



Les Fonctions du Langage au Travail

YE Jianru^{1,*}

¹PhD of sociolinguistics, Lecturer of Guangdong University of Foreign Studies, Guangzhou, China

*Corresponding author.

Email: yejianru@yahoo.com.cn

Received 1 September 2011; accepted 27 October 2011

Abstract

The language at work was an area neglected by linguistics. However, with the development of economy and the advancement of technology for the past ten years, the language at work has undergone profound changes and plays an increasingly important role. In this article we will analyze the functions of language at work and better understand the instrumental, cognitive and social functions of language at work. At the same time through study the language at work make us to rethink profoundly on the existing theories and methods of modern linguistics.

Key words: Language in travail; Functions

Résumé

Le langage au travail était un domaine oublié par la linguistique. Mais depuis une dizaine d'années, avec les développements économiques et les progrès technologiques, le langage au travail a connu de profonds changements et joue un rôle de plus en plus important. Dans cet article, on essaiera d'analyser les fonctions du langage au travail et de mieux saisir les fonctions instrumentale, cognitive et sociale du langage dans l'entreprise. En même temps, la prise pour objet d'étude du langage au travail nous oblige à réfléchir de nouveau sur les théories et les méthodes existant de la linguiste moderne.

Mots-clés: Langue au travail; Les fonctions

YE Jianru (2011). Les Fonctions du Langage au Travail. *Studies in Literature and Language*, 3(3), 192-196. Available from: URL: <http://www.cscanada.net/index.php/sll/article/view/j.sll.1923156320110303.130>

DOI: <http://dx.doi.org/10.3968/j.sll.1923156320110303.130>

Qu'est-ce le langage au travail? Nous entendons par là, dans cette étude, tous les actes langagiers porteurs d'informations, y compris la langue parlée et la langue écrite. L'écriture est basée sur des signes verbaux, le langage paraverbal composé de signes tels que le ton, l'intonation, la cadence, et aussi le langage non verbal véhiculé par le geste, la distance, l'expression du visage, l'activité, etc. Si nous mettons l'accent sur le langage au travail, c'est parce que depuis une dizaine d'années, avec les développements économiques et les progrès technologiques, le langage au travail a connu de profonds changements et joue un rôle de plus en plus important dans l'entreprise. Or, en Chine, la linguistique, y compris le courant sociolinguistique, ne s'intéresse pas au langage dans le travail. Montrer les caractéristiques et les fonctions du langage au travail est objet de cet article.

LE LANGAGE AU TRAVAIL: DOMAINE OUBLIÉ PAR LA LINGUISTIQUE

La linguistique commence par une étude sur les écrits. Les plus anciennes réflexions sur le langage que nous connaissons avaient comme objet d'étude des textes sacrés, comme, dans la tradition grammaticale indienne, les hymnes védiques (Pāṇini, VIe siècle av. J.-C.). «Dès ses origines, cette réflexion s'est attachée au fonctionnement ou à l'interprétation de textes écrits et, qui plus est, de textes fondateurs, très élaborés sur le plan stylistique.» (Boutet et Gardin, 2001, p.89) La linguistique historique du XIXe siècle qui s'intéresse à l'évolution des langues dans le temps et aux liens de parenté les unissant à partir des documents écrits est en quelque sorte héritière de cette longue tradition d'étude des textes sacrés et a une orientation nettement philologique. Comme le fait remarquer Bakhtine, linguiste russe: «Les impératifs de la philologie ont engendré la linguistique, l'ont bercée et

ont laissé dans ses langes le sifflet de la philologie» (1997, cité de Boutet et Gardin, 2001, p.89)

Critiquant les défauts de la linguistique historique, Saussure, a bâti son *Cours de linguistique générale*, publié en 1916 par ses élèves et à partir duquel s'est élaborée toute la linguistique moderne. Saussure a posé les concepts fondamentaux: synchronie, système, distinction entre langue et parole, etc. Après Saussure, on peut reconnaître trois grandes écoles: l'école de Prague, l'école de Copenhague et l'école structurale.

L'école de Prague, avec comme représentants Troubetskoï et Jakobson, a créé dans les années 1920-1930 la phonologie, étude des sons d'une langue par leurs relations réciproques et a tenté d'appliquer la méthode aux autres niveaux de la langue (morphologie et syntaxe); la théorie de cette école porte le nom de fonctionnalisme, car les éléments de la langue sont définis par leur fonction dans le cadre de la communication.

L'école de Copenhague (Hjelmslev et Togeby) a fondé une théorie linguistique qui tente de serrer de plus près l'idée saussurienne selon laquelle la langue est forme et non substance; les prétendus éléments constitutifs de la langue ne sont que des faisceaux de relations. Il s'agit donc d'une algèbre de la langue.

Enfin, une autre puissante école linguistique, dite structurale, s'est développée aux États-Unis, notamment sur le terrain ethnologique et anthropologique. Bloomfield, le principal représentant de ce courant, s'oppose au «mentalisme». Pour assurer l'objectivité de la description, il rejette l'analyse du sens. Les deux mots d'ordre de ce courant sont l'utilité et la scientificité, parce que la linguistique, d'après Bloomfield, doit résoudre des problèmes pratiques en tant qu'outil scientifique. Mais la grande révolution est due à un de ses disciples, Chomsky, qui a entrepris, vers 1957, une critique radicale de la linguistique d'inspiration structurale. Il pense qu'il existe une grammaire universelle dans la tête des hommes par quoi tous les enfants peuvent apprendre des langues. Il a fondé la grammaire générative et transformationnelle, qui considère le langage comme un processus par lequel tout locuteur peut générer une infinité de phrases pertinentes et nouvelles. Selon Chomsky, la linguistique n'est plus une science qui étudie simplement la langue elle-même, mais qui étudie plutôt la nature du cerveau de l'homme, et la nature de l'homme (ibid. 2001, p.126).

Un des arguments de Saussure contre la linguistique historique est que celle-ci est trop attachée à l'écrit: «Elle s'attache trop servilement à la langue écrite et oublie la langue vivante» (Saussure, 1982: 14). Il définit la langue comme «une image auditive qui vient s'associer à un concept.» (ibid., p.31), pense que «l'objet linguistique n'est pas défini par la combinaison du mot écrit et du mot parlé; ce dernier constitue à lui seul cet objet.»(ibid.,p.45). En même temps, il distingue la notion de la langue de celle de la 'parole', pense que la langue est sociale et essentielle, et la parole est individuelle et accessoire et

plus ou moins accidentelle. La langue n'existe qu'en vertu d'une sorte de contrat passé entre les membres de la communauté. La parole est les combinaisons par lesquelles le sujet parlant utilise le code de la langue en vue d'exprimer sa pensée personnelle. «La linguistique a pour unique et véritable objet la langue envisagée en elle-même et pour elle-même.» (ibid., p.323). Mais en même temps, Saussure dit que la langue doit être étudiée à travers l'écrit, car «la langue étant le dépôt des images acoustiques, et l'écriture la forme tangible de ces images» (ibid., p.32), «le langage échappant le plus souvent à l'observation, le linguiste devra tenir compte des textes écrits, puisque seuls ils lui font connaître les idiomes passés ou distants» (ibid., p.26), «pour notre langue maternelle, le document intervient à tout instant» (ibid.: 47). On peut ainsi dire que la théorie de la linguistique de Saussure est fondée sur l'oral alors que sa description est fondée sur l'écrit. Comme l'indique Véron: «Tout en visant le langage oral, le linguiste a toujours travaillé sur de l'écrit» (Véron, 1987, p.208). «Certes, ce ne sont pas des textes religieux que cette linguistique, dans la période moderne, s'est donnée à étudier. Mais les corpus de la linguistique contemporaine sont restés jusqu'à une date récente composés de textes écrits, élaborés, issus d'auteurs ou, au moins, de sources légitimes, comme la presse ou les textes syndicaux par exemple» (Boutet et Gardin, 2001, p.89).

C'est la sociolinguistique, à partir des années soixante, qui a pris sérieusement l'oral comme objet d'étude. Une différence essentielle opposant la sociolinguistique et la linguistique structurale issue de Saussure est que la première met l'accent sur la parole, pratique d'une langue réelle dans la vie sociale alors que la deuxième insiste sur la structure abstraite de la langue. Labov, un des précurseurs de la sociolinguistique, dénonce le paradoxe saussurien: Saussure concevait la linguistique comme «une science qui étudie la vie des signes au sein de la vie sociale»; mais les linguistes qui suivent la tradition saussurienne ne s'occupent nullement de la vie sociale, ils travaillent dans leur bureau avec un ou deux informateurs, ou bien examinent ce qu'ils savent eux-mêmes de la langue (Labov, 1976, p.259). Pour Labov, si l'on considère la langue comme un fait social, il faut travailler sur des situations concrètes et sur l'ensemble des variations de la communauté pour essayer d'en déterminer la structuration. Il se consacre à l'étude des dialectes sociaux en milieu urbain afin de mettre en évidence des corrélations entre les modalités de l'emploi de la langue et les aspects du fonctionnement social. Son postulat de base, dérivé de la dialectologie sociale, est qu'il n'y a guère d'usage langagier qui ne soit socialement motivé. Selon lui, les différences d'usage d'une langue selon les milieux ne sauraient être de simples épiphénomènes ou déformations mais sont sous la dépendance d'un ensemble de facteurs internes et externes. Ces variations sont systématiques au sein d'une communauté et cohérentes entre elles et

présentent leur propre logique (Dortier, 1998, p.87). De leur côté, Hymes et Gumperz se sont orientés vers une approche interactionniste de la sociolinguistique. Cette sociolinguistique interactionniste, issue de l'ethnographie de la communication qui est elle-même originaire d'une longue tradition en linguistique américaine qui a été «une linguistique anthropologique avant d'être une linguistique structurale, générative ou formelle» (Baylon, cité de Zheng Lihua, 2002, p.29) est profondément marquée par l'anthropologie américaine insistant sur l'enquête de terrain et la sociologie interactionniste considérant la communication comme un processus où les deux parties de la communication interagissent l'une sur l'autre. Par conséquent, la sociolinguistique interactionniste prend la vie sociale comme terrain d'études et la parole comme objet d'études et étend ses recherches sur l'ensemble des ressources linguistiques, y compris les éléments paraverbaux comme accent, ton, intonation, etc. et non verbaux comme regard, geste, pose, etc..

Nous voyons par là que l'objet d'étude en linguistique a connu une évolution, passant de l'écrit à l'oral. La linguistique traditionnelle (y compris celle de Saussure) utilise comme corpus les documents écrits alors que la sociolinguistique prend comme objet d'étude la parole telle qu'elle est dans la vie quotidienne. Mais aucune de ces deux linguistiques ne s'intéresse au langage (oral ou écrit) dans le travail. En fait, d'après nous, l'oubli du langage au travail n'est pas tout à fait la faute de la linguistique mais plutôt à cause de son statut ambigu qui pose problème : on ne sait pas s'il relève de la linguistique ou de la gestion de l'entreprise. Il concerne de nombreuses disciplines comme gestion, sociologie, ergonomie, linguistique, mais il ne fait l'objet d'étude d'aucune discipline. «Les linguistes, pour qui le monde du travail faisait (et fait encore) figure de contrée lointaine, étaient déroutés quand ils s'approchaient des entreprises: comment traiter les échanges langagiers si imbriqués dans des activités productives, supposant l'observation de collectifs? Si l'option sociolinguistique s'imposait, et plus largement l'approche communicationnelle – il s'agit bien, en effet, d'analyser la langue vivante telle qu'elle se manifeste en situation de travail, les caractéristiques du terrain demandaient une révision importante des méthodes de recueil des données. Quant aux sociologues du travail, plus enclins par tradition à analyser le travail ouvrier «productif» et taylorisé qu'à celui des professions intermédiaires ou des employés, l'idée les dérangeait: entrer dans le contenu du travail par le biais des interactions et des pratiques langagières leur paraissait réducteur et vaguement suspect. On risquait à cette échelle trop «micro» de perdre de vue les rapports sociaux de production, de domination, d'exploration, et de renoncer, ce faisant, à la portée critique de la discipline» (Borzeix, Boutet et Fraenkel, 2001, p.10).

Pourtant, cette situation a changé. Depuis une quinzaine d'années, en France, les chercheurs issus de

différentes disciplines - dont les sciences du langage et de la communication, la sociologie et la psychologie du travail, et les sciences de la gestion – sont réunis pour étudier ce phénomène du langage. Ils se sont regroupés en une équipe de recherche intitulée «Langage et Travail» et sont réunis sur la base d'un constat et d'une hypothèse: «Le constat est celui de la transformation profonde du travail, en grande partie du fait des innovations technologiques, telles que la robotisation et l'informatisation, mais aussi de la tertiarisation des emplois et des effets de la mondialisation. De nouveaux modes de gestion, d'évaluation, de contrôle, d'implication et d'exclusion des salariés se généralisent. L'hypothèse pose que ces changements entraînent, entre autres conséquences, une transformation du statut, de la reconnaissance et de la place du langage au travail, ainsi qu'un accroissement considérable de ce que nous nommerons «la part langagière du travail» (Borzeix, Boutet et Fraenkel, 2001, p.9). Le langage au travail devient un nouveau domaine d'investigation.

LES FONCTIONS DU LANGAGE AU TRAVAIL

Jacobson, dans son ouvrage intitulé *Linguistique et poétique*, formule six fonctions de la langue: la fonction référentielle, la fonction expressive, la fonction poétique, la fonction conative, la fonction phatique et la fonction métalinguistique (1960, cité de Hu Zhuanglin, 2002, p.8). Halliday, linguiste anglais, souligne que la langue possède sept fonctions: la fonction instrumentale, la fonction régulatrice, la fonction interactive, la fonction personnelle, la fonction imaginative, la fonction heuristique et la fonction informative (1973, *ibid.*, p.8). Austin, du point de vue de la philosophie linguistique, parle de la fonction performative de tout énoncé consistant à accomplir un acte de langage. Nous allons nous appuyer sur leurs théories pour analyser les fonctions du langage au travail en tenant en compte les caractéristiques spécifiques de celui-ci.

LA FONCTION INSTRUMENTALE DU LANGAGE AU TRAVAIL

Presque toutes les activités dans l'entreprise se réalisent à travers le langage qui est à la fois véhicule d'informations, outil de coordination et forme de travail.

Premièrement, le langage est le véhicule permettant de recueillir et transmettre des informations. L'échange d'informations est indispensable au fonctionnement normal d'une entreprise. Ces informations peuvent être décisions de la direction, indications pour la production, renseignements sur le fonctionnement de l'entreprise et demandent à être précises et efficaces. La précision d'informations dépend de la qualité de la communication

entre les partenaires qui échangent et vérifient et l'efficacité réside dans le fait que les informations peuvent circuler, d'une façon convenable, à un bon moment convenable, à un bon endroit et entre les bons partenaires. Tout cela ne peut pas se passer du langage.

Deuxièmement, le langage est un outil de coordination. Le fonctionnement de l'entreprise est en fait le processus d'une opération collective qui est le résultat d'une série de coordinations entre les acteurs. Et qui parle de coordination parle de communication et de langage. Comme le dit Girin, sociologue français, «qu'elle soit marchande ou organisationnelle, la coordination des activités suppose toujours un recours au langage» (Girin, 2001, p.174). La coopération touche toutes les activités de l'entreprise et couvre toute l'entreprise: la répartition du travail, le relais entre les équipes, les arrangements dans la production, il peut s'agir d'une petite coordination entre deux ouvriers ou d'une grande entre deux départements à l'intérieur d'une entreprise voire entre deux entreprises. Les formes de la coordination sont multiples: documents écrits, Intra net, réunions et le plus souvent rencontres de face à face.

Troisièmement, le langage est une forme de travail. Dans l'entreprise, le langage est très attaché au travail, et dire, c'est en même temps faire. Dans certains métiers comme avocat, consultant, médecin psychologique, dire, c'est déjà faire, c'est-à-dire que le langage (oral et écrit) ne joue plus le rôle accessoire au travail mais accomplit directement le travail. Avec le développement du secteur tertiaire, ces métiers sont de plus en plus appréciés et jouent un rôle de plus en plus important dans l'économie.

LA FONCTION COGNITIVE DU LANGAGE AU TRAVAIL

La fonction cognitive du langage au travail ne désigne pas ici le rôle que joue le langage dans le développement cognitif de l'individu mais le rôle du langage dans la construction en commun du sens au cours d'une interaction sociale. La communication est ici considérée comme le véhicule d'une activité cognitive sociale: comment mettre en valeur une intelligence collective, comment comprendre la nature d'un fait afin de se mettre un accord sur sa signification, comment analyser ensemble un problème rencontré et en trouver la solution, etc. Les réponses à ces questions se cherchent et se trouvent à travers le langage qui aide à classer des idées, à construire le sens en commun et à décrire, etc. Nous allons développer ici ces idées.

Premièrement, parler et écrire est en même temps classer et éclaircir ses propres idées dans la tête et apprendre de nouvelles connaissances auprès des autres. Le slogan dans ISO 9000 demandant d'«écrire ce que vous faites» recourt à cette fonction cognitive du langage, car c'est en décrivant le travail que l'ouvrier met de l'ordre

dans ses idées, rend explicite son expérience personnelle et la faire devenir une mémoire collective de l'entreprise. De même, c'est à travers des discussions, des débats, des confrontations de points de vue avec des autres qu'on modifie ses connaissances et en apprend de nouvelles.

Deuxièmement, c'est à travers le langage que se construit le sens en commun. L'accomplissement d'un travail n'est pas une application aveugle d'un ordre venu du supérieur ou d'un consigne décrit dans le manuel, ou encore d'un plan rédigé à l'avance. Il dépend de l'interprétation que l'acteur se fait du contexte et de sa compréhension des intentions des autres. C'est à travers cette interprétation et cette compréhension, qui se font avec le langage, qu'il négocie, construit et partage la signification d'une tâche prévue ou d'un accident qui demande une réaction rapide.

Troisièmement, dans l'entreprise, le travail se décrit avec le langage. Il y a d'abord la rédaction et la modification du plan. Dresser un plan du travail est en fait décrire à l'avance le travail et modifier un plan, c'est décrire de nouveau le travail. Tout cela constitue une tâche cognitive qui ne peut s'accomplir avec le langage. Il y a ensuite l'évaluation du travail. Dans l'entreprise, le chef doit faire périodiquement un jugement par oral ou par écrit, du travail de ses subordonnés. Il y a enfin la constitution et la transmission de la mémoire collective de l'entreprise qui ne peuvent se faire sans le langage.

LA FONCTION SOCIALE DU LANGAGE AU TRAVAIL

Nous pouvons examiner les trois aspects de la fonction sociale du langage au travail.

D'abord, le langage est le régulateur des relations interpersonnelles. D'une part, la langue reflète une certaine relation interpersonnelle, et d'autre part, elle construit des relations interpersonnelles. Cette fonction régulatrice du langage se voit partout dans les interactions sociales les plus banales. Par exemple, selon une enquête, les ouvriers appellent quelquefois ceux qui s'occupent du contrôle de qualité «contrôleurs», pour dire qu'ils sont du même camp du patron et exprimer par là une attitude hostile, quelquefois «travailleurs de contrôle» pour dire qu'ils font partie des ouvriers et exprimer par là une attitude amicale (Boutet, 2001, p.189). Pour Boutet, sociolinguiste française, «la langue n'est plus une simple signification des objets du monde, on la voit aussi dans l'application des stratégies sociales» (ibid., p. 189).

Ensuite, le langage est le médium par lequel se construit l'identité collective. C'est par le langage que les acteurs de l'entreprise étudient ensemble des problèmes et cherchent des solutions, en établissant une expérience commune, en se comprenant mieux et en approfondissant des sentiments personnels. Le langage au travail est par conséquent un moyen de construire et reconnaître l'identité

collective et de renforcer la cohésion sociale.

Enfin, le langage est un régulateur de l'ambiance de travail. La conversation entre les ouvriers, autrefois considérée par Taylor comme bavardage inutile est en fait importante pour construire une bonne ambiance du groupe. Elle permet aux uns de s'épancher, aux autres de régler leur morale et à tous de construire une confiance mutuelle.

Nous pouvons remarquer par les analyses ci-dessus que le langage au travail ne sert pas seulement à «commenter» le travail comme le pensaient les sociologues du travail mais il participe aussi au travail et fait partie intégrante du fonctionnement de l'entreprise. Tout le fonctionnement à l'entreprise, de la gestion des connaissances à la coordination des acteurs, de la transmission des ordres à l'application des règles, est couvert par le langage.

Nous avons distingué trois fonctions principales du langage au travail : fonction instrumentale, fonction cognitive et fonction sociale. En fait, dans le milieu du travail, ces trois fonctions s'entremêlent et sont difficilement séparables. Elles se complètent et se transforment sous certaines conditions. Tout d'abord, beaucoup d'actes de langage, dans le contexte du travail, assument plusieurs fonctions à la fois. Par exemple, évaluer le travail d'un subordonné, est certes accomplir un acte de l'entreprise, mais c'est en même un acte d'interpréter et de comprendre pour les deux côtés et un acte régulant les relations interpersonnelles. Ensuite, les différentes fonctions se trouvent dans une relation d'interdépendance. Par exemple, le mot «arrêtez» prononcé par un opérateur, pour pouvoir fonctionner comme un ordre, doit obtenir la reconnaissance du récepteur qui l'a interprété et accepté comme un ordre. Enfin, la fonction du langage est déterminée par le contexte. Un même acte de langage, dans de contextes différents, peut assumer différentes fonctions. Prenons par exemple le slogan de la norme ISO 9000: «écrivez ce que vous faites». Pendant la rédaction, l'ouvrier doit discuter avec les autres, mettre ses idées au clair, trouver le meilleur processus de l'opération, etc. A ce stade, c'est la fonction cognitive du langage qui joue son rôle. Après la rédaction, l'écrit devient la norme selon laquelle l'ouvrier doit travailler et c'est la fonction instrumentale du langage qui opère.

CONCLUSION

L'histoire de la linguistique nous montre que les linguistes s'intéressaient peu au langage dans le travail. La linguistique traditionnelle pensait que l'entreprise

n'avait aucun rapport avec les études langagières; la sociolinguistique, surtout la sociolinguistique interactionniste, bien qu'elle insiste sur l'étude de l'usage du langage réel tel qu'il est dans la société, met l'accent plutôt sur l'influence du contexte sur le langage. Le langage au travail n'entre pas dans le champs de recherches de la linguistique, ni d'autres sciences sociales. Cependant, depuis une dizaine d'années, les nouvelles technologies dans tous les domaines et la globalisation ont provoqué de profonds changements en économie, apportant à l'entreprise de nouveaux modes de management, de nouveaux critères de contrôle et de nouveaux rapports de production et modifiant le rôle et les fonctions du langage dans le fonctionnement de l'entreprise. Tous ces changements nous poussent à mettre un nouveau regard sur le langage au travail, à l'examiner sous des angles différents et à l'étudier jusque dans ses aspects les plus invisibles. Cette recherche sur le langage au travail nous permettra de mieux saisir les fonctions instrumentale, cognitive et sociale du langage dans l'entreprise. En même temps, la prise pour objet d'étude du langage au travail nous oblige à réfléchir de nouveau sur les théories et les méthodes existant de la linguistique moderne.

BIBLIOGRAPHIE

- Boutet, J., and Gardin B. (2001). *Une Linguistique du Travail, in: Langage et Travail, Coordonné par Anni Borzeix et Béatrice Fraenkel*. Paris: CNRS Editions.
- Saussure (1982). *Cours de Linguistique Générale, Traduisé par GAO Mingkai*. Beijing, China: The Commercial Press.
- Véron, E. (1987). *La Sémiologie Sociale*. Saint-Denis: PUV.
- Labov, W. (1972). (Fçaise Trad., 1976). *Sociolinguistique*. Paris: Minuit.
- Dortier, J.-F. (1998). *Les Sciences Humaines. Panorama des Connaissances*. Auxerre: Sciences Humaines Editions.
- Zheng Lihua et Dominique Desjeux (2002). *Entreprises et vie Quotidienne en Chine*. Paris: L'harmattan.
- Borzeix, A., and Fraenkel B. (2001). *Langage et Travail: Communication, Cognition, Action*. Paris: CNRS Editions.
- HU Zhuanglin (2002). *Linguistique*. Beijing, China: Maison d'édition de l'Université de Beijing.
- Girin, J. (2001). La Théorie des Organisations et la Question du Langage. In Anni Borzeix, Béatriced Fraenkel, *Langage et travail: Communication, Cognition, Action*. Paris: CNRS Editions.
- Boutet, J. (2001). Les Mots du Travail. In Anni Borzeix, Béatriced Fraenkel, *Langage et Travail: Communication, Cognition, Action*. Paris: CNRS Editions.