

L'autoconfrontation croisée en analyse du travail : l'apport de la théorie bakhtinienne du dialogue.

Y. Clot.

Equipe de Clinique de l'activité du CNAM.

L'analyse des rapports entre langage et travail a ses traditions (Boutet, 1995 ; Grosjean et Lacoste, 1999). Ici on voudrait mieux comprendre les ressorts dialogiques d'une méthode d'analyse du travail développée depuis quelques années (Faïta, 1997; Clot, 2002 b, Clot & Faïta, 2000; Yvon & Clot, 2003). Pour ce faire, on commencera par soulever quelques questions sur la théorie du dialogue. Ensuite, on tentera de définir l'auto-confrontation comme un "genre d'activité spécialisé" que doivent s'approprier ceux qui se livrent à l'analyse de leur travail. Enfin on examinera en quoi et comment cette appropriation peut se révéler source d'un développement de l'activité professionnelle dans le cadre d'une clinique de l'activité¹.

I. Destinataires, sur-destinataire, sub-destinataire.

On commencera par un commentaire un peu substantiel de certains textes de Bakhtine et on essaiera ensuite d'en tirer quelque enseignements. Pour Bakhtine, lecteur très attentif de Dostoïevski, l'intériorité psychique est une affaire trop sérieuse pour être abandonnée aux psychologies mentalistes. Même lorsqu'il prend sa conduite comme objet de réflexion, l'homme ne parle pas de lui-même et des autres mais avec lui-même et avec les autres : "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" (1970 a, p. 344). Mais Bakhtine est encore plus précis. Le dialogue n'est pas un procédé pour découvrir un homme préexistant. Il le constitue. « Lorsque le dialogue s'arrête, tout s'arrête »(ibid, p. 344).

Avec Vygotski qui écrivait que le "comportement n'est à aucun moment une lutte qui s'apaise" (2003, p. 6), il aurait sans aucun doute souscrit à la belle formule de Tosquelles : "c'est seulement notre mort qui réunit dans une totalité la polymorphie de nos événements vécus" (2003, p. 87). Pour Bakhtine, le noeud de l'approche dialogique est constitué par les relations entre le dialogue intérieur et extérieur : "dans le dialogue, les répliques de l'un empiètent sur les répliques du dialogue intérieur de l'autre" (1970 a, p. 347). Dans les dialogues qu'il prend comme exemple, "se heurtent et discutent non pas deux voix entières et monologiques, mais deux voix déchirées" et "les répliques ouvertes de l'une répondent aux répliques cachées de l'autre" (ibid, p. 350). Pas de discorde entre les sujets ou de dissonances entre leur voix qui ne soient aussi, simultanément, "interférence de deux voix à l'intérieur d'une seule" (ibid, p. 355). Certes, pour Bakhtine, ces dissonances sont souvent subtiles. Elle ne laissent que des

¹ . Ce chapitre peut être avantageusement lu en contrepoint de celui écrit par K. Kostulski dans ce même volume. Non seulement parce qu'il convoque aussi le cadre technique de l'autoconfrontation croisée mais plus profondément parce qu'il participe du même projet : rendre compte des rapports qui se nouent dans ce cadre entre plusieurs niveaux et plusieurs temps dialogiques.

traces fugitives dans l'énoncé et sont repérables chez un sujet "pas tant dans les mots que dans des silences que ne justifie pas le sens de son discours, dans des changements de ton inexplicables par rapport à sa première voix, dans un rire déplacé, etc." (ibid, p. 354)².

Quoiqu'il en soit, celui qui parle à l'autre présuppose que sa voix n'a pas en face d'elle le mot monologique de son interlocuteur mais qu'elle "pénètre dans son dialogue intérieur, où la place précise d'autrui est en quelque sorte préparée d'avance" (ibid, p. 360). Bakhtine trouve chez Dostoïevski le principe structural du dialogisme tel qu'il l'entend. Partout c'est l'interférence consonante ou dissonante des répliques du dialogue "apparent" avec des répliques du dialogue intérieur. Partout un ensemble déterminé d'idées, de réflexions, de mots est distribué entre plusieurs voix distinctes avec une tonalité différente dans chacune d'elles. Le plurivocalisme et l'hétérovocalisme font s'épauler réciproquement le dialogue extérieur et le dialogue intérieur. Et ce, en raison même du fait que "la recherche du mot personnel, c'est, en fait, une recherche du mot non personnel, du mot qui est plus grand que soi, une aspiration à fuir ses propres mots à l'aide desquels on ne sait rien dire de substantiel" (1984, p. 370).

On mesure alors à quel point le dialogue possède un volume que sa surface ne saurait envelopper tout entier. C'est d'ailleurs ce qui donne une histoire possible au dialogue qui est toujours plein de possibilités non réalisées. L'hétérovocalisme est le nom que Bakhtine donne à ce volume. En accord avec lui, mais dans un autre vocabulaire nous disons que le *dialogue réalisé* (Bakhtine parle de dialogue apparent) n'a pas le monopole du *réel du dialogue*. Il trahit — au double sens de révéler et de transformer — le réel du dialogue. De ce point de vue, si le mot lui-même est, comme il l'écrit, "bivocal" ou "équipollent" (1970 a, p. 363) c'est qu'il est toujours le théâtre d'une lutte pour la signification. Et "c'est aux frontières que se livre le dur combat dialogique" (1984, p. 364).

On voit assez bien d'habitude que pour Bakhtine ces frontières fluctuantes passent entre mes mots et ceux d'autrui. L'expérience verbale de l'homme est un processus d'assimilation plus ou moins créatif des mots d'autrui et non pas des mots de la langue en eux-mêmes. Notre parole est remplie des mots d'autrui et nos énoncés sont caractérisés à des degrés variables par l'altérité ou l'assimilation, par un emploi identique ou démarqué, retravaillé ou infléchi des mots d'autrui (1984, p. 296). Pour agir dans le monde, nous vivons dans l'univers des mots d'autrui et toute notre vie consiste à se diriger dans cet univers, à se livrer justement à ce dur combat dialogique aux frontières fluctuantes entre les mots d'autrui et les mots personnels (1984, pp. 363-364). Mais on voit moins bien en général que les frontières dialogiques fluctuent aussi à l'intérieur des mots personnels eux-mêmes dont l'emploi est aussi identique ou démarqué, retravaillé ou infléchi selon les moments et les situations. Bakhtine appelle "microdialogue" (1970 a, p. 362) ce dialogue intérieur qui fait du mot personnel une histoire du mot dans le mot. Cet aspect du dialogisme, très mal reconnu, mérite pourtant beaucoup d'attention (Friedrich, 2001).

Mais ce n'est pas tout. On voit aussi moins bien, en général, que Bakhtine inscrit ces

². L. Jakubinski avait déjà beaucoup insisté, dans un texte fondateur, sur le rôle de la mimique et de l'intonation dans le processus de production de l'énoncé et dans la définition de l'intensité du discours (Jakubinski, 2000).

deux dialogues mêlés à l'intérieur d'un troisième dont ils ne sont que des parties : le "grand dialogue" qui déborde complètement le périmètre de l'échange actuel entre les deux interlocuteurs, mais auquel ils participent même à leur insu. C'est le "troisième front", si on peut s'exprimer ainsi : le "grand dialogue" (1970 a, p. 362) ou encore la "grande temporalité" (1984, p. 346) du dialogue. Or, comme le précédent, ce point est décisif pour bien cerner l'originalité de la posture dialogique de Bakhtine. "Comprendre, écrit-il, c'est, nécessairement devenir le *troisième* dans un dialogue" (ibid, p. 336). Il ne s'agit pas bien sûr du *troisième* au sens littéral puisque les participants d'un dialogue peuvent être en nombre illimité. Mais d'une position dialogique particulière. Le destinataire du dialogue réalisé est concret et l'auteur de la production verbale attend de lui une réponse dans l'échange en cours. Ce destinataire est le destinataire second. Mais en dehors de ce destinataire, "l'auteur d'un énoncé, de façon plus ou moins consciente, présuppose un sur-destinataire" ((ibid, p. 336). Situé, selon les époques, dans "un lointain métaphysique" ou dans un temps historique éloigné, ce "destinataire de secours" varie à la faveur des perceptions du monde et du milieu : "ce sur-destinataire, avec sa compréhension responsive, idéalement correcte, prend une identité idéologique concrète variable (Dieu, la vérité absolu, le jugement de la conscience humaine impartiale, le peuple, le jugement de l'histoire, la science, etc.)" ((ibid, p. 337). On ajouterait volontiers bien sûr, pour ce qui nous concerne, en analyse psychologique du travail, *le métier*. Mais quoiqu'il en soit, l'auteur de l'énoncé en attend aussi compréhension et réponse même à son corps défendant.

L'auteur d'un énoncé "ne peut jamais s'en remettre tout entier, et livrer toute sa production verbale à la seule volonté absolue et définitive de destinataires actuels ou proches" (ibid, p. 337). Tout dialogue, ajoute Bakhtine, se déroule en présence d'un troisième participant invisible "qui se situe au-dessus de tous les participants du dialogue" (ibid, p. 337). Ainsi, la totalité des voix du passé continuent à parler dans le présent. Ce sur-destinataire n'a pourtant rien d'obligatoirement mystique quand bien même il serait susceptible de le devenir dans certaines perceptions du monde. Ce qui est sûr c'est que l'autre n'est donc pas seulement le second dans le dialogue, autrui comme personne, l'autrui singulier de l'intersubjectivité. Il n'est pas seulement quelqu'un d'autre mais *autre chose* : une histoire collective de civilisation du réel. En réalité, cet autre là est transhistorique et non pas supra-historique. Il est très précisément *transpersonnel* (Clot, 2003 b). En effet, il n'est pas externe à l'entité dialogique située, il existe à l'intérieur des échanges singuliers de cette entité, même s'il demeure irréductible à eux. Il reste que, pour Bakhtine, "il est moment constitutif du tout de l'énoncé et, à l'analyse plus approfondie, il peut y être décelé" (1984, p. 337). Le dialogue présuppose toujours une instance de "justification" qui protège le locuteur de l'évaluation immédiate du second destinataire. C'est vrai même pour le mensonge, note Bakhtine, ne serait-ce que sous la forme suivante : "N'importe qui, *à ma place*, aurait menti" (ibid, p. 337). C'est que le mot va toujours plus loin et traverse son destinataire immédiat à la recherche d'une assistance, à tous les sens du terme, dont l'absence est ce qu'il y a de plus terrible pour l'homme. De ce point de vue, le mot est sans fond parce que son sens n'a pas de fin même si sa production peut être physiquement interrompue par tel ou tel participant direct au dialogue.

Pour Bakhtine, cet inachèvement structurel qui multiplie les angles dialogiques n'est pas un subjectivisme ou même cette sorte de "panglossie" qui enferme le psychisme dans le langage. Au contraire, cet inachèvement donne une histoire à l'objectivité car les "finalités purement matérielles et opératoires du mot, la faculté qu'il a de se concentrer

sur son objet, n'en sont nullement affaiblies" (ibid, p. 337). On peut même penser qu'elles se développent d'autant mieux que l'affrontement dialogique pour la signification de l'objet se mène sur les trois fronts du dialogue. C'est même la lutte pour l'objet qui explique l'instabilité de ces fronts et même qu'il y ait trois dialogues en *un*. Il reste que dans les répliques du dialogue avec le destinataire immédiat deux autres dialogues font entendre leurs voix : le "grand dialogue" avec le troisième participant invisible et le "petit dialogue" avec soi-même. Autrement dit, adressées au(x) destinataire(s) immédiats, les répliques sont simultanément des questions et des réponses au sur-destinataire et à au *sub-destinataire*, concept qu'on utilisera ici pour désigner les voix du dialogue intérieur.

Destinataire, sur-destinataire, sub-destinataire : on comprend alors pourquoi il faut conserver son tranchant à la théorie du dialogue chez Bakhtine et surtout éviter de la ramener à un dialogisme de surface. Bakhtine de ce point de vue est inséparable de Jakubinski et de toute une tradition d'étude du dialogue en Russie. Jakubinski, dans le texte mentionné plus haut, cite par exemple les analyses publiées en 1915 par Scerba qui montrent que "le monologue est, dans une certaine mesure, une forme linguistique artificielle, et que la langue révèle sa véritable essence dans le dialogue" (2000, p. 112). Plus récemment, Ponzio a attiré l'attention sur le risque d'impliquer Bakhtine dans une sorte de morale de la communication qui lui est complètement étrangère. En critiquant l'interprétation de l'oeuvre avancée par Clark et Holquist (1984), il montre que le dialogue, pour Bakhtine, n'est nullement un idéal à atteindre. S'engager dans le dialogue avec les autres pour devenir soi-même à travers l'interaction n'est pas un devoir, comme le suggèrent ces auteurs, car on ne peut pas choisir d'entrer en dialogue. "Le dialogue, pour Bakhtine, ne s'engage pas, il se subit", écrit Ponzio de manière tranchée (1998, p. 112). C'est pourquoi cette théorie du dialogue est asymétrique et a-réciproque contrairement au formalisme de la relation "Je-Tu" proposé par M. Buber (1959) ou encore à la « polyphonie de réconciliation » promue par Jacques (2000).

Le dialogue n'est pas le résultat d'un acte délibéré d'ouverture à l'autre mais résulte tout au contraire de l'impossibilité de se fermer à l'altérité (Ponzio, 1998, p. 113). On ne choisit pas de s'ouvrir à l'altérité dialogique. Elle nous affecte avant même de vivre et d'agir dans le monde. Elle est insupprimable. On peut, au mieux, retournant la passivité en activité, en faire quelque chose pour soi en la *développant*. Sinon c'est elle qui nous *enveloppe*, non sans nous faire courir le risque d'une déréalisation. On n'y parvient qu'en réussissant à renverser le statut de l'autre, par une subversion de l'autre en soi-même pour soi-même, par appropriation. C'est là une activité de reconversion et d'affectation de l'autre qui autorise sa migration de la fonction de source de mon activité à celle de ressource pour son développement propre. Ces migrations fonctionnelles bien étudiées par Vygotski (Vygotski, 2003; Clot, 2002 a) rendent compte de l'hétéroglossie décrite par Bakhtine dans les termes d'une hétérotemporalité.

2. Vérité et vérité.

Il reste que cette hétérogénéité plurivocale maintient chez Bakhtine une inéliminable discordance entre le dialogue réalisé et le réel du dialogue. Et c'est même cette discordance qui peut se révéler créatrice. Car pour lui, comme l'a très bien vu Bender, non seulement le dialogue est possible quand les interlocuteurs ne partagent pas les mêmes significations mais c'est même la condition de son développement : "Dans la vie tout est dialogue, c'est-à-dire opposition dialogique" (Bakhtine, 1970 a, p. 84). Ce que

nous partageons n'est pas aussi intéressant que ce que nous ne partageons pas (Bender, 1998, p. 193). Ce qui intéresse Bakhtine, comme Dostoïevski, c'est moins de montrer l'homme en accord avec l'autre, que ce même homme dialoguant en dépit de l'autre, de lui-même et de ses propres intentions, réfractaire à la synthèse, et ce au nom de la recherche dans le réel de ce qui est vrai ou faux, juste ou injuste, bon ou mauvais, efficace ou non. A la recherche d'autre chose pour vivre et faire quelque chose de sa vie : l'autre geste possible, l'autre objet, l'autre mot, l'autre idée, l'autre activité, l'autre possibilité non encore réalisée. A la recherche de l'homme exposé à la découverte.

C'est que pour Bakhtine, si le dernier mot n'est jamais dit, c'est précisément que tout n'est pas dans les mots. Pour lui, ce ne sont d'ailleurs pas des mots que nous prononçons ou entendons mais des vérités ou des mensonges, des choses importantes ou triviales, agréables ou non, grandiloquentes ou légères. De façon plus générale, comme chez Jakubinski (2000, p. 103), chez Bakhtine la fonctionnalité de la parole est son principe même : "L'arrachement de la parole à la réalité est destructeur pour elle-même; elle s'étirole, perd sa profondeur sémantique et sa mobilité, sa capacité d'élargir et de renouveler son sens dans des contextes neufs et vivants; pour tout dire, elle meurt en tant que parole car la parole signifiante vit en dehors d'elle même, vit de son orientation vers l'extérieur" (1978, p. 171).

C'est là un travail de production de signification qui peut être décrit comme une interminable lutte dans la parole entre un processus centripète et un processus centrifuge (Sandywell, 1998). Un conflit moteur dans l'activité de signification entre le processus centripète du "déjà dit" à vocation monologique et le processus centrifuge du "pas encore dit" à vocation dialogique. Pour Bakhtine, on le voit, l'extérieur n'est pas le dehors, le référent externe de la proposition, mais l'au-delà, la limite à repousser, l'horizon qui recule avec le marcheur, le développement possible. C'est la motricité de l'inaccompli qui engage les attendus de la parole dans ce qui lui échappe encore, aux risques pour le sujet de se trouver à découvert. Pour le dire comme François, "Il n'y a pas là un manifeste et un caché, un signifiant et un signifié, plutôt un difficile à dire" (1998, p. 26).

C'est une question de vie ou de mort : arrachée à cette perspective que lui *tend* le réel la parole meurt, écrit Bakhtine. Sa véracité tient à cette tension qui est la source du dialogue. C'est peut-être ce qui faisait écrire à Todorov : "pour la critique dialogique, la vérité existe mais on ne la possède pas" (1984, p. 21). En tout cas Bakhtine a pris soin d'utiliser deux mots différents en russe pour distinguer cette vérité première — qu'aucune connaissance de tarira jamais — de la vérité théorique et du savoir. Il a écrit "istina" pour la vérité théorique et "pravda" pour la vérité de l'acte engagé dans l'évènement c'est-à-dire dans la recreation du "donné-à-accomplir" (Bakhtine, 2003, p. 13). A sa suite on peut proposer de regarder la vérité dans une activité dialogique autrement que comme la conformité à un objet externe de référence. La vérité a une histoire. Elle résulte, sans s'y réduire, du *développement* possible de l'objet de connaissance et de celui de l'action au cours de l'activité dialogique entre des sujets qui ne « trichent » pas avec le réel. Cette activité vraie ou encore authentique, dans laquelle le dernier mot n'est jamais dit,³ signale la véracité du dialogue. Du coup, de deux choses l'une : ou bien renoncer simultanément à la vérité et au dialogue lui-même. Ou bien, sans renoncer ni à l'une ni à l'autre, assumer "le dur combat dialogique au frontières

³. On peut consulter sur ces questions les thèses récentes de Scheller (2003) et Prot (2003).

fluctuantes" entre les voix, non pour célébrer le concert des voix en tant que tel, mais pour donner une histoire à l'objectivité⁴. Histoire à jamais inachevée (Bibikhine, 2003 ; Darré, 2001 ; Filliettaz, 2002, p. 321).

Cet inachèvement conçu par Bakhtine comme une chance donnée au surgissement inattendu et imprévu de la vérité est au principe de la théorie dialogique examinée ici. Sans l'horizon de la vérité, le dialogue est délesté. Le dialogue ne vise pas l'expression d'une subjectivité qui confesse ses limites en appelant à l'autre, comme chez Jacques, mais à soutenir et à organiser la passion de s'emparer de l'objectivité du monde. Il n'y a aucune idéalisation de la réciprocité, de la communauté ou du collectif chez Bakhtine mais plutôt le souci de l'évènement qui peut leur donner un devenir : non pas en niant la réciprocité mais par la voie de son développement en contraignant la communauté et le collectif à se dépasser eux-mêmes. Autrement dit, en cherchant à repousser les limites de l'objectivité, ce sont aussi celles de la subjectivité qui reculent. Plus d'objectivité pour plus de subjectivité et inversement, tel semble être l'engagement bakhtinien. On pourrait le dire autrement : un peu d'objectivité nous éloigne de la subjectivité, beaucoup d'objectivité nous en rapproche : "Rien de définitif ne s'est encore produit dans le monde", écrit Bakhtine (1970 a, p. 343). Ne pas renoncer à s'emparer de l'objectivité du monde à la recherche de ce qui excède la vérité du moment, à la recherche de ce qu'on ne peut pas encore faire ou pas encore dire : telle est peut être la signification essentielle du dialogisme bakhtinien, très proche d'ailleurs en cela du transformisme vygotkien : "c'est uniquement en mouvement qu'un corps montre ce qu'il est" (Vygotski, 1978, p. 64).

Répondre aux convocations du réel reste sans doute ce qu'il y a de plus humain en l'homme. C'est particulièrement vrai pour une communauté car c'est ce qui l'oblige à faire le tour de ses possibilités et de leurs limites, à dépasser pour ainsi dire sa naïveté et ses illusions. Mais la réponse à cette convocation, justement pour être sérieuse, ne peut pas, sauf à courir les plus grands risques, "se prendre au sérieux" dans les filets de l'esprit catégorique. V. Bibikhine a sans doute vu l'essentiel : "l'attrait de Bakhtine consiste en ce qu'il n'a pas quitté le seuil de la vérité qui ne saurait prendre place, et qu'il s'est efforcé de faire comprendre aux autres qu'il y a un espace tout autre et un enthousiasme tout autre que ce que les hommes s'étaient résignés à comprendre. Le rire est la dénomination conventionnelle de cet enthousiasme inexpugnable" (2003, p. 149-150). La vérité est dans le rire de Rabelais qui purifie de la sclérose et déblaye la voie (Bakhtine, 1970 b; Werthe, 2001). Plus précisément, le rire signale la *véracité* de l'activité, si l'on veut distinguer vérité théorique et vérité dans le rapport au réel, comme Bakhtine le fait en utilisant *istina* et *pravda*. Devant les intimidantes vérités autorisées et convenues, dégageons la route : "Tous les habits existants sont trop étroits pour l'homme, et donc comiques" (1978, p. 470).⁵

Pour nous, en tout cas, le rapport s'établit ainsi : ce n'est pas la vérité théorique qui peut

⁴ Bakhtine considère d'ailleurs que relativisme et dogmatisme sont plus jumeaux qu'ennemis. Ils excluent l'un et l'autre tout dialogue authentique, en le rendant soit inutile puisqu'il n'y a pas de vérité à chercher (relativisme), soit impossible car on l'a toujours déjà trouvé (dogmatisme). Le dogmatisme est certes un monologue. Mais le relativisme ne fait jamais que multiplier à l'infini les monologues jusqu'à ce qu'ils se dégradent en soliloques. Voloshinov a très bien résumé la thèse du cercle bakhtinien : "la vérité n'est éternelle qu'en tant qu'évolution éternelle de la vérité" (1977, p. 218).

⁵ Aucouturier l'a bien vu : le rire de Bakhtine "ne s'en prend pas à des personnes ou à des institutions particulières mais à l'existence tout entière, rieur compris" (1978, p. 15).

expliquer l'activité réelle. C'est le réel de l'activité dialogique entre les sujets (dans sa véracité) qui doit *s'expliquer* — au deux sens du terme — avec la vérité théorique.

3. Clinique de l'activité : entre réel et réalisé.

C'est le sens même du genre d'analyse du travail que nous développons en clinique de l'activité. On peut en résumer l'esprit ainsi avant d'entrer dans le détail. En utilisant le dispositif technique des auto-confrontations croisées que nous allons décrire nous délimitons artificiellement un périmètre interlocutoire destiné à produire et à mobiliser des ressources dialogiques nouvelles pour la transformation des situations de travail ordinaires. Nous verrons plus bas comment nous conceptualisons les rapports entre cet artefact méthodologique et l'activité de travail habituelle. J. Boutet, B. Gardin et M. Lacoste ont montré que parmi les obstacles rencontrés dans l'étude de la parole au travail, "l'un des plus importants tient à la pluralité des contextes où l'activité se déploie" (1995, p. 38). Nous partons également de ce constat. Mais nous avons cherché à transformer cet obstacle en ressource. Résumons pour le moment ce que nous retenons de la perspective bakhtinienne pour y parvenir.

En premier lieu, en créant cet artefact nous tentons d'être le moins naïf possible. Nous *partons* — aux deux sens du terme — de la distinction entre dialogue réalisé et réel du dialogue. Contre une compréhension étroite du dialogisme conçu comme discussion ou conversation localisées, nous pensons que le dialogue n'est pas la réaction en chaîne que Bakhtine critiquait dans la linguistique descriptive des béhavioristes (Bakhtine, 1984, p. 333). Le réel dialogique ne coïncide pas avec le rapport qui existe entre les répliques dans l'enchaînement du dialogue réalisé. Car deux énoncés, séparés l'un de l'autre dans l'espace et dans le temps et qui ne savent rien l'un de l'autre peuvent se révéler en rapport dialogique réel (Bakhtine, 1984, p. 334; Faïta, 1999). Autrement dit, l'ingénuité est l'un des pires ennemis de l'analyse dialogique. Le dialogue est nomade. Il ne reste pas en place. Comme l'écrit, F. François, même "le for intérieur de celui qui agit est en même temps 'ailleurs'. Le problème n'est pas de poser des mondes séparés et de décrire chacun d'eux, mais de s'interroger sur leurs relations" (1998, p. 22). Faïta a également bien illustré ce fait (1999, 2001). On reprendra plus bas ce problème du nomadisme dialogique.

Mais une question immédiate vient alors légitimement à l'esprit. Si le dialogue ne tient pas en place, pourquoi vouloir tenter de le mettre entre parenthèse dans l'auto-confrontation croisée ? Ne risque-t-on pas de le déréaliser justement en lui imposant des formes convenues de réalisation ? C'est à cette question qu'on voudrait répondre ici en second lieu. Pour nous, en effet, la polyphonie n'est pas une fin en soi. Ce qui compte surtout, au travers du plurilinguisme professionnel que nous cherchons à organiser en clinique de l'activité, est que le collectif de travail ne se résigne pas aux vérités du moment. Ce qui compte, c'est ce qu'on n'arrive pas encore à dire du réel de l'activité : ce "difficile à dire" avec quoi on pourrait peut-être faire quelque chose de différent de ce qu'on fait. Du coup, nous organisons le dialogue entre les travailleurs *et* cet obstacle mais aussi entre eux *sur* cet obstacle. C'est pourquoi ce dialogue n'est à aucun moment une lutte qui s'apaise. Dans le genre d'analyse du travail dont il est ici question le "difficile à expliquer" est, pour ainsi dire, le furet du jeu dialogique. Si le chercheur tient bon sur les règles du genre, ce "difficile à représenter" devient alors un "objet-lien" (Tosquelles, 2003, p. 111) qui court dans le dialogue entre les répliques, d'une réplique à l'autre. Il participe au dialogue puisqu'il est sa limite même. Ceux qui dialoguent ne

parviennent à faire reculer cette limite qu'en développant leur curiosité. La véracité du dialogue se tient sur cette frontière là : on parle et en même temps on sent, on cherche à voir, à faire voir ou à faire sentir. Cette frontière fluctuante maintient le dialogue tendu⁶. C'est une limite du langage à l'intérieur du langage, dans le dialogue réalisé lui-même. Mais cette limite n'est pas spécialement au dehors du langage ni en dehors de l'enchaînement des répliques. Elle en est plutôt *le dehors*, un dehors du langage qui n'est pas hors de lui (Deleuze, 1993). Ce dehors est, entre deux répliques, dans le dialogue réalisé le moment de déplacement qui nous fait passer de l'une à l'autre. L'une dans l'autre, l'une *au delà* de l'autre, les répliques se produisent sous l'impact d'un dehors qui creuse l'intervalle entre elles. Ce développement se réalise dans les répliques, qui n'auraient sans lui rien à incarner ou à accomplir. Mais, à l'inverse, sans ces réalisations ce développement resterait transitif, instable, volatile, exposé à l'extinction. Ainsi, le dialogue réalisé se rapporte bien à "autre chose" qui ne se réduit ni au sens des énoncés ni au référent des propositions. Cette "autre chose" ne concerne pas la vérité des énoncés mais la véracité du dialogue. C'est ce que nous appelons le réel du dialogue dont on voudrait bien marquer qu'il n'est pas *en dehors* du dialogue réalisé mais *son dehors*. On n'a donc aucune chance d'y accéder si on ne focalise pas sérieusement la réalisation des échanges autour de ce qu'on arrive pas à dire, autour de ce qui paraît d'abord impossible à dire.

Dans les autoconfrontations croisées le montage des images vidéos de l'activité est un procédé conçu pour se porter à la rencontre de cette difficulté. Le travail du chercheur consiste aussi à "provoquer" son analyse. Et ce, afin de préserver toutes les chances de développement pour le réel du dialogue à l'intérieur du dialogue réalisé. Ainsi, en se réalisant, le réel du dialogue se développe. Le dialogue réalisé, lui, en se mesurant au réel qui lui échappe, peut aussi se porter au delà de lui-même. Autrement dit, même dans la parenthèse artificielle que constitue l'autoconfrontation croisée, le dialogue est nomade. Même là, il ne tient pas en place. Dans le cours de l'interaction, le dialogue réalisé n'a pas toujours la même fonction : de *ressource* pour affronter et surmonter à ce qu'on n'arrive pas à dire, il peut devenir *source* d'un nouveau "difficile à dire", creusé en cours de route dans le langage et qui pousse le dialogue une nouvelle fois jusqu'à son point de suspension. Ce qui, à nouveau, se présente comme difficile à dire et à comprendre est un événement qui *affecte* le cours dialogique et lui appartient d'autant plus étroitement qu'il l'infléchit et réveille en lui des voix qui s'étaient tues. L'hétéroglossie est relancée par ces écarts de langage. Le "dur combat dialogique" reprend sur les trois fronts définis plus haut. Alors le devenir de l'activité psychique se fait ou ne se fait pas, se voit ou se cache au travers du mouvement des mots qui l'expriment ou, au contraire, l'oppriment. En tous cas, l'avenir du dialogue se joue dans le rapport du langage à son dehors, à ce qu'il y a, au moins pendant un temps, d'impossible dans le langage ou, au contraire, de soudainement pensable ou visible grâce à lui.

On mesure peut-être mieux pourquoi nous écrivons plus haut qu'il faut *partir*, au deux sens du terme, de la distinction indispensable entre réel dialogique et dialogue réalisé. Si on n'opère pas cette distinction, en les confondant, on réduit au silence la polyphonie des voix dans l'échange observable. On risque d'y perdre le travail psychique face au réel. Mais le risque n'est pas moindre si on prend à la lettre cette distinction en la

⁶ Vygotski note judicieusement à la fin de *Pensée et Langage* que les rapports entre " conscience sentante et conscience pensante " dans la vie psychique sont au principe du mouvement des mots (1997, p. 499).

fétichisant, si on la dégrade en opposition métaphysique (Bakhtine, 2003, p. 86; Bender, 1998, p. 184). On ampute alors le dialogue réalisé de toute profondeur, de toute grandeur. On le routinise. On l'appauvrit des doutes qu'il fait naître et surmonte, on le prive donc de toute créativité et finalement de son histoire c'est-à-dire de sa véracité. Rien ne l'impose comme le montre Kostulski dans le chapitre qu'elle consacre à l'activité conversationnelle dans ce volume (également, Kostulski, 2001; Kostulski & Prot, sous presse). Le travail de liaison-déliation psychique (Scheller, 2003) peut se perdre une nouvelle fois dans cette opération de disjonction. Il faut donc regarder cette différence entre réel et réalisé non pas comme une antinomie de la raison dialogique mais comme un décalage historique dans la temporalité du dialogue. Sinon il ne nous reste plus qu'à accepter l'aller-retour sans surprise entre un *réel* dialogique saturé de voix mais inaudible et un dialogue *réalisé* bruyant mais monocorde. Tout au contraire on peut penser que ce décalage et ces migrations fonctionnelles (Vygotski, 2003, p. 143, 145, 152) qui voient l'activité psychique changer systématiquement de lieu dans l'échange, signalent bien la "motricité du dialogue" (Clot & Faïta, 2000).

Vygotski (1997) montrait qu'il y a un devenir en partie imprédictible de la pensée dans le mot et inversement. Dans le dialogue autour de ce qu'on n'arrive pas encore à comprendre et à dire du travail, il y a aussi un avenir du réel dans le réalisé et inversement. C'est le terrain même du développement psychique de liaisons nouvelles (Clot, 2003 a). Et c'est ce terrain que balise le dispositif technique qui sert la méthodologie décrite jusqu'ici.

4. L'autoconfrontation : une expérimentation dialogique.

La réalisation des autoconfrontations a deux présupposés : l'installation d'un plurilinguisme professionnel dans le milieu de travail et la définition du "furet dialogique", "objet-lien" autour duquel elle peut s'enrouler et se dérouler. En effet, on peut considérer que, dans ce cadre, les "passions" du métier entretenues par le chercheur supportent le transfert des ressources professionnelles d'un sujet à l'autre (Yvon, 2003). Ici spécialement — comme l'a bien vu Spinoza de manière générale (1965) —, personne ne sait d'avance les affects et les concepts dont il est capable. C'est une longue affaire d'expérimentation.⁷ C'est pourquoi, le dispositif méthodologique que nous allons présenter pourrait être qualifié de clinico-développemental (Clot, Faïta, Fernandez & Scheller, 2001 ; Clot, 2002 b; Faïta, 1997). On peut le décrire en plusieurs phases (Yvon & Clot, 2003).

Dans la première phase, l'activité fait l'objet d'une observation minutieuse aux conséquences psychologiques indirectes en général insoupçonnées. Les analyses sont portées au niveau du collectif pour faire l'objet d'une élaboration. On cherche par là même à "dénaturaliser" l'activité. On redécouvre chaque fois que le sujet au travail porte et transporte une histoire et une expérience que l'observation extérieure confond trop vite avec un ensemble d'automatismes et de routines. Ceux-ci sont en réalité supportés par des choix et un engagement subjectifs. C'est cette redécouverte de l'expérience, de sa richesse mais aussi de ses limites et de ses dilemmes que la première phase cherche à instruire individuellement et collectivement. Et ce à la recherche de

⁷. Pour Spinoza, l'effort pour augmenter la puissance d'agir n'est pas séparable d'un effort pour porter au maximum le pouvoir d'être affecté (1965, V. 39).

l'objet-lien " difficile à expliquer ".

La seconde phase est consacrée à recueillir deux types de traces vidéo : celles de l'activité et celles de la confrontation des pairs à celles-ci. Le chercheur ne cherche pas à comprendre " pourquoi " ce qui est fait est fait. Cette "vérité" n'est pas directement accessible. Il cherche plutôt à obtenir que les travailleurs s'interrogent sur ce qu'ils se voient faire. Autrement dit, il les invite à décrire le plus précisément possible les gestes et opérations observables sur l'enregistrement vidéo jusqu'à ce que les limites de cette description se manifestent, jusqu'à ce que la *vérité* établie soit prise en défaut dans la *véracité* du dialogue quand les sujets ne « trichent » pas avec le réel. La décomposition des gestes par le professionnel acquiert de la sorte un tout autre statut. Au lieu d'isoler des éléments de l'activité dont le chercheur aurait à recomposer la logique, le sujet défait et refait les liens entre ce qu'il se voit faire, ce qu'il y a à faire, ce qu'il voudrait faire, ce qu'il aurait pu faire ou encore qui serait à refaire. Autrement dit, le résultat de l'analyse ne débouche pas d'abord sur des connaissances de l'activité, mais souvent sur des étonnements autour d'évènements difficiles à interpréter dans les canons du discours convenu. La mise à jour de ces " furets dialogiques " permet aux sujets de tourner leurs commentaires aussi vers eux. Ce commentaire devient alors l'instrument d'une élaboration psychique. Le commentaire croisé oriente dans un second temps les dialogues sur la confrontation des " manières de faire " différentes, d'atteindre les mêmes objectifs ou de s'en fixer d'autres. D'autres gestes possibles restés insoupçonnés peuvent être imaginés et même " répétés " dans cette confrontation à soi et à l'autre. Ils peuvent être " pris à l'autre ". On assiste, quand on parvient à " tenir bon " sur ce cadre dialogique à l'ouverture de zones de développement potentiel de l'activité.

La troisième phase est le moment de la restitution des analyses au collectif à l'aide des documents vidéos de travail. La confrontation entre les différents milieux que la recherche traverse (chercheurs compris) se trouve encore réveillée par les limites du travail d'interprétation de l'activité concrète qui maintient tous les protagonistes à découvert. Ou plutôt qui les expose aux plaisirs éventuels de la découverte. Ce mouvement de confrontation dialogique sur l'activité de travail n'a, a priori, pas de limites. Le dernier mot ne peut pas être dit.

5. Le dispositif méthodologique comme genre ?

La clinique de l'activité est donc dans ce cadre un instrument de développement de l'expérience. Mais elle nécessite un apprentissage : l'appropriation d'un genre d'activités (Bernié, 2001; Clot, 2002 a) qui est comme un " processus d'interaction formative " (Bronckart, 2001, p. 150). C'est une appropriation des obligations dialogiques que le dispositif fixe au travers de l'appareillage technique et discursif qui permet de le mettre en œuvre.

La fonction du chercheur est alors ici essentielle car il incarne dans son activité propre les contraintes et les règles du dispositif dialogique. Il est en ce sens un moyen d'appivoiser le dialogue et son objet. L'appropriation se fait ainsi par " imitation " entendue ici à la manière de Vygotski : comme préparation à continuer sans chercheur ce que les sujets réalisent d'abord avec et en collaboration avec le chercheur. Cette " imitation " n'est d'ailleurs pas à sens unique puisque le dialogue en autoconfrontation croisée cherche à " retrouver " et le plus souvent doit restaurer la fonction psychologique du collectif ordinaire de travail dans ce qu'il a d'essentiellement

dialogique. C'est une « répétition sans répétition » (Bernstein, 1996).

Le plus important dans l'observation initiale de l'activité vécue c'est donc moins l'observation que la différence entre les observations, moins la première observation que la seconde qui prend la première pour objet. Autrement dit, l'objectif est le développement chez les travailleurs de l'observation de leur propre activité. De même pour l'interprétation : le but n'est pas l'interprétation de la situation par le chercheur mais le développement de l'interprétation de la situation chez les sujets eux-mêmes. Alors l'analyse de l'activité n'est plus la source de l'action mais une ressource pour soutenir une expérience de modification du travail par ceux qui le font. Bien sûr, pour ce faire, l'observation doit être précise et rigoureusement construite. Le détail devient décisif. M. Bakhtine a bien vu le problème : "une observation vivante, compétente, impartiale, à partir d'un point de vue quelconque, garde toujours sa valeur et sa signification. La partialité et la limitation d'un point de vue (d'un observateur), voilà quelque chose qui peut toujours être rectifié, complété, transformé (inventorié) à l'aide de cette même observation à partir d'un point de vue différent" (Bakhtine, 1984, p. 334). A l'inverse, "le point de vue neutralisé (sans observation nouvelle, vivante) est stérile" (*ibid.*, p. 334). Nous essaierons plus bas de tirer toutes les conséquences de cette critique du fétichisme de l'observation.

C'est en effet l'un des ressorts principaux du dispositif d'autoconfrontation croisée que de critiquer l'illusion d'un rapport direct à l'activité ordinaire de travail. L'image ne le permet pas non plus. Son destin est d'être rectifiée grâce à l'appropriation par les sujets d'un genre d'activité dialogique organisant la controverse sur les dilemmes de l'activité ordinaire. *Au travers* de l'image. Avec François, nous pensons qu'on ne peut "jamais mettre directement en relation la langue et le hors-langue" et que "ce rapport ne se manifeste que dans des genres de discours particuliers" (1998, p. 9). L'autoconfrontation croisée relève d'un genre d'activités particulier — genre de discours compris — qui superpose aux attendus génériques ordinaire une sorte de plurilinguisme professionnel orchestré contre toute canonisation de cette activité ordinaire afin de provoquer sa réaccentuation psychique dans l'échange. Du coup ce genre d'analyse du travail ne se dirige pas sur l'activité observable pour et par la seule connaissance mais sur l'activité manifestée quand les intéressés dirigent leurs analyses vers cette activité observée. C'est le contenu de l'activité d'analyse dirigée vers l'activité ordinaire qui est l'objet de ce genre d'analyse du travail. On s'y trouve contraint de se référer à l'activité non pas comme à une chose mais pour agir avec elle et sur elle.

Un point est pourtant essentiel pour finir de caractériser ce genre d'activité dialogique que nos interlocuteurs doivent s'approprier. Il est orienté simultanément vers le réel du travail — ce qui fait problème et qui reste difficile à expliquer — et vers le mouvement dialogique lui-même. La motricité du dialogue emprunte à cette tension là son énergie et, dans le meilleur des cas, la développe. Les sujets concernés s'approprient ce genre *en apprenant à s'en servir* à l'aide du chercheur qui transforme avec eux le travail réalisé et observé en instrument d'échange entre les sujets pour que ces dialogues professionnels puissent devenir à leur tour des instruments psychologiques nouveaux du travail effectif, au delà du périmètre interlocutoire. Rien là de spontané. Le cadre méthodologique auquel on peut "se tenir" fixe des obligations. Ces contraintes deviennent des ressources seulement quand l'enveloppe générique de ce cadre est appropriée par les sujets. En définissant ainsi l'objet de l'appropriation que nous organisons avec nos interlocuteurs, on peut parler d'un apprentissage générique source

potentielle de développement. On pourrait même dire que ce cadre méthodologique est, au regard de l'activité quotidienne analysée, dans un rapport précis : celui d'un "genre second" vis à vis d'un "genre premier", pour parler comme Bakhtine (1984). On pourrait dire aussi que l'analyse de l'activité contribue alors à réévaluer les genres qu'elle traverse et même à les retoucher, gestes professionnels compris (Fernandez, 2001). Elle enveloppe le développement. On retrouve en tout cas ici les processus décrits par B. Schneuwly dans un tout autre contexte d'apprentissage de la langue par l'enfant : l'écrit agit sur l'oral en donnant aux enfants "une capacité fortement croissante de contrôler leur propre processus de production langagière par des 'genres' spécialisés à cet effet" (1994, p. 165). L'autoconfrontation peut être, au même titre, regardée comme un genre spécialisé.

L'appropriation de ce genre spécialisé d'abord source de préoccupations pour les sujets peut devenir une ressource pour le développement de leur activité. Mais il nous faut revenir un peu en arrière si l'on veut comprendre pourquoi nous mobilisons ce "genre spécialisé". Car il n'a pas sa raison en lui même. Il n'est que la réponse que nous avons trouvée à ce qu'on pourrait désigner comme le *paradoxe de l'observation*.

6. Paradoxe de l'observation et sub-destinataire.

En un sens, tout part de là : toute observation du travail d'autrui est une action sur autrui. Et, à ce titre, elle possède deux destins, elle est à double effet. L'observation du travail produit des résultats pour l'intervenant en termes de connaissances, mais elle ne produit pas que des connaissances. Elle produit aussi de l'activité chez l'observé. Ici l'analyse de H. Wallon dans un autre contexte est précieuse : "L'attention que le sujet sent fixée sur lui, semble, par une sorte de contagion très élémentaire, l'obliger à s'observer. S'il est en train d'agir, l'objet de son action et l'action elle-même sont brusquement supplantés par l'intuition purement subjective qu'il prend de son propre personnage. C'est comme une inquiétude, une obsession de l'attitude à adopter. C'est un besoin de s'adapter à la présence d'autrui, qui se superpose à l'acte d'exécution" (1983, p. 287). Ce phénomène de superposition mérite qu'on s'y arrête du point de vue de l'analyse du travail.

Car au travail aussi, l'observation de l'intervenant à visée de connaissance laisse un résidu, un reste : le développement de l'observation chez l'observé. L'un des effets les plus méconnus de l'observation, c'est précisément ce qu'elle provoque dans l'activité du sujet observé. Observé dans son travail, il s'observe en travaillant. Le développement de cette activité nouvelle d'observation chez l'observé dépasse la situation d'observation initiale en superposant à celle-ci un nouveau contexte. Du coup, l'observation du sujet en situation sort le sujet de la situation. Contre toute illusion étroitement écologique, voilà certes son action "située" mais autrement : dans plusieurs contextes à la fois. Pas seulement ici et maintenant mais aussi après et ailleurs. De ce point de vue, observer l'activité d'autrui pour la comprendre c'est, immédiatement, la transformer en incitant le ou les sujets concernés à une activité intérieure spécifique au cours même de l'activité extérieure. Aux risques, Wallon le note aussi, d'y provoquer des antagonismes mais aussi en fournissant à ces sujets des occasions éventuelles de développement.

Il reste que toute observation revient à interposer l'activité d'autrui entre le sujet et son activité propre (Scheller, 2003). Autrui peut alors devenir l'instrument psychologique

d'une observation de soi par soi dont le dialogue intérieur est le moyen essentiel. Par ce simple phénomène l'observation prend une dimension subjective qu'on sous-estime en général beaucoup trop : sans cesser d'être extérieur, l'observateur devient également intérieur. Il est doublé par le sujet lui-même dont, paradoxalement, l'activité se dédouble en activité psychique à la fois *dans* l'activité pratique et *sur* l'activité pratique. L'observation s'en trouve potentiellement développée, reprise sous un autre angle : elle se trouve retouchée par l'entremise de l'expérience du sujet observé. Pour paraphraser Vygotski, on pourrait dire qu'elle apparaît deux fois, d'abord entre l'observateur et l'observé et ensuite chez l'observé lui-même (Vygotski, 1985, p. 111). D'abord au niveau social, ensuite au niveau psychologique. D'abord en tant que catégorie interpsychologique, ensuite comme catégorie intrapsychologique. Car le travailleur observé "se met à employer à son propre égard les formes mêmes de conduite que les autres ont employées en premier lieu envers lui" (Vygotski, 1978, p. 141). Il mobilise alors toute l'expérience vécue dont il parvient à disposer comme instrument de cette nouvelle expérience, bonne ou mauvaise d'ailleurs. Revenant sur l'activité pratique auto-observée, il peut aller éventuellement au-delà d'elle au cours de cette observation pour soi qui est une forme de collaboration interne avec soi-même. Ici le sub-destinataire est au rendez-vous.

On ne saurait mieux dire alors que, dans ces circonstances, la conscience, loin d'être un simple état mental, est, dans l'action, comme y insiste Vygotski (2003), un contact social avec soi-même. Au-delà de soi-même. Mais un point mérite alors une attention particulière. L'observation intérieure instillée dans l'analyse par l'observateur extérieur — le plus souvent à l'insu de ce dernier qui croit pouvoir neutraliser la situation — engage l'observé, également observé par lui-même, dans une expérience psychologique, même à son corps défendant. Une analyse externe ignorante de ces effets risque alors d'oublier que l'observation n'a pas seulement produit des connaissances sur l'activité d'autrui mais aussi, chez les sujets observés, de l'activité sur l'activité. Au prix de s'aveugler sur le fait que ce mouvement indissociablement subjectif et objectif auquel on les a invités ne peut être arrêté sans conséquence; aussi bien pour ce sujet que pour les connaissances produites. Tout le problème est alors de déterminer le statut que l'analyste du travail est prêt à donner à ce travail psychologique de l'observé devenu observateur-interprète de son activité. Faut-il l'interrompre au risque de laisser l'observé prisonnier d'un travail "entamé", à tous les sens du terme ? Faut-il faire taire le sub-destinataire ?

Quand l'observation a été bien faite sur la base d'une demande réelle des travailleurs concernés, un dialogue intérieur est né chez eux à partir du dialogue extérieur avec l'observateur. La clinique de l'activité c'est d'abord le choix d'en faire un point de départ de l'action plutôt qu'un point aveugle de l'intervention. C'est le parti pris d'offrir un nouveau destinataire à ce dialogue intérieur, à cette activité endogène d'observation et d'interprétation afin qu'ils ne se dégradent pas en soliloque ou en activité "ravalée". Dans ce dessein, il faut changer de situation afin de poursuivre l'action dans le cadre de ce que nous appelons plus haut *l'expérimentation clinique*.

Le dialogue entamé dans l'observation doit donc pouvoir bénéficier de nouveaux contextes pour se développer. La "motricité du dialogue" (Clot & Faïta, 2000) doit être conservée. C'est la fonction du dispositif de double auto-confrontation que d'organiser ce déplacement des contextes dialogiques. L'interférence de ces contextes est au principe du développement de la pensée sur le travail pour en repousser les limites.

L'expérience vécue n'est alors pas seulement dévoilée, mais peut éventuellement changer de statut : devenir, dans la véracité du dialogue, un moyen de vivre une autre expérience, un moyen de développer le "furet dialogique" dans la parenthèse de l'autoconfrontation croisée et au-delà ensuite.

7. Le collectif dans l'individu : l'autoconfrontation simple.

L'activité psychique d'auto-observation était une observation pour soi, un dialogue dans le sujet entre toutes ses voix. L'auto-confrontation simple propose un contexte nouveau dans lequel le sujet devient lui-même un observateur extérieur de son activité en présence d'un tiers. Le commentaire des traces vidéos du travail réalisé se fait certes au travers des interprétations et des questions déjà soulevées par l'auto-observation. Mais d'essentiellement intra-psychologique, l'activité redevient interpsychologique. Le vécu, revécu dans une situation transformée change de place dans l'activité du sujet. D'objet, il devient moyen. Dans ce déplacement, on ne retrouve pas le vécu antérieur. On découvre qu'il est encore vivant, qu'il n'est pas seulement ce qui est arrivé ou ce qu'on a fait mais ce qui n'est pas arrivé ou ce qu'on n'a pas fait et qu'on aurait pu éventuellement faire. Dans ces conjonctures, une clinique de l'activité s'attache à organiser les migrations du vécu dans l'activité du sujet pour qu'il puisse expérimenter ce dont il est capable; ce qui est le seul moyen de mieux se connaître.

Mais cette nouvelle extériorité a des effets sur le sujet. En position exotopique à l'égard de son travail et face à des choix ou des dilemmes qu'il redécouvre dans son activité, ce qui était opération incorporée et réponse automatique redevient question. Dans le dialogue qu'il doit assumer avec le chercheur et pour soutenir cet échange portant sur les arcanes de son activité, généralement le sujet cherche "à ne pas rester seul". Pour le dire dans un vocabulaire commun, il cherche du renfort et convoque dans la conversation une voix initialement étrangère à celle-ci. Cette voix qu'on entend alors dans les variations discursives du "je" et les modulations différenciées du "on", se mêle au dialogue avec le destinataire direct qu'est le chercheur. Cette voix qui dit "on" dans le discours du "je", parle pour les manières de faire commune dans le collectif et avec elles. C'est même, pour le dire à la manière de Bakhtine, ce "destinataire de secours" (1984) que nous avons identifié dans la première partie. Le sujet s'adresse à lui en auto-confrontation simple pour répondre aux questions que soulève l'analyse de son activité avec le psychologue. On peut avancer que la convocation de ce "surdestinataire" dans l'échange signifie l'entrée en lice d'un troisième participant vivant au dialogue. En un sens c'est là "le métier qui parle", si l'on entend par métier non pas seulement les compétences techniques du sujet mais le "répondant" collectif, garant de l'activité individuelle. C'est ce dont le concept de genre professionnel vise à rendre compte : les manières de prendre les choses et les gens stabilisées au moins temporairement dans un milieu de travail donné. Il s'agit d'un enthymème social construit dans une histoire collective : c'est comme "un mot de passe" connu seulement de ceux qui appartiennent au même horizon social et professionnel. Ces évaluations communes sous-entendues font du métier cet ensemble de *rébus* reliés entre eux (Bruner, 1996, p. 192) que les débutants s'efforcent de résoudre et dont les experts peuvent disposer.

Et c'est d'ailleurs de cela dont il s'agit dans l'expérimentation clinique que nous décrivons. Au moment où il faut justifier auprès du chercheur une manière de faire, que

ce soit pour l'aider à comprendre le "difficile à dire" ou pour se protéger soi-même d'un conflit surgi au moment où il s'y essaie, le sujet dispose de cette histoire collective avec qui il dialogue alors et qui lui porte assistance pour chercher à rendre compte de ce qu'il se voit faire à l'écran. En un sens, une clinique de l'activité a déjà atteint ici son premier but. Grâce à l'auto-confrontation simple, on a pu recueillir des résultats sur ce qu'un collectif fait ou ne fait pas de la tâche prescrite, on a pu accéder à sa fonction de ressource psychologique dans l'activité personnelle.

Mais de nouveau cette expérimentation n'a pas qu'un résultat. Elle a aussi un produit du côté du sujet. Le réel avec son lot de possible et d'impossible sort développé des réalisations dialogiques précédentes. Car dans cette situation artificielle — artefact devenu instrument psychologique — le sujet s'est regardé non plus seulement avec ses propres yeux — observation intérieure — mais avec les yeux d'un observateur extérieur qui n'est plus seulement le psychologue mais le "métier" ou encore le collectif. Et si ce dernier lui a sans aucun doute donné du "répondant" dans le dialogue avec le psychologue, il doit maintenant lui répondre, voire en répondre. Et ici une précision s'impose : le "métier" au second degré, cette histoire momentanément arrêtée des manières de faire, cet invariant de secours dans le dialogue ouvert chez le sujet, peut tout à fait se retourner contre l'effet recherché par le clinicien. Le "destinataire de secours" peut fermer le dialogue intérieur au sujet. À ce stade, les attendus du métier peuvent venir colmater les inattendus du dialogue intérieur ouvert par l'auto-observation et l'auto-confrontation simple. Il reste que là encore, après l'autoconfrontation simple, il y a des résidus dialogiques (Scheller, 2003). Au mieux, le travail psychologique du sujet continue avec ce nouvel observateur extérieur qu'il porte en lui et qui a grandi en lui. L'hétéro-confrontation (Astier, 2001) se poursuit. Il se regarde faire avec les yeux du "métier" et regarde le métier avec d'autres yeux. Au pire, le "on" est devenu un obstacle pour le développement de l'activité intérieure. Et c'est à quoi s'adosse et aussi se mesure l'auto-confrontation croisée.

8. L'autoconfrontation croisée : devenirs du sur-destinataire.

Il s'agit de demander à un binôme de pairs, collègues du même niveau d'expertise, de commenter les traces de l'activité de l'autre dans la même situation de travail. Ici des controverses surgissent le plus souvent qu'il faut savoir entretenir. En comparant leurs manières de faire ou de dire dans la situation observée, les professionnels y trouvent vite des différences parfois majeures pour eux. Au-delà des activités déjà devenues questions pour chacun, même des activités qui n'avaient fait l'objet d'aucun dialogue avec le psychologue dans l'auto-confrontation simple peuvent devenir objet de controverses. Elles deviennent alors discutables et le grain d'analyse s'affine à proportion des différences qui surgissent à la poursuite de l'"objet-lien". Du point de vue où nous plaçons, celui du développement psychique à cette phase de l'expérimentation clinique, ce que les professionnels partagent alors est moins intéressant que ce qu'ils ne partagent pas. La recherche de la controverse est donc au principe de l'auto-confrontation croisée dont la première victime, si l'on peut s'exprimer ainsi, est la belle unité du "on". En fait, à ce moment-là, le répondant collectif ne répond souvent plus aux exigences du dialogue inattendu entre les opérateurs. Dans, cette polyphonie, où s'engagent des débats d'école, le "on" collectif devient objet de travail et d'interrogations. Au cours de cette stylisation du genre professionnel où se profilent des variantes potentielles, les variations sur les thèmes du métier font reculer ses limites. L'"objet-lien" en développement entre les sujets est à

l'étroit dans le « costume » du métier.

Le “ on ” était moyen intérieur de soutenir l'échange avec le psychologue dans l'autoconfrontation simple et même souvent moyen de se rassurer. Il devient ici objet de l'activité dialogique elle-même, but nouveau *affectant* l'échange entre professionnels. On retrouve alors ce fait que l'objet du dialogue n'est aucunement sédentaire dans cette expérimentation clinique. Il réalise à chaque étape des fonctions différentes qui se développent à travers lui. C'est peut-être là son intérêt. Car cette activité migratoire est de nature à restaurer la vitalité de ce que nous pouvons désigner comme le second métier ou "métier au carré" : le répondant, garant de l'activité individuelle dont la fonction psychologique est ainsi retrouvée. De nature à relancer le travail générique toujours potentiellement défunt et donc à faire reculer les frontières des sous-entendus partagés; non pas en les niant mais par la voie de leur développement. De nature donc à repousser les limites du collectif dans et grâce à l'activité individuelle. Afin que le répondant professionnel ne parle pas d'une seule voix et qu'il puisse donc participer au dialogue intérieur autorisant chaque travailleur, à titre personnel, à se sentir partie prenante et comptable d'un "devenir-autre" du métier.

9. Problèmes pour conclure.

Le sur-destinataire ou destinataire de secours peut sortir grandi de ce processus dialogique. Davantage “ parlant ”, pourrait-on écrire. Le collectif de travail peut également se sentir un peu moins prisonnier des vérités du moment, moins enclin à "ouvrir le parapluie du genre" (Clot & Faïta, 2000). Finalement, davantage prêt à entendre la voix de Bakhtine rapportée par Bibikhine : il y a un enthousiasme tout autre au-delà de ce que les hommes s'étaient résignés à comprendre (2003, p. 150). En ce sens, pour finir, on pourrait presque corriger nos propres remarques. L'autoconfrontation, écrivions-nous, est un genre spécialisé d'activités. Mais, en réalité, elle est peut-être aussi, sinon plus, un anti-genre. Car elle organise le refus de tout discours achevé. C'est pourquoi, on pourrait penser, à la manière de Bakhtine, que le genre dialogique de l'autoconfrontation croisée vise surtout à contaminer l'activité ordinaire, non pour la soumettre à des canons qui ne sont pas les siens mais pour l'affranchir de tout ce qui est conventionnel, nécrosé, ampoulé, amorphe, de tout ce qui freine sa propre évolution. Car "il reste toujours un excédent d'humanité non réalisé", écrit Bakhtine (1978, p. 470).

Un problème demeure que nous ne pouvons pas aborder maintenant. Le dialogisme est décrit ici comme un instrument collectif et personnel destiné à s'emparer de l'objectivité du travail afin de lui donner une histoire. Il est analysé comme une méthode d'action en clinique de l'activité pour provoquer le développement du "métier". Mais en quoi peut-il être aussi regardé comme une méthode de connaissance scientifique apte à généraliser ? Peut-être en ce qu'il est justement la forme répétable de ce qui n'est pas éternel. C'est là une question déjà abordée ailleurs (Clot, 2004; Clot & Leplat, à paraître). Mais elle doit faire l'objet d'investigations systématiques. Nous sommes au début de ce travail.

Bibliographie.

Astier, P. (2001). Se voir par les yeux d'un autre. Confrontations dialoguées et analyse de l'activité. *Questions de recherches en éducation, 1*, 125-136.

- Aucouturier, M. (1978). Préface à M. Bakhtine, *Esthétique et théorie du roman*. Paris : Gallimard.
- Bakhtine, M. (1970 a). *La poétique de Dostoïevski*. Paris : Points Seuil.
- Bakhtine, M. (1970 b). *L'oeuvre de François Rabelais et la culture populaire au moyen âge et sous la renaissance*. Paris : Gallimard.
- Bakhtine, M. (Voloshinov V.N). (1977). *Le marxisme et la philosophie du langage*. Paris : Éditions de Minuit.
- Bakhtine, M. (1978). *Esthétique et théorie du roman*. Paris : Gallimard.
- Bakhtine, M. (1984). *Esthétique de la création verbale*. Paris : Gallimard.
- Bakhtine, M. (2003). *Pour une philosophie de l'acte*. Lausanne : Editions l'Age d'Homme.
- Bender, C. (1998). Bakhtinian perspectives on "everyday life" sociology. In, M. M. Bell & M. Gardiner (Eds). *Bakhtine and the Human Sciences* (pp. 181-195). London : Sage Publications.
- Bernié, J. P. (Ed.). (2001). *Apprentissage, développement et significations*. Bordeaux : PUB.
- Bernstein, N. A. (1996). On dexterity and its development. In Latash, M. L. & Turvey, M. T. (Eds). (1996). *Dexterity and Its Development*. Mahwah New Jersey : Lawrence Erlbaum Associates, Publishers.
- Bibikhine, V. (2003). Le mot et l'évènement, In M. Bakhtine, *Pour une philosophie de l'acte*. (pp. 123-150). Lausanne : Editions l'Age d'Homme.
- Boutet, J. (1995). *Paroles au travail*. Paris : l'Harmattan.
- Boutet, J., Gardin, B. & Lacoste, M. (1995). Discours en situation de travail, *Langages*, 117, 12-31.
- Bronckart, J.-P. (2001). S'entendre pour agir et agir pour s'entendre. In J. M. Baudouin & J. Friedrich (Eds), *Théories de l'action et éducation*, 133-154. Bruxelles : De Boeck Université.
- Bruner, J. (1996). *L'éducation, entrée dans la culture*. Paris : Retz.
- Buber, M. *La vie en dialogue*. Paris, Aubier, 1959
- Clark, K. & Holquist, M. (1984). *Mikhail Bakhtin*. The Belknap Press of Harvard University Press Cambridge (Mass) & London.
- Clot, Y. (Ed.), (2002 a). *Avec Vygotski*. Deuxième édition augmentée. Paris : La Dispute.
- Clot, Y. (2002 b). *La fonction psychologique du travail*. Troisième édition augmentée. Paris : PUF.
- Clot, Y. (2003 a). Vygotski : la conscience comme liaison. In L. Vygotski, *Conscience, inconscient, émotions*, (pp. 7-59). Paris : La Dispute.
- Clot, Y. (2003 b). Le collectif dans l'individu ? In G. Vallery & R. Amalberti (Dir.). *Modèles et pratiques de l'Analyse du travail. 1988-2003, 15 ans d'évolution*. Actes du XXXVIIIème Congrès de la SELF. Paris : SELF.
- Clot, Y. (2004). Action et connaissance en clinique de l'activité. *Revue électronique @ctivité* n°1.
- Clot, Y. & Faïta D. (2000). Genre et style en analyse du travail. Concepts et méthodes. *Travailler*, n° 4, 7-42.
- Clot, Y., Faïta D., Fernandez, G., Scheller, L. (2001). Les entretiens en auto-confrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité. *Education permanente*, 146, 17-27.
- Clot, Y. & Leplat, J. (à paraître). La méthode clinique en ergonomie et en psychologie du travail.
- Darré, J. P. (2001). Veaux bretons et brebis alpines, entre objectivisme abstrait et

- relativisme. *Travailler*, 6, 89-105.
- Deleuze, G. (1993). *Critique et clinique*. Paris : Editions de Minuit.
- Faïta, D. (1997). La conduite du TGV : exercices de styles. *Champs Visuels*, 6, 75-86.
- Faïta, D. (1999). Analyse des situations de travail : de la parole au dialogue. In J. Richard-Zappella (Dir). *Espaces de travail, espaces de parole* (pp. 127-136). Collection Dyalang.
- Faïta, D. (2001). L'analyse du travail et le statut de l'activité chez Bakhtine. *Travailler*, 6, 31-55.
- Fernandez, G. (2001). Le corps, le collectif et le développement du métier. Étude clinique d'un geste de métier à la SNCF. *Education permanente*, 146, 27-34.
- Filliettaz, L. (2002). *La parole en action. Eléments de pragmatique psycho-sociale*. Laval : Editions Nota bene.
- François, F. (1998). *Le discours et ses entours*. Paris : l'Harmattan.
- Friedrich, J. (2001). La discussion du langage intérieur par L. S. Vygotski, *Langue Française*, 132, 57-72.
- Grosjean, M. & Lacoste, M. (1999). *Communication et intelligence collective. Le travail à l'hôpital*. Paris : PUF.
- Jacques, F. (2000). Dialogue, dialogisme, interlocution, *L'orientation scolaire et professionnelle*, 29-3, 547-565.
- Jakubinski, L. (2000). De la parole dialogale. Présenté par S. Archaimbault, *Histoire, épistémologie, langage*, 22/1, 99-115.
- Kostulski, K. (2001). Regard pragmatique sur une clinique de l'activité. *Education permanente*, 146, 175-183.
- Kostulski, K. & Prot, B. (sous presse). Analyse interlocutoire de la formation d'un concept potentiel. *Psychologie Française*.
- Oddone, I., Rey, A., & Briante, G., (1981). *Redécouvrir l'expérience ouvrière. Vers une autre psychologie du travail*. Paris : Ed. Sociales.
- Ponzio, A. (1998). Alterità, responsabilità e dialogo in Michail Bachtin. In M. Bachtin, *Per una filosofia dell'azione responsabile*. Lecce : Piero Manni.
- Prot, B. (2003). *Le concept potentiel : une voie de développement des concepts. Le cas de la validation des acquis*. Thèse pour le doctorat de psychologie. Paris. CNAM.
- Sandywell, B. (1998). The shock of the old : M. Bakhtin's contribution to theory of time and alterity. In, M. M. Bell & M. Gardiner (Eds). *Bakhtine and the Human Sciences* (pp. 193-213). London : Sage Publications.
- Scheller, L. (2003). *Elaborer l'expérience du travail : activité dialogique et référentielle dans la méthode des instructions au sosie*. Thèse pour le doctorat de psychologie. Paris. CNAM.
- Schneuwly, B. (1994). Genres et types de discours : considérations psychologiques et ontogénétiques. In Y. Reuter (Dir.) *Les interactions lecture-écriture*, 155-173. Berne : Peter Lang.
- Spinoza, B. (1965). *Ethique*. Paris : Flammarion.
- Todorov, T. (1984). Préface à M. Bakhtine, *Esthétique de la création verbale*. Paris : Gallimard.
- Tosquelles, F. (2003). *De la personne au groupe*. Toulouse : Erès.
- Vygotski, L. (1978). *Mind in society : the development of higher psychological processes*. Cambridge : Harvard University Press.
- Vygotski, L. (1985). Le problème de l'enseignement et du développement mental à l'âge scolaire. In, sous la direction de B. Schneuwly et J. P. Bronckart, *Vygotsky aujourd'hui*. Lausanne : Delachaux et Niestlé.
- Vygotski, L. (1997). *Pensée et Langage*. (F. Sève, Trad.). 3ème édition. Paris : La

Dispute.

Vygotski, L. (2003). *Conscience, inconscient, émotions*. (F. Sève & G. Fernandez, Trad). Paris : La Dispute.

Wallon, H. (1983). *Les origines du caractère chez l'enfant*. Paris : PUF.

Werthe, C. (2001). Le rire et ses ressources en clinique du travail. *Education permanente, 146*, 193-203

Yvon, F. (2003). *Stress et psychopathologie du travail. La fonction psychologique du collectif*. Thèse pour le Doctorat en psychologie. Paris : CNAM.

Yvon, F. & Clot, Y. (2003). Apprentissage et développement dans le travail enseignant. *Pratiques psychologiques, 1*, 19-35.