

**Åsa Mäkitalo**  
*Université de Göteborg, Suède*

**Roger Säljö**  
*Université de Göteborg, Suède*

# **MÉCANISMES SOCIO-COGNITIFS ET COMMUNICATION**

## **Les catégories techniques dans le discours**

Traduit de l'anglais par Virginie Paul et Jacques Perriault

### **Introduction**

Cette étude porte sur le raisonnement lors de pratiques de résolution de problème et de communication dans un domaine d'activité spécifique : une agence publique de recrutement. Nous nous focaliserons sur une activité complexe de raisonnement lorsque des personnes, à la manière des ethnométhodologues (Garfinkel et Sacks, 1970), « fabriquent » la société et les institutions sociales.

L'étude de la pensée humaine, du raisonnement, de la cognition, de la perception, etc., a été et est toujours fondée sur des présupposés qui ne reconnaissent pas la nature socioculturelle et sociocognitive de ces activités (Wertsch, 1998). La psychologie cognitive et les sciences cognitives isolent traditionnellement les personnes des ressources sociales, culturelles et techniques, y compris celles du langage, au moment où elles s'engagent dans des activités situées. Cette résistance à inclure dans la problématique du raisonnement les artefacts physiques, les outils culturels et intellectuels et la connaissance située, se fonde sur la confiance en un mode d'enquête qui ne tient pas compte de la nature historiquement et socialement médiatisée de la production de sens.

Nos perspectives pour étudier le raisonnement en tant que pratique, sont fondées sur un ensemble d'idées différentes formulées au cours des cent dernières années.

Des auteurs tels que Dewey (1897), Volosinov (1973), Vygotsky (1986), et Wittgenstein (1953 ; 1972) ont, chacun à leur façon, tenté de fournir un « antidote » aux aspects anhistoriques, dualistes et individualistes de la pensée qui ont dominé l'interprétation du raisonnement. Un élément central de cette réorientation est de considérer la pensée et le raisonnement comme éléments constitutifs des pratiques sociales. Cette idée se retrouve de manière variée chez plusieurs auteurs. Pour Wittgenstein (1953), s'intéresser aux jeux de langage du point de vue de la langue et de la compréhension conduit à inclure le sens dans l'action et, au-delà, dans le mode de vie. La première implication en est que « comprendre une langue, c'est être maître d'une technique » (§ 199), c'est le niveau le plus fondamental. Seconde implication, la séparation entre la pensée et l'activité langagière est intentionnellement imprécise conformément à la considération fondamentale que quand « je pense dans une langue, il n'y pas de significations qui traversent mon esprit en sus des expressions verbales : la langue véhicule elle-même la pensée » (§ 392).

Chez Volosinov (1973), un « mot est un territoire partagé par l'expéditeur et le destinataire, par le locuteur et son interlocuteur » (p. 86). Si l'on considère l'usage de la langue comme outil de travail, la « signification d'un mot est entièrement déterminée par son contexte » (p. 68). Donc, la « tâche de compréhension ne signifie pas, au fond, de reconnaître la forme utilisée, mais plutôt de la comprendre dans un contexte concret et particulier, de comprendre sa signification dans un énoncé particulier, c'est-à-dire que cela revient à comprendre sa nouveauté et non à reconnaître son identité » (p. 68).

Dewey (1897) se refusait à considérer l'acte de penser comme « une faculté de traitement unique et inaltérable » (p. 38), ou comme « un appareil prêt à fonctionner indifféremment et à volonté sur tous les sujets » (p. 39). Son objection impliquait ce qui aujourd'hui serait une vision « située » où les différents éléments de l'acte de penser y suggèrent leurs propres significations et racontent leurs propres histoires. Par conséquent, penser « est le pouvoir de suivre et de relier ensemble les suggestions spécifiques que des choses spécifiques éveillent » (*ibid.*).

En combinant ces deux arguments, les intuitions de Vygotsky (1986) sur le rôle central des artefacts physiques dans les pratiques sociales nous rappellent les liens étroits entre la pensée, la communication et les outils. Les artefacts physiques représentent les externalisations (Donald, 1991) de la connaissance ; nous reportons sur ces objets des fonctions et des signes représentatifs tels que nombres, lettres, symboles, programmes, etc., avec lesquels nous interagissons. Dans nos systèmes de mesure, d'écriture et de documentation, les catégories du codage du monde apparaissent sous forme textuelle et sont utilisées comme dispositifs de coordination. La force particulière de ces catégories est l'aptitude à transcender le caractère essentiellement transitoire des processus sociaux et à les maintenir uniformes dans des situations locales différentes » (Smith, 1984, p. 60).

## Les technologies comme procédés prosthétiques

Ainsi les catégories servent-elles comme outils pour fabriquer du sens, contextualiser et coordonner des perspectives et des activités (Mäkitalo et Säljö, 2002). Elles contribuent à stabiliser les pratiques sociales. Les catégories qui traitent le problème social du chômage ont été engendrées par des sédimentations historiques d'arguments. Leur utilisation sur de grandes périodes les a reliées aux droits spécifiques et aux obligations des individus et des collectifs. C'est ce que nous apportent les catégories : elles sont riches en informations culturelles (Hester et Egin, 1997) et offrent des clefs utilisables dans une interaction sociale.

L'Institution publique du travail, créée il y a cent ans en Suède, fut une réponse au problème du chômage, tel qu'il était alors compris. Les positions dominantes qui fondent le passé argumentatif de ce système spécifique d'activité font apparaître la sociogénèse des catégories institutionnelles chez les acteurs pour organiser leurs activités et leur donner sens.

Par exemple, la catégorie spécifique «chômeur de longue durée» a une longue histoire argumentative. Liée à l'activité du chômeur, elle a été créée pour mesurer sa durée et pour répondre à l'argument que la société doit avoir une vue générale du marché du travail. Le nombre de personnes concernées doit être compté et rapporté aux autorités. Les sociétés complexes exigent de telles techniques pour mesurer et pour classer, ce qui, de ce fait, devient une de leurs fonctions. Dans cette optique, la technologie peut être entendue comme une externalisation du savoir et du raisonnement humain. Lorsque les catégories sont institutionnalisées, leurs composantes sont précisées selon les tâches de l'institution. Ces catégories sont matérialisées dans des systèmes administratifs et techniques qui ont pour objectif, à la fois, d'organiser les activités et d'opérer des comptages (Mäkitalo et Säljö, 2002b). Ce qui a été engendré par le savoir, par le raisonnement et par l'idéologie politique, sera transcrit dans l'organisation et dans le fonctionnement d'un système d'activité par des catégories et des outils de classification (Bowker et Star, 2000). À l'intérieur de tels systèmes d'activité, les acteurs, à leur tour, apprennent comment donner du sens et interagir avec ces externalisations matérialisées du savoir humain, de façon à organiser leurs tâches et documenter leurs activités.

Deux exemples donneront du corps à notre raisonnement. Dans les extraits suivants, des catégories, telles que celles ci-dessus, sont utilisées lors d'un échange entre conseillers d'orientation professionnelle au sein d'un système d'activité spécifique – une agence de recrutement.

Les deux séquences sont extraites d'un corpus de huit heures d'entretiens d'évaluation (Goffman, 1959), au cours desquels les conseillers discutent de ce qu'ils ont fait<sup>1</sup>. Lorsque nous entrons dans la discussion, ils viennent de parler d'orientations professionnelles qu'ils trouvent problématique de gérer avec efficacité dans l'institution, compte tenu des ressources disponibles. Une des conseillères, Jenny, soutient qu'il n'est pas question de traiter des cas de cette sorte car ils sont trop difficiles, prennent du temps et ne sont pas à la hauteur des efforts demandés. De toute façon, ils ne trouveront pas de travail. Elle propose de concentrer l'énergie sur d'autres dossiers de manière efficace. Quand nous entrons dans la discussion, Birgit commence à contester l'argument de Jenny :

Exemple 1

1. Birgit: le problème est que [ils]
2. Jenny: [(inaudible)]
3. Birgit: sont inclus dans les inscrits de long terme, que nous sommes supposés réduire, nous sommes supposés *en diminuer* le nombre [nombre]
4. Jenny: [oui, mais c'est] pas chaque cas singulier
5. Birgit: ils sont « quatorze », beaucoup [d'entre eux]
6. Jenny: [oui, sûr]
7. Birgit: est-ce que les « quatorze » sont ok ? [ou ils sont ALU]
8. Jenny: [sûr]
9. Birgit: ou « API » parce qu'ils font partie de ce groupe- c'est l'assurance chômage, et alors ils veulent [être- et alors le- ]
10. Karin: [leur nombre « quatorze »] compte, n'est-ce pas ?
11. Jenny: [mais- ]
12. Birgit: [ah oui] ils appartiennent aux « listes du long terme », mais non pas aux « chômage à long terme »
13. Karin: c'est vraiment ça ?
14. Birgit: oui- et si nous sommes supposés réduire, Thomas et les autres nous en ont chargés, nous sommes supposés réduire le pourcentage de la « liste du long terme », nous *devons* les inclure dans le processus

La discussion porte sur le chômage, autrement que dans un débat public. En tant qu'acteurs culturels, nous identifions ce problème social à travers l'usage de catégories culturelles riches (« chômage de longue durée », « chômage » et « assurance chômage »). Cependant, dans cette séquence, les interlocuteurs utilisent aussi dans leur argumentation des catégories spécifiques à l'institution (« listes du long terme », « quatorze », « ALU » et « API »<sup>2</sup>), impossibles à comprendre pour une personne de l'extérieur. Par l'articulation et l'usage de ces catégories, le problème soulevé est *formaté* dans un sens propre au contexte institutionnel et à l'activité située de ces acteurs. Leur raisonnement fait partie du travail institutionnel et s'applique à leurs préoccupations quotidiennes.

Le savoir de l'institution est indexé par l'usage que fait Birgit des catégories en discutant et en construisant le problème auquel sont confrontés les agents. Ces catégories relèvent ici d'un système administratif informatisé. Birgit implique et exploite ce savoir (comment ces catégories sont matérialisées et spécifiées dans les outils technologiques) lorsqu'elle avance que « le problème est qu'ils sont inclus dans la liste du long terme » (phrases 1-3). Mais elle se sert aussi de leurs potentiels de signification pour construire un *argument ad hoc*, valide dans cette discussion par les agents de cas difficiles. Elle soutient : « ils sont inclus dans les rôles de long terme que nous sommes supposés réduire, nous sommes supposés en diminuer le nombre » (phrases 1-3). Elle souligne ainsi leur responsabilité partagée d'acteurs institutionnels.

Ces catégories matérialisées, numérisées, qui produisent aussi des indicateurs statistiques concernant la situation du marché du travail, ne peuvent être considérées comme des entités immuables lorsqu'elles sont utilisées par les acteurs. Elles sont utilisées comme des objets limites pertinents pour plusieurs acteurs dans des cadres locaux distincts (Bowker et Étoile, 2000). Dans des activités situées, les catégories permettent la parole à de nombreux intéressés pour manifester leurs inquiétudes ainsi que les actes des participants pour y répondre. En ce sens, ces outils textuels « parlent en l'absence des locuteurs » (Smith, 1984, p. 60). Les inquiétudes des locuteurs absents (c'est-à-dire les intéressés) deviennent pertinentes indirectement par des implications fournies par indexicalité (Edwards, 1991, p. 527). Ainsi, l'argumentation de Birgit montre-t-elle « comment les attentes peuvent être invoquées en relation à des descriptions catégorielles situées » (*ibid.*).

Quand Jenny désapprouve (phrase 4), Birgit justifie sa demande d'information au sujet de cet indicateur statistique (c'est-à-dire la catégorie « liste du long terme »). Elle décompose le thème abordé en donnant des exemples de cas relevant de catégories correspondantes. En listant ces catégories spécifiques : « beaucoup d'entre eux sont des *quatorze*?, ou bien des *ALU* ou bien des *API* (par) ce qu'ils appartiennent à ce groupe » (lignes 5-9), elle produit un discours qui implique que les cas qu'ils discutent relèvent des « inscrits à long terme ». Elle y justifie la façon, pour eux, de rester en rapport avec l'institution (entre les phases d'emploi par ces programmes, ils perçoivent l'assurance chômage).

En incluant des personnes sans tenir compte du fait qu'elles participent ou non aux programmes institutionnels, l'indicateur « liste du long terme » est différent d'autres indicateurs statistiques (tel que « chômage à long terme »). Cette différence subtile (entre être « liste du long terme » et « chômeur de longue durée ») est une question pertinente et importante, depuis que rendement et évaluation du travail institutionnel sont médiatisés par de tels indicateurs statistiques automatiquement produits par le système informatisé de l'administration (Mäkitalo et Säljö, 2002b).

Birgit fait ainsi allusion à la matérialité et à l'inscription de cette catégorie dans la technologie. L'instrument catégorie permet ici aux conseillers d'affronter cette difficulté en dépit du travail supplémentaire que cela implique. Cette réalisation produit une nouvelle plate-forme de discussion et la suggestion de Jenny de négliger ce groupe de personnes n'est plus guère considérée. Birgit raisonne de l'intérieur d'une pratique située particulière et utilise de façon responsable les ressources catégorielles propres à l'institution. Dans ce sens, les acteurs interagissent avec la technologie. Le résultat et le sens d'une telle interaction résultent du pontage complexe des activités cognitives, de la communication et de la technologie.

Les agents concluent ainsi au besoin de faire quelque chose pour les cas d'orientation professionnelle qui restent dans l'institution. Leur discussion porte maintenant sur la formulation du problème et sur son traitement. Leurs propres mesures institutionnelles étant épuisées, ils discutent d'une éventuelle collaboration avec d'autres acteurs institutionnels, confrontés aussi aux problèmes du chômeur :

Exemple 2

1. Jenny: quand j'ai regardé sur Suburbia, nous avons 950 demandeurs... qui viennent de cette zone et j'ai regardé les catégories de demandeurs de «douze à quatorze»
2. Cindy: ouais
3. Jenny: douze, treize, quatorze, 206 demandeurs... hier
4. Mari: comment (vous les obtenez)?
5. Jenny: (qui sont) en eux
6. Mari: mais comment vous voyez qu'ils sont géogr...? là vous aviez
7. Jenny: 532
8. Eva: codes postaux
9. quelqu'un: [(codes postaux)] 532 [(inaudible)]
10. Mari: (oh ouais) ok, mmh
11. Jenny: ainsi nous avons 200 demandeurs que nous voyons pour l'orientation ou impossibles
12. Olle: oui

Dans l'exemple 2, Jenny applique son savoir sur les systèmes catégoriels relatifs à l'activité située pour obtenir une vue d'ensemble des cas «impossibles» (phrases 1-3). Quand elle dit: «quand j'ai regardé sur Suburbia, nous avons 950 demandeurs... qui viennent de cette région» (phrase 1), il est évident que son «regard» est médiatisé par son ordinateur. Ces catégories institutionnelles spécifiques lui permettent précisément de voir (et de connaître) le nombre exact: «et j'ai regardé les catégories des demandeurs *douze à quatorze*» (phrase 1) et les codes postaux, qui sont des catégories numérisées (phrases 6-9) utilisables à cette fin.

Les catégories qu'elle utilise pour atteindre son but n'ont pas à être élaborées ni discutées en parlant. Leur nature et leur sens en tant que partie des pratiques institutionnelles peuvent être tenues pour acquises. Mais la façon dont elle utilise la technologie disponible, pour réaliser un *panorama géographique* de la situation, est élaborée et expliquée dans l'action. Le système des catégories permet aux interlocuteurs de partager le savoir, de coordonner les perspectives et de converger vers un but commun pour leur travail futur. Cela leur permet d'être capable de «continuer» selon l'expression de Wittgenstein.

## Discussion

En raisonnant dans des cadres institutionnels, les catégories relient de façon homogène des gens, des technologies et des pratiques situées. La signification des catégories avec lesquelles ces agents travaillent est de nature sociale. Elle a été produite et modifiée durant des siècles. Les outils discursifs inscrits dans le système informatique utilisé par les agents fournissent un apport à plusieurs niveaux. Premièrement,

la complexité du raisonnement et des problèmes ne serait pas gérable sans la fonction stabilisatrice des outils, sans l'aide des bases de données et des instruments de tri qui servent d'appareils prothétiques pour penser. Deuxièmement, les outils informatisés coordonnent efficacement les perspectives par des cadrages locaux et temporels. Ils maintiennent la continuité de pratiques séparées dans le temps et dans l'espace. Troisièmement, plus que des outils de représentation au sens passif du terme, les catégories ont des fonctions d'instruction et de direction qui permettent de savoir ce qui est pertinent et comment rester attentifs lors de pratiques en cours. Quatrièmement, les catégories sont utilisées à une très grande échelle comme boîtes noires par les acteurs, et leur sens en reste inchangé. Leur signification locale et située – ou sens (Vygotsky, 1986) – n'a pas à être explicitée dans chaque utilisation. En dépit de cela, elles sont utilisées de façon flexible pour discuter des problèmes rencontrés lors de pratiques quotidiennes. Leur flexibilité et pas seulement leur stabilité face à de nouveaux problèmes motivent largement leur usage.

La recherche scientifique sur le raisonnement humain commence seulement. L'approche dualiste traditionnelle de la cognition, du langage et de la communication échoue dans sa tentative de saisir la nature sociale du sens ainsi que la manière dont les catégories émergent en tant que phénomènes historiques déployés à des fins pratiques. Les catégories sont une caractéristique essentielle de notre savoir culturel. Par un processus d'externalisation, elles sont employées pour un large éventail d'artefacts qui permettent de penser et elles médiatisent les relations entre les collectifs et les individus.

#### NOTES

1. Les données ont été produites dans le cadre d'un projet financé par le «Swedish Council for Working Life and Social Research».
2. Le terme «rôle de long terme» est un des nombreux indicateurs statistiques produits par le système informatique. «Quatorze» renvoie à une des principales catégories de chômeurs dans ce système. Les abréviations «ALU» et «API» désignent des programmes d'emploi. Ce sont aussi des catégories dans le système informatique où les personnes sont enregistrées lorsqu'elles bénéficient de tels programmes.

#### RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BOWKER, G., STAR, S. L., *Sorting Things out. Classification and its Consequences*, Cambridge, MA, The MIT Press, 2000.
- DEWEY, J., *How we Think*, Mineola, NY, Dover, 1911-1997.
- DONALD, M., *Origins of the Modern Mind. Three Stages in the Evolution of Culture and Cognition*, Cambridge, MA, Harvard University Press, 1991.

- EDWARDS, D., «Categories are for talking. On the cognitive and discursive bases of categorization», *Theory and Psychology*, 1 (4), 1991, p. 515-542.
- GARFINKEL, H., SACKS, H., «On formal structures of practical actions», in E. TIRYAKIAN (dir.), *Theoretical Sociology. Perspectives and Developments*, New York, NY, Meredith, 1970, p. 337-366.
- GOFFMAN, E., *The Presentation of Self in Everyday Life*, New York, NY, Doubleday, 1959.
- HESTER, S., EGLIN, P. (dir.), *Culture in Action. Studies in Membership Categorization Analysis 1997*, Lanham, MD, University Press of America, 1997.
- MÄKITALO, Å., *Categorizing Work: Knowing, Arguing, and Social Dilemmas in Vocational Guidance*, Göteborg, Acta Universitatis Gothoburgensis, 2002.
- MÄKITALO, Å., SÄLJÖ, R., «Talk in institutional context and institutional context in talk: categories as situated practices», *TEXT*, 22 (1), 2002, p. 57-82.
- MÄKITALO, Å., SÄLJÖ, R., «Invisible people: institutional reasoning and reflexivity in the production of services and *social facts* in public employment agencies», *Mind, Culture, and Activity*, 9 (3), 2002b, p. 160-178.
- SARANGI, S., ROBERTS, C., «The dynamics of interactional and institutional orders in work-related settings», in C. ROBERTS (dir.), *Talk, Work and Institutional Order. Discourse in Medical, Mediation and Management Settings*, Berlin, Mouton de Gruyter, 1999, p. 1-57.
- SHOTTER, J., GERGEN, K., «Social construction: knowledge, self, others, and continuing the conversation», *Communication Yearbook*, 17, 1993, p. 3-33.
- SMITH, D., «Textually mediated social organization», *International Social Science Journal*, 36 (1), 1984, p. 59-75.
- WITTGENSTEIN, L., *Philosophical Investigations*, Oxford, UK, Blackwell, 1953.
- VOLOSINOV, V. N., *Marxism and the Philosophy of Language*, New York, NY, Seminar Press, 1929-1973.
- VYGOTSKY, L. S., *Thought and Language*, Cambridge, MA, MIT Press, 1934/1986.
- VYGOTSKY, L. S., *Mind in Society: The Development of Higher Psychological Processes*, Cambridge, MA, Harvard University Press, 1978.
- WERTSCH, J. V., *Voices of the Mind*, New York, NY, Oxford University Press, 1998.