

Communication et travail : les risques liés à l'usage de la langue naturelle

par VERGELY Pascale « vergely@univ-tlse2.fr »
CLLE-ERSS - Toulouse-Le Mirail

Les intérêts pour la problématique « communication et travail » sont aujourd'hui connus et reconnus. De nombreux travaux de recherche (qu'ils soient ou non interdisciplinaires) répondent d'ailleurs aujourd'hui à une demande institutionnelle ou sociale (Boutet, 1994 ; Bouzon, 2004 ; Fele, 2006 ; Lacoste, 2000 ; Pène et al., 2001 ; entre autres). En effet, les enjeux liés à l'utilisation de la langue générale dans le milieu du travail, tout comme ses développements dans les domaines des sciences et des techniques, intéressent de plus en plus le management d'entreprise soucieux de pouvoir alimenter son retour d'expérience de nouveaux savoir-faire ou de connaissances. Cette nouvelle forme de parité chercheurs/entreprises a pour avantage de toucher de nombreux domaines de spécialité et parallèlement de solliciter de nombreuses expertises. Un constat s'impose donc. La problématique communication et travail est transversale à de nombreuses disciplines telles les Sciences de l'information et de la communication, la linguistique, la sociolinguistique pour ne citer que trois exemples. Notre collaboration depuis neuf années avec la Navigation Aérienne pérennise les intérêts réciproques entre chercheurs et acteurs professionnels. Elle nous permet de proposer une réflexion sur la problématique de la norme et de l'usage en montrant la nécessité de prendre en compte la réalité du besoin et des usages pour trouver la meilleure stratégie qui, d'une part, optimise la communication et d'autre part, laisse la place à la spontanéité langagière pour permettre de transmettre au mieux les informations. Notre proposition de présentation se fixe pour objectifs de présenter et d'étayer au travers d'exemples de communications réelles de travail, l'articulation entre langage et travail du point de vue de la tension qui existe entre la langue (la norme) et les usages (parfois fort éloignés de la langue comme c'est souvent le cas dans les discours spécialisés).

Mots-clés : Communication au travail - Norme et usage – Langage et travail – régularités linguistiques – problèmes sémantiques

The interest for the relation between communication and work is known and recognized today. The goal of this paper is to present through examples of real working communications, the relationship between language and work. More precisely, my research shows the distance which exists between norm (what is prescribed) and usage in specialized language.

Keywords : Communication at work - Norm and usage, Language and work, linguistic regularities, semantic problems