

### III.4. OPERATIONS COGNITIVES ET VERBALISATION

par Claudine CARLUER, Patricia CICILLE,  
IRPEACS-CNRS

Les deux dernières questions de l'enquête (Q5 et Q6) ont été construites pour mettre en rapport les verbalisations et opérations argumentatives du début de l'entretien avec l'organisation cognitive que de telles questions permettent d'entrevoir. Nous savions que cette correspondance ne serait pas immédiate ni évidente, mais il nous semblait nécessaire de poser les premières étapes d'une recherche en ce domaine. Elle est si peu immédiate que nous nous sommes heurtés à l'intérieur même de ces questions au rapport entre l'organisation demandée et le texte d'accompagnement.

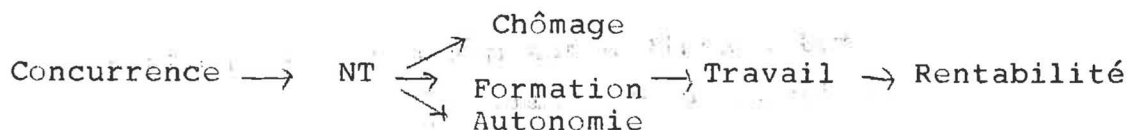
#### 1. GRAPHE ET TEXTE ORAL

Nous n'étudierons ici que la question 5 car elle pose ce problème avec le plus d'acuité. En effet, nous demandions au sujet d'une part, de mettre en relation par un dessin (un trait ou une flèche) sept mots\* que nous lui proposons, d'autre part, de nous expliquer oralement les relations qu'il avait effectuées. Nous avons donc un dessin et un texte. L'analyse conjointe que nous avons faite nous a conduits dans un premier temps à redessiner un graphe plus conforme au dire du sujet et ensuite à considérer que le sujet exprimait non pas un mais plusieurs graphes disjoints non repérables sur son dessin. Nous montrerons cela à partir de quelques exemples.

\* Il n'a pas été possible d'utiliser, pour l'instant, les mots ajoutés par les répondants (cf. II.33.1).

**Exemple 1 : Un multi-graphe**

Le dessin initial est celui-ci (nous représentons ce dessin de manière réordonnée pour le rendre plus lisible) :



Le discours est en fait segmenté en trois sous-ensembles (nous ne reprenons pas ici les textes intégraux mais un paraphrasage) :

- A    A.1 : La concurrence entraîne toujours recherche de  
Nouvelles techniques  
A.2 : Donc, il y a des répercussions sur le Travail  
A.3 : Donc sur la Rentabilité
- B    B.1 : Les Nouvelles techniques apportent une autonomie
- C    C.1 : C'est les Nouvelles Techniques qui apportent le  
chômage,  
C.2 : qui demandent une formation  
C.3 : et cette formation sert au travailleur.

On peut décomposer le graphe en trois sous-graphes :

Concurrence  $\xrightarrow{A1}$  N.T.  $\xrightarrow{A2}$  Travail  $\xrightarrow{A3}$  Rentabilité

N.T.  $\xrightarrow{B1}$  Autonomie

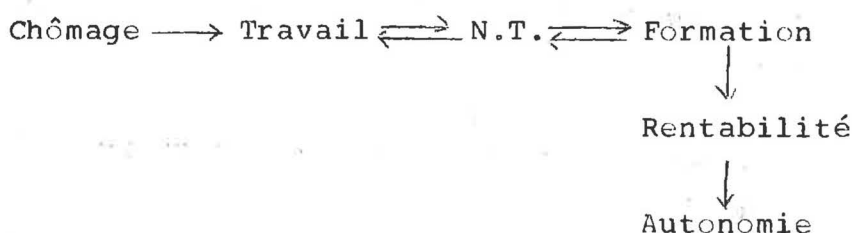
N.T.  $\xrightarrow{C1}$  Chômage  
        $\xrightarrow{C2}$  Formation  $\xrightarrow{C3}$  Travail (travailleur)

Toutes les explications données par le sujet correspondent bien aux relations tracées sur le papier. Elles apportent cependant un PLUS : d'une part, une segmentation

du graphe mettant en évidence trois cheminements, d'autre part, la nature des relations - en A, elle est causale, en B prédicative, en C prédicative et énumérative.

**Exemple 2 : L'oral conduit à des modifications partielles : l'énumération en ligne ou en étoile**

Dessin initial :

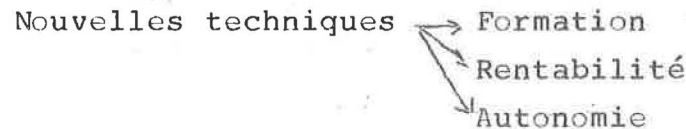


Le discours est segmenté en deux parties opposées (par le MAIS)

- A
- A.1 : s'il y a du Chômage, pas de Travail
  - A.2 : donc il n'y a pas de Nouvelles Techniques,
  - A.3 : pas de Formation,
  - A.4 : pas de Rentabilité
- MAIS**
- B
- B.1 : Si il y a des Nouvelles Techniques, il y a du Travail
  - B.2 : donc pas de Chômage
  - B.3 : Et, les Nouvelles Techniques peuvent apporter la Formation
  - B.4 : la Rentabilité,
  - B.5 : Et, elles peuvent apporter, aussi, l'Autonomie.

On voit bien que les doubles flèches entre Travail, Nouvelles Techniques et Formation expriment d'une certaine manière le double mouvement négatif-positif mais on peut alors se demander pourquoi il n'y a pas double flèche entre

Travail et Chômage. Nous avons ici pris le parti de la rétablir. On voit aussi que la flèche Formation-Rentabilité n'est peut-être pas une bonne représentation. En effet, si dans la première séquence il peut rester une ambiguïté, la rentabilité peut y être la conséquence de la formation (s'il n'y a pas de Nouvelles Techniques, pas de Formation, pas de Rentabilité), il n'en est plus de même dans la seconde séquence : c'est les Nouvelles Techniques qui apportent la Formation, la Rentabilité. La flèche B4 est alors entre Nouvelles Techniques et Rentabilité. Il en est de même entre Nouvelles Techniques et Autonomie. Il semble que la personne dessine la succession de sa pensée qu'elle exprime discursivement par l'énumération et non l'organisation qu'elle a en tête. Nous sommes alors conduits à remplacer la succession Nouvelles techniques → Formation → Rentabilité → Autonomie par l'étoile



Chômage  $\xrightarrow{A1}$  Travail  $\xrightarrow{A2}$  NT  $\xrightarrow{A3}$  Formation  $\xrightarrow{A4}$  Rentabilité

MAIS

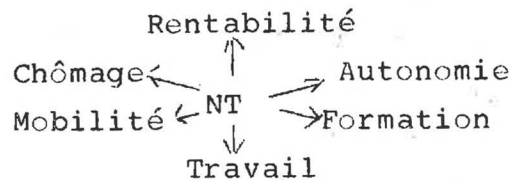
Chômage  $\xrightarrow{B2}$  Travail  $\xrightarrow{B1}$  NT  $\xrightarrow{B3}$  Formation  
 $\xrightarrow{B4}$  Rentabilité  
 $\xrightarrow{B5}$  Autonomie

Cette manière de dessiner en ligne ce qui est une étoile est encore plus évidente dans l'exemple suivant. Le graphe initial est une chaîne et le graphe, recomposé à l'écoute de l'entretien, une étoile (cas extrême d'une recomposition totale).

Graphe initial :

Nouvelles techniques → Rentabilité → Autonomie → Formation  
 → Travail → Mobilité → Chômage

Graphe recomposé :



L'énumératif de ce texte justifie la transformation effectuée

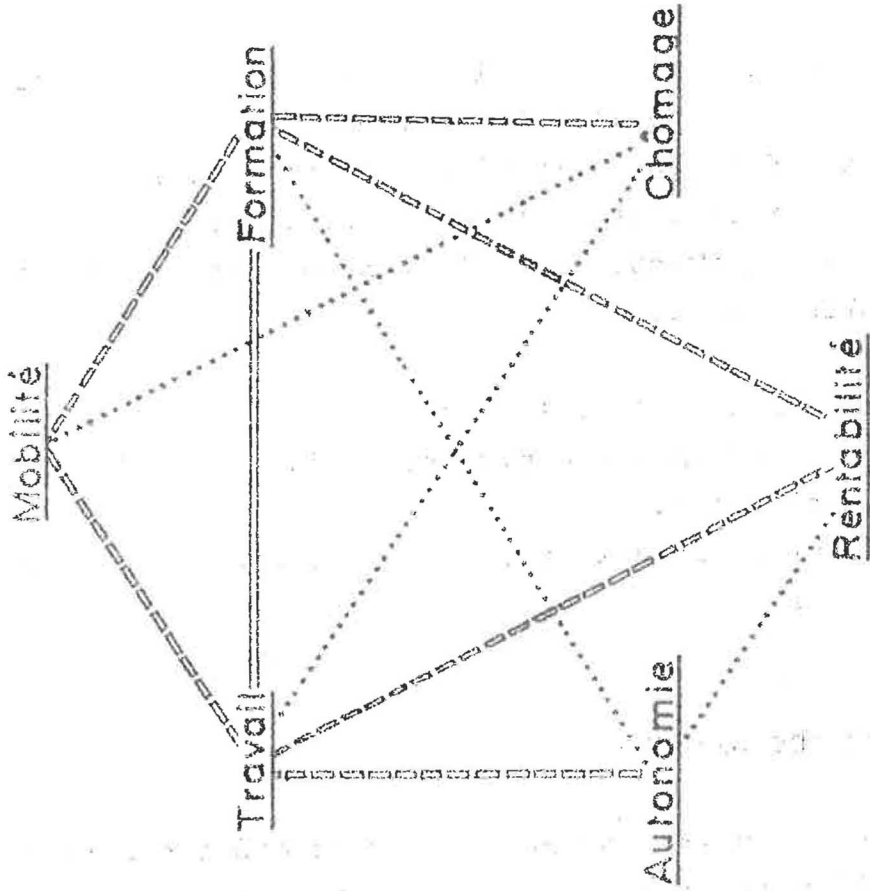
- 1 Les Nouvelles Techniques peuvent nous apporter une Rentabilité certaine,
- 2 une Autonomie aussi,
- 3 une Formation certaine, puisqu'on s'adhère à une nouvelle chose
- 4 du Travail pour certains (techniciens),
- 5 peut-être, une Mobilité, pour d'autres personnes
- 6 puis, du Chômage pour d'autres

**Exemple 3 : L'oral n'est pas traduisible par un dessin**

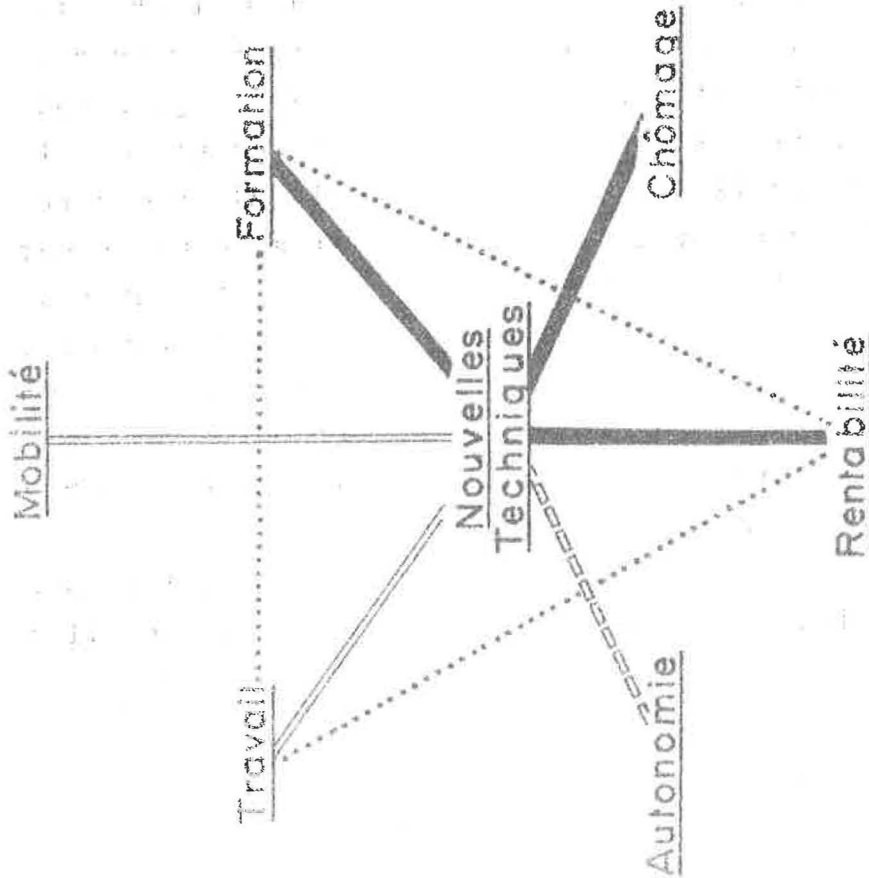
Graphe initial : Autonomie → Travail

Pour expliquer cela, on a un assez long discours (de l'ordre de plusieurs minutes) où le sujet se pose la question: "qu'est-ce que l'autonomie ?". Il commence par se donner une définition : "l'Autonomie c'est comme une entreprise qui travaille pour son compte et qui dépend de personne". Puis il donne des exemples d'entreprises et de personnes (artisans) plus ou moins autonomes. Enfin, il arrive à les comparer aux ouvriers de l'usine (son cas) pour conclure par "On n'est pas autonome, nous on travaille pour le patron".

Il est évident que dans de tels cas, la relation graphique est bien pauvre mais que l'on n'a rien pour l'enrichir au niveau même du graphe. On peut seulement noter



100% = 35 Salaries	
▬	+ de 50 %
▬▬▬	de 35 à 50 %
▬▬▬▬▬	de 20 à 35 %
.....	< 20 (3 salaires)



100% = 35 Salaries	
▬	+ de 50 %
▬▬▬	de 35 à 50 %
▬▬▬▬▬	de 20 à 35 %
.....	< 20 (3 salaires)

l'importance de ce couple pour le sujet et le fait qu'il recouvre une division travail salarié/travail à son compte.

On se trouve dans une situation comparable lorsque le sujet envisage des relations puis les écarte. Elles ne sont bien sûr pas dans son graphe initial et nous n'estimons pas pouvoir les établir à sa place.

Exemple :

- . Autonomie et chômage... alors là ? non
- . Chômage avec les nouvelles techniques, ..oui.
- . Autonomie, formation, non.
- . Autonomie rentable, rentabilité, ... c'est pas... il faut aller chercher loin.

## 2. L'EXPLOITATION DES GRAPHERS

Nous venons de voir comment nous avons été conduits à réécrire partiellement les graphes produits par les sujets, et comment nous avons mis à jour quand cela s'avérait nécessaire plusieurs sous-graphes pour un même sujet. Il nous est alors apparu que les salariés interrogés faisaient état de deux perceptions différentes à partir de la même liste de mots. Si nous avions fait un simple cumul de toutes les relations apparues, nous aurions obtenu un graphe composite et donc peu convaincant. Or, à la lecture, les sujets raisonnaient d'une part autour du mot nouvelles techniques (le plus souvent en étoile comme dans l'exemple 2) et d'autre part en faisant abstraction de ce thème pour se centrer sur deux autres pôles: le travail et la formation (et leur rapport). Il nous fallait donc faire deux graphes, c'est-à-dire faire deux sous-ensembles de graphes (ou sous-graphes) selon qu'ils parlaient prioritairement des nouvelles techniques ou qu'ils n'en parlaient pas. On obtient alors deux graphes d'ensemble, (cf. p. 93).

Si nous prenons ceux de la banque C., on peut lire sur le premier (majorité des cas) les conséquences des nouvelles

techniques (fig. 1) : elles permettent la mobilité, elles imposent une formation, entraînent le chômage, mais procurent du travail à certains, augmentent la rentabilité, peuvent apporter l'autonomie. Rares sont ici les enchaînements mettant en relation plus de deux mots. Par contre, le second graphe (fig. 2), centré sur le couple travail-formation est plus riche en enchaînements et exprime un peu les rapports de ce couple aux autres termes. Ces rapports sont rarement des liens de conséquence; on apprécie l'intérêt de la mobilité ou de l'autonomie, les nécessités de la rentabilité, la formation semble y résoudre tous les problèmes.

Les graphes que nous analysons sont à travers ces transformations beaucoup plus proches des discours oraux que des dessins et beaucoup plus fidèles à la forme de la question. Il reste cependant qu'ils ne faut pas leur demander de faire apparaître les modes de raisonnement de leur construction. A l'écoute des entretiens, il semble que certains raisonnent par idées, par thèmes, d'autres construisent des enchaînements, d'autres sont énumératifs, enfin certains procèdent méthodiquement par exploration de tous les couples de relations possibles. Mais cette information n'est pas suffisamment fiable et systématique pour pouvoir être formalisée : il vaut mieux en rester à l'image d'une organisation cognitive (ici double) entrant en résonance avec les premières questions.