

Emmêler et démêler la parole :

LA RELATION DE SOIN A L'ÉPREUVE DE LA COMMUNICATION

Besançon, 16-17 octobre 2014

Appel à communications

La rencontre cherche à offrir un espace d'échange entre les acteurs sociaux et le monde de la recherche en sciences humaines, en réunissant différentes disciplines universitaires (linguistique, sciences de l'information et de la communication, sociologie, psychologie...) intéressées par la circulation des discours en relation de soin, ainsi que des professionnels de santé entrant dans une démarche de théorisation des pratiques et de partage de l'expérience avec les acteurs du monde universitaire.

Le colloque vise à saisir les spécificités de la relation de soin par le biais de la circulation des discours, en croisant différentes approches et en privilégiant les observations de terrain. En mobilisant toutes les sciences autour du langage, on se donne pour objectif de mettre en exergue les mécanismes à l'œuvre dans le déroulement des interactions dans ce domaine, encore peu étudiés en France du point de vue langagier.

Notre intérêt porte en particulier sur les prises en charge de populations dites vulnérables dans les structures pluridisciplinaires, c'est-à-dire dans toutes les structures d'accueil et d'aide regroupant plusieurs compétences professionnelles et offrant une prise en charge pluridisciplinaire à ces publics.

Conférences plénières

Elisabeth Gülich (Universität Bielefeld, Allemagne)

Jean-François Laé (Université Paris 8 - GTM, Centre de Recherches Sociologiques et Politiques de Paris)

La relation de soin en structure pluridisciplinaire

La notion de *relation de soin* recouvre une dynamique pluridimensionnelle, qui sous-tend, au-delà et en-deça de la succession d'interactions, les relations professionnelles, humaines et sociales entre des acteurs divers ; d'après Formarier (2007) les situations relationnelles de soin se caractérisent par des rapports sociaux à la fois codifiés et imprévisibles, la répétitivité et une temporalité restreinte des interactions, qui sont à articuler aux besoins de sécurité et d'efficacité des soignants.

Dans la relation de soin, la vulnérabilité du public induit une communication fragile, qui mobilise les professionnels à s'ajuster constamment pour maintenir le processus de soin. C'est l'instauration même d'une situation de communication (plus) stable – pour le processus de soin global de l'acteur-soigné/usager, mais aussi pour la coexistence pluridisciplinaire des professionnels de la structure - qui fonde sur ce terrain d'étude des types de « métacommunications » (Bateson 1977, Watzlawick et al., 1979) qui caractérisent le « contrat » (Charaudeau 1995, Ghiglione & Chabrol 2000) ou le cadre participatif (Goffmann, 1974, 1987) de la relation. Or, l'atout majeur d'une structure pluridisciplinaire

est de permettre la prise en charge globale de l'utilisateur pour lui proposer différentes mesures de suivi, dont les actes seront dispensés par des professionnels de compétences distinctes. Pendant une ou plusieurs phases du parcours de soin, on assiste alors à la dispersion de la parole de l'utilisateur sur plusieurs interlocuteurs. Par conséquent, on peut penser que les caractéristiques mêmes de la structure pluridisciplinaire « diluent » un contrat de communication, voire, qu'elles en favorisent la transgression. Or, loin de constituer un épiphénomène, celle-ci semblent œuvrer à la cohérence et à la cohésion de relation de soin.

Si la transgression est l'action de dépasser des limites imposées (Loi, règles, obligations), c'est aussi une remise en cause des règles mêmes, de la légitimité d'un système, familial ou sociétal, établi et censé aller de soi (Estellon 2005, Seguin 2012, Morel 2003). La transgression *dit* quelque chose de ce qui a amené la personne à ne plus être « sujet » de son histoire en refusant les normes édictées, tout en souffrant d'être exclu de la société. L'un des objectifs de ce colloque est donc d'interroger les transgressions dans la reconstruction identitaire de l'utilisateur : dans quelle mesure l'acceptation de la transgression permet-elle la stabilisation de la communication ? La place du sujet et son identité étant induites par la circulation du discours, par quels « formats » les transgressions sont-elles élaborées formellement ? Comment l'utilisateur parvient-il à cibler sa demande en fonction de la spécialité de son interlocuteur ? Quels sont les sujets jugés pertinents pour l'utilisateur, au regard de ses initiatives thématiques ? Quelles en sont les marques, les embrayeurs, les indices qui font émerger les propositions et les contraintes de la structure ?

La Loi de janvier 2002 réforme l'action sociale et médico-sociale en reconnaissant des droits spécifiques aux usagers ; depuis, l'on observe dans le discours autour du travail social un « glissement sémantique » (Langlois 2007) orienté sur des notions autour de l'autonomie (Ehrenberg 2012) : il est question d'objectifs (autonomisation, responsabilisation, insertion), de « stratégies » pour y parvenir (pacte, contrat, individualisation des parcours) et l'utilisateur assume un véritable rôle d'acteur (« adhésion » au traitement vs. application/obéissance à une règle). Dans un contexte juridique et institutionnel qui restreint les injonctions, les acteurs professionnels doivent compter sur la coopération de l'utilisateur pour lui faire suivre un parcours de soin menant à l'objectif de l'institution. Les « contraintes externes » ont été substituées par l'autocontrainte (Langlois 2007). Dans quelle mesure cette rhétorique institutionnelle se traduit-elle (ou non !) dans les interactions de soin quotidiennes ? Dès lors, comment la manière d'identifier et de qualifier l'utilisateur selon des normes capacitaires (Laforgue 2009), donne-t-elle forme, en distribuant les places et les rôles, à la relation de soin ? Comment les places et les rôles accordés à chacun sont-elles appropriées, ajustées, contournées et détournées en fonction des représentations et de la relation de soin et des statuts formels de chacun ?

Co-construction du discours et travail identitaire dans la relation de soin

- *Mobilités discursives et investissement de la communication*

L'émergence du discours en temps réel est contrainte par une élaboration strictement linéaire. Elaborer un discours, c'est alors prendre le temps (l'espace discursif) : comment décrire la « densité » de cet espace entre temps vécu et temps exploité ?

L'élaboration en temps réel conditionne des incidences dans l'ordre structurel (p.ex. chevauchements de parole, reformulations, pauses, étayages syntaxiques, ambiguïtés et ambivalences). Si ces manifestations sont le plus souvent décrites sous leur aspect accidentel, voire disgracieux pour la structure, nous prendrons ici le parti de les interroger du point de

vue de leur apport pour la dynamique interactionnelle : comment proposer de l'aide en évitant l'assistanat ? Comment manifester une demande... illégitime ? Dire l'indicible ?

Prendre la parole, c'est élaborer le discours en co-construisant. Dans notre cadre, cette collaboration est précisément rendue difficile par la fragilité de l'identité : à quelles limites et obstacles font face les usagers ? Comment les interlocuteurs élaborent-ils ensemble la cohésion du discours (connexions, emboîtements structurels, tronctions) ? Quels sont les marqueurs verbaux de la résilience ? Quelles modalités spécifiques au langage de soin ?

L'étude des mécanismes formels dans la co-construction indique aussi le positionnement du sujet dans son apprentissage du « vivre ensemble » et l'émergence du sens (théorie du champ, Lewin 1967). D'où parle le sujet et à qui s'adresse-t-il réellement ? Quelle place occupe-t-il et à quelle place met-il l'autre, jouant la situation éducative ou les événements l'ayant amené à se positionner ainsi vis-à-vis de l'Autre ?

- *Les écrits circulants : « lieux » de mémoire et travail identitaire en co-élaboration*

A la lumière des acquis du groupe Langage et Travail (Boutet 2008 ; Borzeix, Fraenkel et Lacoste 2005), un autre objectif de ce colloque est d'interroger les écrits circulants au sein des structures pluridisciplinaires de soin et d'accompagnement (dossier « patients », cahiers, etc.) pour observer comment, à travers le travail de co-écriture des professionnels et au-delà de l'acte de consigner des informations « utiles pour les autres », ceux-ci co-construisent une identité fragmentée, disséminée et « livrée » différemment. En d'autres termes, on pourra s'interroger sur la nature et le devenir du contrat de communication et des rapports de places (Flahault 1978) qui traversent ces écrits internes où il s'agit de rendre compte d'un rendez-vous, d'une interaction, de restituer des « communications » - dires, comportements, attitudes... - pour justifier, proposer ou pour modifier un protocole de soin.

Dans le cadre de ce questionnement et au-delà de l'interaction de soin en face à face, on formule l'hypothèse que les écrits de travail (Fraenkel, 2005), considérés dans leurs matérialités, consignent autant qu'ils travaillent le contrat de communication avec l'utilisateur : considérant l'opérativité et la fonction praxéologique des écrits circulants au sein de ces structures, la question de la construction identitaire et des transgressions du contrat peut également être explorée à partir de l'idée que l'identité circonstanciée de l'utilisateur se construit et évolue dans les traces que celui-ci laisse dans la structure par l'intermédiaire des mots du professionnel. Si ces écrits ne s'adressent pas aux usagers mais bien aux acteurs professionnels qui « travaillent ensemble », ils constituent des artéfacts socio-cognitifs (Paveau 2006) qui permettent aux co-écrivains de rendre compte de ces transgressions, d'organiser, de penser et de mettre en œuvre un parcours de soin circonstancié. Comment, par exemple, le dossier de soin rend-t-il compte et résout-il d'une certaine manière la dispersion identitaire que l'intervention de différents acteurs suscite dans les structures pluridisciplinaires ? Comment, au fil des tours d'écriture, évoluent l'identité de l'utilisateur et la perception de celle-ci par le professionnel ? quels sont les axes identitaires exploités dans le cadre du suivi par les professionnels de la structure ? Quels sont les « lieux » (sémantiques, syntaxiques, discursifs) de ces transgressions ?

Appel à communication

Nous sollicitons des communications ayant pour objet des études de la relation de soin sur les différentes échelles temporelles : micro, au travers l'analyse linguistique et thématique des interactions ; méso, au travers de l'étude de la circulation des discours dans la structure pluridisciplinaire ; macro, par la mise en évidence de l'évolution des identités et des discours au fil des processus de soin.

On s'intéressera en particulier à la variabilité du genre, entre interaction de soin et conversation, et aux marques formelles de la résilience, dont l'expansion formelle de la parole de l'utilisateur et les transgressions du contrat de communication. Si nos propres observations sont basées sur les soins en addictologie, nous invitons expressément des contributions sur les relations de soin dans d'autres domaines.

Le propositions sont à envoyer à emmeler.demeler.la.parole@gmail.com jusqu'au 28 février 2014 sous la forme suivante :

- un résumé anonymé de la communication proposée de 500 mots maximum (bibliographie en plus), en fichier texte joint au courriel électronique ;
- le nom complet de l'auteur et l'affiliation, et le titre de la proposition dans le corps du message.

Comité d'organisation

Equipe Langues-Langage-Communication du laboratoire ELLIADD (EA4661)

Séverine Equoy-Hutin

Laetitia Grosjean

Sabrina Hezlaoui-Hamelin

Sophie Mariani-Rousset

Katja Ploog

Line Pedersen (*Laboratoire de Sociologie et d'Anthropologie, EA 3189*)

Comité scientifique

Josiane Boutet, Professeure de Sociolinguistique à l'IUFM de Paris et à l'Université Paris 7

Ecaterina Bulea Bronckart, Maître assistante en Sciences de l'Education à l'Université de Genève

Gérard Creux, Attaché de recherche en Sociologie, IRTS de Franche-Comté

Andrée Chauvin-Vileno, Professeure en Sciences du Langage, LLC-ELLIADD, Besançon

Séverine Equoy-Hutin, MCF en sciences du langage, LLC-ELLIADD, Besançon

Laurent Filliettaz, Professeur associé à l'Université de Genève

Michèle Grossen, Professeure à l'Institut de psychologie, Faculté des Sciences sociales et politiques, Université de Lausanne

Elisabeth Gülich, Professeur émérite en linguistique, Universität Bielefeld

Christian Guinchard, Maître de conférences HDR en Sociologie, LASA, Besançon

Dominique Jacques-Jouvenot, Professeure de Sociologie, LASA, Besançon

Jean-François Laé, Professeur de Sociologie à l'Université Paris 8

Sophie Mariani-Rousset, MCF en psychologie, LLC-ELLIADD, Besançon

Lorenza Mondada, Professeure de linguistique générale et linguistique française, Université Bâle

François Péréa, Maître de conférences en Sciences du langage à l'Université Montpellier 3, Praxiling (UMR 5267 CNRS), Membre de l'IREMA

Katja Ploog, Maître de conférences HDR en sciences du langage, LLC-ELLIADD, Besançon

Georges-Elia Sarfati, Professeur en sciences du langage, Université Blaise Pascal-Clermont Ferrand II

Anna Claudia Ticca, Chercheure postdoctorante à ICAR, Université Lyon 2

Pascale Vergely, Maître de conférences, SPH / Université de Bordeaux.

Références

- BATESON, Gregory, 1977/1981 (tomes I et II), *Vers une écologie de l'esprit*, Paris, Seuil.
- BOLTANSKI, Luc et THEVENOT, Laurent 1991, *De la justification: Les économies de la grandeur*, Paris, Gallimard.
- BORZEIX, Anni & FRAENKEL, Béatrice (coord.) 2005 (2001), *Langage et Travail, Communication, cognition, action*, Paris, CNRS Éditions.
- BOUTET Josiane, 2008, *La vie verbale au travail. Des manufactures aux centres d'appel*, Toulouse, Octarès Ed.
- CHARAUDEAU, Patrick, 1995, « Une analyse sémiolinguistique du discours », *Langages* 117, 96-111.
- CHARAUDEAU, Patrick & MAINGUENEAU, Dominique, 2002, *Dictionnaire d'analyse du discours*, Paris, Seuil.
- EHRENBERG, Alain, 2012, *La société du malaise*, Paris, Odile Jacob.
- ESTELLON, Vincent, 2005, « Éloge de la transgression », *Champ psy* 2/2005 (n° 38), p. 149-166.
- FLAHAULT, François, 1978, *La parole intermédiaire*. Paris, Seuil.
- FORMARIER, Monique, 2007, « La relation de soin, concepts et finalités ». In : *Recherches en soins infirmiers* (<http://fulltext.bdsp.ehesp.fr/Rsi/89/33.pdf>).
- FRAENKEL, Béatrice, 2005 (2001), « La résistible ascension de l'écrit au travail », in Borzeix & Fraenkel (coord.), *Langage et Travail, Communication, cognition, action*, Paris, CNRS Éditions, 113-142.
- GHIGLIONE, Rodolphe, 1999, « La pensée, le langage et la catégorie ». *Psychologie Française*, 44 (1), 19-32.
- GHIGLIONE, Rodolphe, CHABROL C., 2000, « Contrats de communication : stratégies et enjeux. », *Revue Internationale de Psychologie Sociale* n° 4, Paris, Dunod.
- GOFFMAN Erving, 1987, *Façons de parler*, Éditions de Minuit, coll. « Le Sens Commun ».
- GOFFMAN Erving, 1974, *Les cadres de l'expérience*, Éditions de minuit., coll. « Le Sens Commun ».
- GÜLICH, Elisabeth & LINDEMANN, Katrin, 2010, « Communicating emotion in doctor-patient interaction. A multidimensional single case analysis », in : Dagmar Barth-Weingarten/Elisabeth Reber /Margret Selting (eds.) : *Prosody in interaction*.
- LANGLOIS, Emmanuel, 2007, « Mémoire et maladie. Une relecture sociologique de l'observance thérapeutique », in *Système de santé et discours profane- Revue Sociologie Santé*, n°26
- LAFORGUE, Denis, 2009, « Pour une sociologie des institutions publiques contemporaines : », *Socio-logos. Revue de l'association française de sociologie* [En ligne], 4, URL : <http://socio-logos.revues.org/2317>
- LUCIUS-HOEHNE, Gabriele, 2008, « Levels of Narrativity in Doctor-patient-interaction ». *Health Communication* (The Official Journal of Korean Academy on Communication in Healthcare) 3, 2, S. 81-90.
- MONDADA Lorenza, 1998, « Therapy interactions: specific genre or 'blown up' version of ordinary conversational practices? », *Pragmatics*, 8, 2, 155-166.
- MOREL, Geneviève, 2003, « Transgression et identification dans le passage à l'acte », *Savoirs et clinique* 2/2003 (n°3), 19-26.
- SEGUIN, Thomas, 2012, « Transgression et société », *Les cahiers psychologie politique*, numéro 20, Jan.2012.
- PAVEAU, Marie-Anne, 2006, *Les prédiscours : sens, mémoire, cognition*. Paris, Presses Sorbonne Nouvelle.
- TAÏEB, Olivier, 2011, *Les histoires des toxicomanes. Récits et identités dans les addictions*, Paris, PUF.
- VAN HOOLAND, Michelle, 2002, *La parole émergente. Approche psycho-sociolinguistique de la résilience. Parcours théorico-biographique*, Paris, L'Harmattan.
- WATZLAWICK, Paul, HELMICK, Janet & JACKSON, Don D., 1979, *Une logique de la communication*, Le Seuil Poche.