme objet fédérateur
- Conduire des recherches avec des orientations pratiques
- Conduire des interventions répondant à des demandes
- Proposer des formations
- Partager et développer des ressources

# Au programme

1. La part des interactions dans le travail
2. Le concept de compétence interactionnelle
3. La mobilisation du concept de compétence interactionnelle dans des dispositifs de formation
4. Programme et informations pratiques

# **La part des interactions dans le travail**



# Le travail des enseignants

## Engagement affectif et dimension interpersonnelle

- « Il est bien connu que l'engagement affectif d'un enseignant envers ses étudiants favorise la qualité de l'apprentissage. La dimension interpersonnelle semble une nouvelle fois être essentielle dans la réalisation d'une tâche prescrite. »

## La communication non-langagière comme indicateur de la compréhension

- « J'accorde beaucoup d'attention à cette forme de communication non langagière car, outre le fait qu'elle permet de connaître ou de percevoir l'humeur de l'apprenant, son état d'esprit, elle est, pendant le temps de travail, un bon indicateur sur les notions saisies, sur ses incompréhensions. Ces questionnements, ces grimaces, ces réactions faciales ou corporelles me permettent d'effectuer des ajustements dans la façon de présenter l'information ou de réagir à ces stimuli de façon adéquate. »

# Le travail des formateurs d'apprentis

## Différencier les situations

- « Des échanges informels avec certains de mes collègues au sujet des situations de suivi de nos apprentis ont été souvent intéressants dans le sens d'une certaine forme de spontanéité et de franchise. En revanche, il est plus difficile d'accepter que ce mode d'échange devienne la norme car certaines situations ou certaines problématiques ne peuvent pas être abordées dans n'importe quel endroit (dans un couloir) ou sans le respect d'une temporalité qui nécessite un environnement plus isolé (bureau ou salle de réunion). »

## L'entretien comme pratique organisée

- « Un entretien préliminaire d'un peu plus d'une heure avec un futur stagiaire qui deviendra peut-être un apprenti répond à un canevas précis : présentation de notre environnement de travail, rôle de l'accueillant, échange sur la situation passée et présente de notre interlocuteur, visite des ateliers... La qualité de l'échange et l'investissement de l'accueillant construisent en effet les bases d'une future relation de travail.»

# Le travail des ambulanciers

## Relations interpersonnelles et connaissances partagées

- « Selon mon expérience, les systèmes et les environnements qui favorisent la communication interpersonnelle semblent favoriser l'efficacité, la productivité et la performance. Par exemple dans les soins ambulanciers, un équipage disposant d'une relation « solide » (expériences communes, relation interpersonnelle, valeurs partagées, ...) sera beaucoup plus efficace et performant lors de prises en charges de patients qu'un équipage ne se connaissant pas ou peu. Il est d'ailleurs de coutume de travailler avec un nombre restreint de collègues pour favoriser cette relation entre intervenants. »

## Apprendre en communiquant

- « Pour ma part, la communication – quelle qu'elle soit – est essentielle à l'apprentissage, si elle est de qualité. Tout au long de ma vie professionnelle (et privée également), je n'ai jamais fonctionné autrement qu'en communiquant pour apprendre. À mon avis, les apprentissages ne pourraient s'effectuer que difficilement sans l'intelligence collective ou sans une communication fonctionnelle et relationnelle. »

# Le travail des soignants (1)

## La coopération interprofessionnelle

- « Dans le milieu professionnel de la santé dans lequel j'évolue, la coopération est essentielle pour soigner, guérir ou soulager. Un professionnel seul face à la maladie d'une personne est vite limité dans ses actions et ses réflexions. Coopérer dans ce milieu, c'est réfléchir ensemble, soignants, spécialistes, patients et familles, c'est déléguer, c'est expliquer, c'est former. Toutes ces activités passent par la communication. Elle est parfois formelle ou institutionnalisée mais elle est le plus souvent informelle. Combien de fois des conflits se règlent, des solutions se trouvent à la fin d'un colloque tendu, dans l'ascenseur, entre deux portes ou à la pause. »

## Coordination et communication non-verbale

- « Les pré-consultations par les optométristes se réalisent souvent en binômes pour l'imagerie oculaire. Une communication non verbale est nécessaire au bon déroulement des examens, uniquement par lecture sur écran des résultats de l'imagerie. Les réactions, silences ou au contraire discours au patient du collègue binôme, inciteront à venir voir les images, et à orienter ainsi les examens suivants. »

## Le travail des soignants (2)

### Construire une relation de confiance avec le patient

- « Dans un quotidien de permanence médicale, j'ai été amenée, en tant que laborantine médicale, à mettre en confiance des patients lors de prises de sang. Avec l'expérience, j'ai pu constater que la confiance ne s'établissait pas au moment de la prise de sang en soi. La confiance s'instaurait (ou pas...) dès l'appel en salle d'attente du patient. Plus précisément lorsque le patient entendait l'appel de son nom. A ce moment précis, la mise en confiance était d'autant plus favorisée que je cherchais le patient du regard et qu'il m'importait de ne pas simplement lire son nom à haute voix. Nous devions alors traverser ensemble le long couloir séparant la salle d'attente de la salle de soins. Je sentais que le patient se remettait totalement entre mes mains à un moment où peut-être il se sentait vulnérable. Je dois avouer que la qualité de la rencontre, du ton utilisé et de l'accompagnement du patient à la salle de soins me permettaient également de me mettre en conditions de confiance pour non seulement rassurer le patient, mais aussi pour réussir la prise de sang. Les mots n'étaient pas forcément utiles. Une présence, un regard, une prise de contact tactile de main à main étaient tout autant efficaces. »

# Le travail des éducateurs de l'enfance

## Le regard comme travail

- A : heu:: «l'éducatrice est au balcon», c'est une phrase que j'ai lue quelque part qui me plaisait bien, c'est être là disponible et regarder et être à disposition sans trop intervenir. Il faut que l'enfant sente qu'on est là à disposition et intéressé par ce qu'il fait, pas seulement être assis mais pas être trop: voilà
- B : Je suis d'accord avec ce que tu dis c'est pas facile parce que ça devient quand même plus clair pour un peu tout le monde que quand on est assis à disposition et qu'on regarde ça veut dire qu'on travaille et qu'on fait quelque chose, mais avant il fallait tout le temps faire pour de vrai parler tout le temps parce que sinon c'est oh eh ben tu es en train de pas tr- tu travailles pas et heu moi je crois que c'est ça la difficulté de ce travail quand même, c'est toujours cette recherche de ces nuances, l'équilibre, voilà elles sont les deux assises par terre près des enfants et à leur hauteur, mais elles ont pas du tout la même attitude et c'est l'attitude qu'il y a à réfléchir

# Un travail de l'interaction

## Les métiers de la relation (métiers de services, de l'éducation, de la santé)

- Une activité verbale... mais pas seulement (Boutet 2008)
- « Une co-activité de nature dialogale » (Pastré 2011)
- Le caractère « discrétionnaire » de l'activité professionnelle : une obligation de résultats sans certitude des moyens permettant de les atteindre (Pastré 2011).
- Les enjeux des activités professionnelles impliquant des « usagers » (Filliettaz 2018) : l'interdépendance des conduites de chacun des acteurs



## Un travail « interactionnel »

- Les participants à une interaction se rendent mutuellement visibles et observables les significations qu'ils attribuent à la situation et aux conduites de chacun (Sacks, Schegloff & Jefferson 1978)

# **Le concept de compétence interactionnelle**



# Prémises de la notion (1)

## Conception de l'interaction comme lieu...

- de coordination de l'action  
(Goodwin 2003; Sacks 1992; Sacks et al. 1974; Schegloff 2007)
- de construction identitaire, de négociation des rôles et de socialisation  
(Goffman 1981; Gumperz 1982; Lave & Wenger 1991; Ochs & Schieffelin 1984)
- de constitution des liens sociaux et de gestion des rapports interpersonnels  
(Heritage 2012; Holmes 2000; Raymond & Heritage 2006; Stevanovic & Peräkylä 2014; Stivers 2008)
- d'émergence et de configuration des savoirs et des compétences  
(Bruner 1981; Tomasello 2003; Vygotsky 1981)



# Prémises de la notion (2)

## Conception holistique du langage

- Imbrication de ressources langagières diverses pour communiquer
  - lexique et grammaire, phonologie, prosodie, corporalité, gestes, regards (Couper-Kuhlen & Selting 1996; Goodwin 2003; Local & Walker 2008; Mondada 2007; Thompson & Couper-Kuhlen 2005)
- Caractère contextualisé des ressources langagières mobilisées
  - dans la temporalité de l'échange ('séquentialité') (Sacks & Schegloff 1973)
  - dans un contexte socio-culturel (Drew & Heritage 1992; Sidnell 2006)
  - dans un environnement corporel, matériel et spatial (Goodwin 1981, 2000; Mondada 2007)



# Un exemple d'interaction au travail



Source extrait vidéo: Le Temps (s.d.). *Les soins intensifs de Neuchâtel au rythme du covid.*

# Un exemple d'interaction au travail

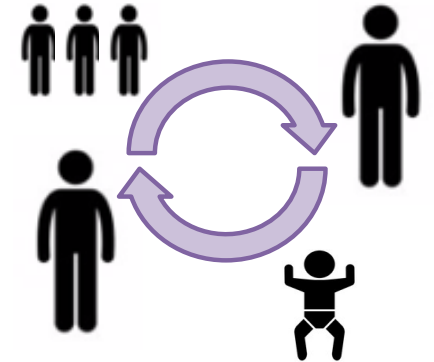
01 INF1: oui on t'écoute?  
02 ((crr))  
03 (0.3)  
04 INF2: ouais ida=si océane est là ou toi  
05 est-ce que vous pouvez apporter une clexane- (0.2)  
06 quarante s'il te plaît? .hh avec euh: laxoberon: rudolac,  
07 (0.4) et pis dexaméthasone six milligrammes per os.  
08 (1.7)  
09 INF1: ça joue.  
10 ((crr))  
11 (0.3)  
12 INF2: merci?  
13 ((raccroche))



# La définition de la compétence interactionnelle

## Quelques définitions

- L'ensemble des savoirs et des savoir-faire que déploient les participants à l'interaction pour configurer collectivement les ressources permettant de s'engager dans des pratiques sociales. (Young & Milller, 2004)
- Procédés que les membres d'un groupe exploitent méthodiquement pour organiser leurs interactions (Mondada, 2006)



## Les ingrédients constitutifs de la compétence d'interaction

- Ex: manière dont les participants organisent collectivement les **activités**, délimitent des **étapes** de leur déroulement, gèrent l'organisation des **tours de parole**, orientent leur **attention**, introduisent de nouveaux **thèmes**, construisent des **rôles**, choisissent des **registres** de formulation spécifiques, etc.

# Les propriétés de la compétence interactionnelle

## Ancrée dans l'action

- « L'évaluation de la compétence a lieu de manière routinière et imbriquée au fil des activités elles-mêmes, de manière contingente aux tâches interactionnelles au sein de séquences qui accomplissent l'interaction. » (Mondada 2006: 91)

## Située et inséparable des contextes

- « dans les contingences locales de l'action (...);
- dans le formatage socio-historique de l'action, tel qu'il s'inscrit dans les 'méthodes' d'agir mobilisées par les acteurs, leurs attentes normatives et les interprétations qu'ils font de celles-ci » (Pekarek Doehler 2006: 12-13)

## Liée au langage

- « Aussi, la question de la compétence est-elle foncièrement liée à celle du langage – non pas parce que toute compétence serait d'ordre langagier, mais parce que toute pratique sociale (et donc toute mise en oeuvre de compétences) mobilise une dimension communicationnelle, langagière voire multimodale ou sémiotique. » (Mondada & Pekarek 2006: 1)

## Co-construite et collective

- « Elles mettent en question la pertinence d'une notion individualisante d'une compétence qui relèverait simplement de l'individu ou du groupe auquel elle est associée et soulignent son côté inter-actif co-construit. » (Mondada & Pekarek 2006: 12)

## Acquise et développée dans l'interaction

- « For learners and their coparticipants, interactional competencies are both resources and objects of learning. » (Kasper 2006: 87)

**La mobilisation du concept  
de compétence interactionnelle  
dans des dispositifs de formation**

# Des enjeux pour la formation professionnelle

## Des enjeux pour l'insertion sociale et professionnelle des migrants

- De l'acquisition d'une compétence en langue à l'acquisition de compétences interactionnelles (Holmes et al. 2011)



## Des enjeux pour l'apprentissage des métiers et la formation professionnelle initiale

- Les compétences interactionnelles requises dans l'accès et la conduite de la formation (Bangerter & Corvalan 2017 ; Filliettaz 2011)
- Les compétences interactionnelles comme objet de la formation (Laforest 2009; Nguyen et al. 2020)



## Des enjeux pour la formation professionnelle continue

- Développer des compétences interactionnelles en situation de travail (Garcia 2021)





# L'analyse collective des interactions comme méthode de formation

La «data session» comme méthode d'analyse inspirée du champ de **l'analyse conversationnelle** (Sacks 1992)

Une analyse centrée sur des **données audio-vidéo** recueillies dans des conditions «**naturelles**»

Des données qui documentent la **parole-en-interaction** dans son contexte actionnel

Une «**effervescence collective**» (Durkheim 1912)

Une utilisation combinée de différentes **ressources**

- Une observation répétée **d'enregistrements vidéo**
- Une production de **transcriptions**



# Une «mentalité analytique» particulière

Un regard «**immotivé**» - *unmotivated looking* –  
(Sacks 1984; Psathas 1995)

Une suspension du **jugement moral** (Antaki et al. 2008)

Une orientation préférentielle vers une **posture descriptive**

- Des «problèmes pratiques» de coordination et des «méthodes» pour les résoudre
- Des comportements observables
- Une granularité fine
- Des ressources verbales et non-verbales
- La progression temporelle et séquentielle
- Un point de vue «endogène»



# Une «institution pédagogique»

Un **espace de socialisation** à des méthodes d'analyse  
(Bushnell 2012)

Une **pédagogie-en-actes** fondée sur des analyses  
collectivement accomplies (Harris et al. 2012)

- Apprendre à partager une observation avec autrui
- Former à des méthodes d'analyse par l'expérimentation
- *Learning about vs. Learning how* (Dewey 1939)



# Des exemples d'implémentation

## Créer un pôle de formateurs au sein d'une institution



*Durand & Trébert (2018);  
Trébert & Durand (2019)*

## Développer une culture professionnelle commune



*Zogmal & Durand (2020)*

## Soutenir le développement précoce du langage par la formation continue



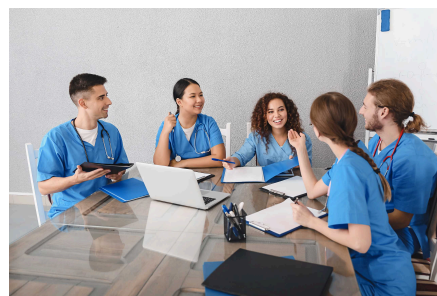
*Fillettaz & Zogmal (2021)*

## Interagir avec les parents



*Garcia & Fillettaz (2020)*

## La formation professionnelle des infirmiers.ères



*Nguyen, Frobert, Favrod, J. (2020)*

## La relation thérapeutique en psychiatrie



*Nguyen, Pellet, Favrod, J. (2021)*

# **Programme et informations pratiques**

# Déroulement de la journée

9h45 – Conférence plénière de **Delphine Odier-Guedj** (HEP Vaud)

« Se former à l'interaction pour un-e enseignant-e : quels enjeux ? Quels contenus ? »

10h45 – Pause café

11h15 – Conférence plénière de **Virginie André** (Université de Lorraine)

« Revisiter les pratiques professionnelles de la formation linguistique des migrants »

12h15 – Pause midi

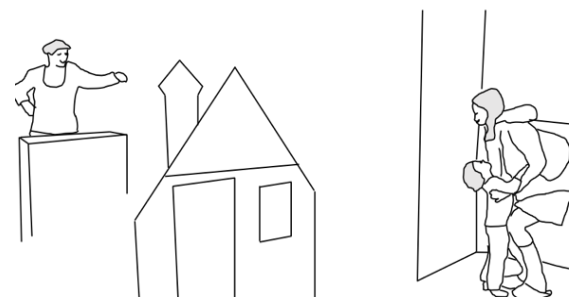
14h – **Ateliers en parallèle**

16h – Pause café

16h30 – **Séance plénière**

Synthèse des ateliers et discussion

17h30 – Clôture de la journée





# Les ateliers de l'après-midi (14h – 16h)

Atelier 1	Atelier 2	Atelier 3	Atelier 4
<b>Santé</b>	<b>Former des stagiaires</b>	<b>Petite enfance</b>	<b>Handicap</b>
Salle M5141	Salle M2170	Salle M5393	Salle M3341
Alexandra Nguyen, Shadya Monteiro & Jérôme Favrod	Camille Montefusco & Dominique Trébert	Stéphanie Garcia & Marianne Zogmal	Ayla Bimonte, Léa Beaud & Laurent Filliettaz
Discutante: Evelyne Berger	Discutant: Matthieu Krafft	Discutante: Céline Chatenoud	Discutant: Simon Flandin

