

## A DINÂMICA DOS SABERES E PROCESSO DE ELABORAÇÃO PRAGMÁTICA<sup>1</sup>

*Dynamique des savoirs et processus d'élaboration pragmatique*

*Knowledge dynamics and the process of pragmatic elaboration*

MAYEN, Patrick<sup>2</sup>

### RESUMO

Este artigo visa esclarecer o processo pelo qual os saberes profissionais se desenvolvem em situação de trabalho na e pela experiência. O caso da passagem de profissionais do setor do serviço pós-venda de uma atividade técnica para uma atividade técnica e comunicacional com clientes ilustra a problemática. Ele mostra como saberes de natureza técnica, adquiridos pela formação e pela experiência, transformam-se e combinam-se com saberes conversacionais construídos e desenvolvidos na experiência da vida e na do trabalho. A noção de processo de elaboração pragmática busca, aqui, dar conta da maneira pela qual os saberes, qualquer que seja sua natureza ou sua origem, tendem, na atividade, a formar-se e a transformar-se para assegurar a ação eficiente com e sobre as dificuldades, os riscos e os problemas colocados pelas situações de trabalho.

**Palavras-chave:** Saberes profissionais; Elaboração pragmática; Situação de trabalho.

### RÉSUMÉ

Cet article vise à éclairer le processus par lequel les savoirs professionnels se développent en situation de travail, dans et par l'expérience. Le cas du passage de professionnels du secteur du service après vente d'une activité technique à une activité technique et communicationnelle avec des clients illustre la problématique. Il montre comment des savoirs de nature technique, acquis par la formation et par l'expérience se transforment et se combinent avec des savoirs conversationnels construits et développés dans l'expérience de la vie et dans celle du travail. La notion de processus d'élaboration pragmatique cherche ici à rendre compte de la manière dont les savoirs, quelle que soit leur nature ou leur origine, tendent, dans l'activité, à se former et se transformer pour assurer l'action efficace avec et sur les difficultés, les risques et les problèmes posés par les situations de travail.

**Mot clef:** Savoirs professionnels; Élaboration pragmatique; Situation de travail.

### ABSTRACT

This article aims to enlighten the process through which professional knowledge is developed in work situations in and through experience. The study case is that of the transition of workers from the post-sales service of a technical activity to a technical and communicational activity with clients. It shows how the knowledge of a technical nature, acquired through education and experience, is transformed and combined with the conversational knowledge built and developed during life and work experiences. The notion of process of pragmatic elaboration here is one that tries to encompass the way through which knowledge – regardless of its nature or origin - tends to be formed and transformed during the activity to assure an effective action towards the difficulties, risks and problems faced in work situations.

**Keywords:** Professional knowledge; Pragmatic development; Work situation.

---

<sup>1</sup> Tradução: Estela Aparecida Oliveira Vieira. Revisão: Daisy Moreira Cunha.

<sup>2</sup> Psicólogo, Professor de Ciências da Educação da École Normal Supérieur de Dijon. Realiza estudos sobre o dispositivo de formação contínua *Validation des Acquis d'Expérience* (VAE) desde 2002, com todos os atores em todas as fases do processo (júris, acompanhamento, informações e conselhos). E-mail: <patrick.mayen@educagri.fr>.

Cet article est rédigé à partir d'un point de vue de didactique professionnelle. Il vise à éclairer trois points: le premier concerne la nature des savoirs qui participent à l'action; ici à l'action dans et avec les situations de travail. Le deuxième concerne la manière dont les savoirs contribuent à l'action. Le troisième concerne les processus par lesquels des savoirs professionnels se développent en situation de travail.

#### **LE SAVOIR AU CŒUR DE L'ACTION**

La didactique professionnelle s'intéresse aux conditions et aux processus par lesquels se construisent, se transforment et se développent des compétences professionnelles, aussi bien dans et par l'expérience du travail que dans et par la formation plus ou moins formelle. La didactique professionnelle peut être définie comme l'analyse du travail pour la formation ou comme l'analyse de la formation pour le travail. Dans les deux cas, l'une des idées fondamentales de la didactique professionnelle consiste à considérer la maîtrise des situations de travail et les capacités qui peuvent assurer cette maîtrise comme la finalité de la formation professionnelle. Dans leur vie au travail, les professionnels ou futurs professionnels ont à agir avec et sur des situations de travail, aussi bien pour parvenir à faire un travail de qualité (but qui ne les laisse pas indifférents dans la plupart des cas) et à protéger leur santé, physique et psychique, à court et à long terme. Dans ce sens, il est utile, pour la formation professionnelle, de comprendre comment des professionnels peuvent devenir compétents. Il est nécessaire aussi, de comprendre à quoi ils ont affaire, autrement dit, quelles sont les situations avec lesquelles ils ont ou auront à agir, de quoi elles sont faites, quelles difficultés, risques et problèmes, elles sont susceptibles de poser. Il est nécessaire, enfin d'analyser l'activité des professionnels en place ou des nouveaux professionnels pour comprendre deux choses: premièrement, la nature des compétences qui permettent d'agir avec efficacité, deuxièmement, les processus par lesquels ces compétences se construisent et se développent.

La Didactique professionnelle aborde la question des savoirs à partir de la théorie des connaissances en acte, développée par Gérard Vergnaud (1990, 1996, 2008). Pour celui-ci, l'action est organisée, elle est organisée au niveau conceptuel. Cela signifie, que, quelle qu'elle soit, l'action est toujours pensée et gestes tournés vers le monde. Dans toute action se déploient ensemble des opérations de prise d'information, de raisonnement, et des opérations d'exécution et de contrôle de l'action. Au fond de l'action, écrit ainsi Vergnaud (1990), on trouve la conceptualisation. La conceptualisation correspond aux concepts en acte et aux connaissances en acte que Vergnaud définit comme des propositions tenues pour vraies sur le réel. Il qualifie ces concepts et ces connaissances de concepts et connaissances "en acte" pour signifier deux choses: premièrement, ces concepts et connaissances sont parties intégrantes de l'action, ils en sont même les organisateurs. Deuxièmement, ces concepts et connaissances sont d'abord finalisés par l'action avec et sur les situations. C'est pourquoi la didactique professionnelle tend à les désigner du nom de concepts ou de connaissances "pragmatiques" (pour l'action). Dans la théorie développée par Vergnaud, les savoirs sont à la fois ces concepts et connaissances-en-acte. Ils constituent la part la plus organisatrice des schèmes d'action, ce qu'il appelle la part conceptuelle de l'action.

Este artigo foi redigido a partir de um ponto de vista da didática profissional. Ele visa esclarecer três pontos. O primeiro concerne à natureza dos saberes que participam da ação; aqui a ação nas e com as situações de trabalho. O segundo concerne à maneira pela qual os saberes contribuem para a ação. O terceiro concerne aos processos pelos quais saberes profissionais se desenvolvem em situação de trabalho.

#### **O SABER NO ÂMAGO DA AÇÃO**

A didática profissional interessa-se pelas condições e pelos processos através dos quais se constroem, se transformam e se desenvolvem competências profissionais, tanto na e pela experiência do trabalho quanto na e pela formação mais ou menos formal. A didática profissional pode ser definida como a análise do trabalho para a formação ou como a análise da formação para o trabalho. Nos dois casos, uma das ideias fundamentais da didática profissional consiste em considerar o domínio das situações de trabalho e as capacidades que podem assegurar esse domínio como a finalidade da formação profissional. Em sua vida laboral, os profissionais ou futuros profissionais têm de lidar com e sobre situações de trabalho, tanto para conseguir fazer um trabalho de qualidade (objetivo que não os deixa indiferentes na maioria dos casos) quanto para proteger sua saúde, física e psíquica, a curto e a longo prazo. Nesse sentido, para a formação profissional, é útil compreender como profissionais podem tornar-se competentes. Também é necessário compreender o que eles têm a fazer, em outras palavras, quais são as situações com as quais eles têm ou terão de lidar, de que elas são feitas, quais dificuldades, riscos e problemas elas podem colocar. Enfim, é necessário analisar a atividade dos profissionais experientes ou dos novos profissionais para compreender dois aspectos: em primeiro lugar, a natureza das competências que permitem agir com eficiência; em segundo lugar, os processos pelos quais essas competências se constroem e se desenvolvem.

A didática profissional aborda a questão dos saberes a partir da teoria dos conhecimentos em ato, desenvolvida por Gérard Vergnaud (1990, 1996, 2008). Para ele, a ação é organizada, ela é organizada no nível conceptual. Isso significa que, qualquer que seja a ação, ela é sempre pensamento e gestos voltados para o mundo. Em toda ação desdobram-se conjuntos de operações de tomada de informação, de raciocínio e operações de execução e de controle da ação. No âmago da ação, escreve assim Vergnaud (1990), encontra-se a conceptualização. A conceptualização corresponde aos conceitos em ato e aos conhecimentos em ato, que Vergnaud define como proposições consideradas verdadeiras sobre o real. Ele os qualifica como conceitos e conhecimentos “em ato” para significar duas questões: em primeiro lugar, esses conceitos e conhecimentos são partes integrantes da ação, eles são os próprios organizadores desta ação. Em segundo lugar, esses conceitos e conhecimentos são, a princípio, finalizados pela ação com e sobre as situações. É por isso que a didática profissional tende a designá-los pelo nome de conceitos ou de conhecimentos “pragmáticos” (pela ação). Na teoria desenvolvida por Vergnaud, os saberes são, ao mesmo tempo, esses conceitos e conhecimentos-em-ato e constituem a parte mais organizadora dos esquemas de ação, o que ele chama de parte conceptual da ação.

### LE PROCESSUS D'ÉLABORATION PRAGMATIQUE

Les concepts et connaissances pragmatiques qui contribuent à l'action d'un professionnel peuvent être d'origine scientifique ou technologique, ou bien d'origine socio-professionnelle, construits par et dans des groupes de professionnels et échangés entre eux de manière plus ou moins formelle. Ils peuvent enfin provenir de l'expérience particulière d'un professionnel. Par ailleurs, ils peuvent avoir été construits par la formation ou par des expériences. Le plus souvent, ils ont été construits et se sont développés dans et par de la formation, plus ou moins formelle et par des expériences. Comme l'analyse du cas des mécaniciens automobiles permet de le montrer, les savoirs technologiques et les savoirs des groupes de professionnels, circulent. Ils circulent aussi bien pendant les formations que dans le cours du travail. Ils se forment et se transforment aussi à l'occasion des changements auxquels les professionnels ont à faire face. Dans ce cas, de nouveaux savoirs d'action se combinent avec des savoirs technologiques et des savoirs d'action issus des expériences antérieures.

Dans son article de 1990 sur la théorie des champs conceptuels, Vergnaud (1990) introduit la notion de processus d'élaboration pragmatique pour désigner le processus par lequel *"un concept acquiert du sens"* pour un individu à travers les situations et les problèmes qu'il rencontre et que ce concept permet de résoudre avec efficacité. Pour lui, ce processus ne porte pas seulement sur des concepts isolés, mais sur des champs conceptuels. On peut définir un champ conceptuel comme un système de concepts et de connaissances pour l'action efficace pour une certaine catégorie de situations. C'est pourquoi nous parlerons ici de champs conceptuels et expérientiels.

La notion de processus d'élaboration pragmatique met en évidence l'idée selon laquelle, au centre des processus de pensée, les concepts et les connaissances qui leur sont associées sont des entités vivantes, en perpétuelle réélaboration. Celle-ci est due aux évolutions permanentes auxquelles chaque individu est soumis mais elle est aussi à la base de son adaptation à ces évolutions. La notion de processus d'élaboration pragmatique permet aussi de penser la manière dont un champ conceptuel peut être réélaboré à partir de modifications, même partielles, d'une situation. Celles-ci peuvent affecter un des concepts organisateurs de l'activité du sujet, ou l'engager dans un processus d'élaboration d'un ou plusieurs nouveaux concepts qui pourront réordonner le champ conceptuel.

La notion de champ conceptuel et expérientiel n'exclut nullement l'existence d'une organisation des concepts entre eux, mais ce qui structure un champ expérientiel n'est pas du même ordre que ce qui structure un champ conceptuel. Ce sont les situations et la réalisation d'actions efficaces dans ces situations qui sont premières dans la structuration des champs expérientiels. Cela signifie que les buts assignés à ces actions y jouent un rôle essentiel. Selon cette hypothèse, les concepts y sont organisés de manière cohérente en fonction des tâches à résoudre (donc dans une perspective d'action, ce qui explique la place essentielle tenue par les buts) et non pas en fonction d'une cohérence "scientifique" des concepts entre eux (dans une perspective de connaissance). On pourrait dire ainsi que la forme d'une situation détermine certaines formes de pensée et d'action (certaines

### **O PROCESSO DE ELABORAÇÃO PRAGMÁTICA**

Os conceitos e conhecimentos pragmáticos que contribuem para a ação de um profissional podem ser de origem científica ou tecnológica, ou de origem socioprofissional, construídos pelos e nos grupos de profissionais e trocados entre eles de maneira mais ou menos formal. Eles podem, enfim, advir da experiência particular de um profissional. Aliás, eles podem ter sido construídos pela formação ou pelas experiências. Na maioria das vezes, eles foram construídos e desenvolveram-se na e pela formação mais ou menos formal e pelas experiências. Como a análise do caso dos mecânicos de automóveis permite mostrá-lo, os saberes tecnológicos e os saberes dos grupos de profissionais circulam. Eles circulam tanto durante as formações quanto durante o trabalho. Formam-se e transformam-se também no momento das mudanças que os profissionais têm de enfrentar. Nesse caso, novos saberes de ação combinam-se com saberes tecnológicos e saberes de ação advindos das experiências anteriores.

Em seu artigo sobre a teoria dos campos conceptuais, Vergnaud (1990) introduz a noção de processo de elaboração pragmática para designar o processo pelo qual "um conceito adquire sentido" para um indivíduo através das situações e dos problemas que ele encontra, e que esse conceito permite resolver com eficiência. Para ele, esse processo não diz respeito somente aos conceitos isolados, mas também aos campos conceptuais. Pode-se definir um campo conceptual como um sistema de conceitos e conhecimentos para a ação eficiente, para certa categoria de situações e, por isso, o chamamos de campos conceptuais e experienciais.

A noção de elaboração pragmática põe em evidência a ideia segundo a qual, no centro dos processos de pensamento, os conceitos e os conhecimentos que lhes são associados são entidades vivas, em perpétua reelaboração. Esta se deve às evoluções permanentes às quais cada indivíduo está submetido, mas ela também está na base de sua adaptação a essas evoluções. A noção de processos de elaboração pragmática também permite pensar a maneira pela qual um campo conceptual pode ser reelaborado a partir de modificações, ainda que parciais, de uma situação. Estas podem afetar um dos conceitos organizadores da atividade do sujeito, ou engajá-lo em um processo de elaboração de um ou vários novos conceitos que poderão reordenar o campo conceptual.

A noção de campo conceptual e experiencial não exclui, de maneira alguma, a existência de uma organização dos conceitos entre si, mas o que estrutura um campo experiencial não é da mesma ordem dos aspectos que estruturam um campo conceptual. São as situações e a realização de ações eficientes nessas situações que são primeiras na estruturação dos campos experienciais. Isso significa que os objetivos atribuídos a essas ações desempenham um papel essencial. Segundo essa hipótese, os conceitos estão organizados de maneira coerente em função das tarefas a serem resolvidas (portanto, em uma perspectiva de ação, o que explica o lugar essencial ocupado pelos objetivos), e não em função de uma coerência "científica" dos conceitos entre si (em uma perspectiva de conhecimento). Assim, pode-se dizer que a forma de uma situação determina certas formas de pensamento e de ação (certas configurações) nos indivíduos que agem (vi

configurations) chez les individus qui y agissent (y vivent et y travaillent). Pour mettre en évidence de telles configurations, l'analyse des situations occupe à cet égard une place primordiale.

#### **L'ACTIVITÉ ET LA MEDIATION CULTURELLE**

La notion de processus d'élaboration pragmatique découle d'une conception selon laquelle la connaissance a une fonction adaptative. La conceptualisation, définie comme un processus d'élaboration ou de réélaboration conceptuelle, correspond à un processus vivant, dynamique, et jamais totalement achevé, puisque face à de nouvelles situations, le répertoire des concepts élaboré par un individu peut être amené à se transformer. Il va se transformer en fonction de la nature des problèmes à résoudre, ou, comme l'écrit Vygotski (1985, p.321):

[...] émerger et prendre forme au cours d'une opération complexe visant à résoudre un problème et que la seule présence de conditions externes et l'établissement mécanique d'une liaison entre le mot et les objets ne suffisent pas à faire apparaître [...].

Mais il va aussi se transformer en fonction de la nature des significations que signes, signes linguistiques, mais aussi gestes, activités et règles qui se réfèrent à ces problèmes et à ces situations vont prendre dans la situation (nouvelle ?) où va être plongé l'individu. Bakhtine (1977) écrit que

tout signe résulte d'un consensus entre des individus socialement organisés au cours d'un processus d'interaction [...] dans tout signe s'affrontent des indices de valeur contradictoires, du fait des affrontements sociaux. C'est ce qui rend le signe changeant et en fait en même temps un instrument de réfraction et de déformation.

Tout changement, parce qu'il s'accompagne d'un changement de statut, de place sociale, imprime un processus de transformation des points de vue et des modes de relation à la situation et aux objets de la situation et ravive les affrontements porteurs de transformation des significations et de développement cognitif. Bakhtine, en réfléchissant sur le signe dans un univers social saturé de significations et non pas seulement sur le mot permet de préciser la notion de processus d'élaboration pragmatique. La confrontation à des changements de statuts, de positions, à des évolutions, parfois même apparemment bénignes dans une situation, à des négociations de significations avec d'autres à qui il s'agit d'expliquer un geste ou une décision, à l'observation d'écarts dans les stratégies mises en œuvre par des pairs pour une même tâche alors même qu'on attribue un sens pertinent à leurs actes constituent aussi une confrontation à des significations sociales différentes des situations, des tâches et des buts, des actes et des mots. Grâce à Bakhtine, on comprend mieux ce que veut dire Vygotski (1985, p.159) par : "le concept est toujours impliqué dans un processus vivant de la pensée" et "c'est l'emploi du signe qui est le moyen fondamental d'orientation et de maîtrise des processus psychologiques".

Les concepts qui composent le champ expérientiel peuvent être des concepts scientifiques, des concepts technologiques, mais aussi des concepts que Pastré (2011a) appelle "pragmatiques" ou encore d'autres formations de niveau plus ou moins élaboré que Vygotski (1985) désigne par les termes de pseudo-concepts, complexes ou collections et qui "reflètent" les caractéristiques d'un domaine de l'activité humaine. Pastré conçoit le concept

vem e trabalham) nela. Para pôr tais configurações em evidência, a análise das situações ocupa um lugar primordial, desse ponto de vista.

#### A ATIVIDADE E A MEDIAÇÃO CULTURAL

A noção de processo de elaboração pragmática decorre de uma concepção segundo a qual o conhecimento tem uma função adaptativa. A conceptualização, definida como um processo de elaboração ou de reelaboração conceitual, corresponde a um processo vivo, dinâmico e nunca totalmente acabado, já que, à vista de novas situações, o repertório dos conceitos elaborado por um indivíduo pode ser levado a transformar-se. Ele vai transformar-se em função da natureza dos problemas a serem resolvidos, ou, como escreve Vygotski (1985, p.321):

[...] emergir e tomar forma durante uma operação complexa visando resolver um problema, e que apenas a presença de condições externas e o estabelecimento mecânico de uma ligação entre a palavra e os objetos não bastam para fazer aparecer [...].

Mas ele também vai transformar-se em função da natureza das significações que signos, signos linguísticos, bem como gestos, atividades e regras que se referem a esses problemas e a essas situações, vão tomar na situação em que vai embrenhar-se o indivíduo. Bakhtin (1977) escreve que

todo signo resulta de um consenso entre indivíduos socialmente organizados durante um processo de interação [...] em todo signo afrontam-se índices de valores contraditórios, pelo próprio fato dos enfrentamentos sociais. É o que torna o signo mutável e faz dele, ao mesmo tempo, um instrumento de refração e de deformação.

Toda mudança, porquanto se acompanha de uma mudança de *status*, de lugar social, imprime um processo de transformação dos pontos de vista e dos modos de relação com a situação e com os objetos da situação e revive os confrontos portadores de transformação das significações e de desenvolvimento cognitivo. Bakhtin, refletindo sobre o signo em um universo social saturado de significações e não somente sobre a palavra, permite precisar a noção de processo de elaboração pragmática. A confrontação com as mudanças de *status* e de posições; com evoluções, às vezes até aparentemente benignas em uma situação; com negociações de significações com pessoas às quais se pretende explicar um gesto ou uma decisão; com a observação de diferenças nas estratégias postas em ação por pares, para uma mesma tarefa, enquanto se lhes atribui um sentido pertinente a seus atos: tudo isso constitui também uma confrontação com significações sociais diferentes das situações, das tarefas e dos objetivos, dos atos e das palavras. Graças a Bakhtin, compreende-se melhor o que quer dizer Vygotski (1985, p 150) por: “o conceito está sempre implicado em um processo vivo do pensamento” e “é o emprego do signo que é o meio fundamental de orientação e de domínio dos processos psicológicos”.

Os conceitos que compõem o campo experiencial podem ser conceitos científicos, conceitos tecnológicos, mas também conceitos que Pastré (2011) chama de “pragmáticos”, ou ainda outras formações de nível mais ou menos elaborado, que Vygotski (1985) designa pelos termos de pseudoconceitos, complexos ou coleções e que “refletem” as características de um domínio da

pragmatique comme un organisateur de l'activité. Cela signifie qu'il existe pour l'ensemble des concepts mobilisés dans la réalisation d'une tâche en situation une organisation et une hiérarchie des concepts entre eux. Les concepts pragmatiques sont en nombre limité pour une situation. Ils correspondent aux dimensions essentielles qui la structurent mais au sens où cette situation est une situation d'action, ou, pour reprendre une notion introduite par Wittgenstein (1965), une forme de vie. Une situation est une unité complexe constituée par la dynamique des relations qui s'établissent entre ses constituants au cœur desquels se trouve un professionnel avec les mobiles et les buts qui finalisent son activité, les éléments matériels et les instruments qui la conditionnent, enfin les règles et normes qui la régulent. C'est en cela qu'on peut la définir comme une forme de vie.

### **A QUOI PENSE UN GARAGISTE? ÉVOLUTION DU TRAVAIL ET RÉÉLABORATION DES COMPÉTENCES**

La plupart des individus sont confrontés à des évolutions de toute nature au cours de leur vie professionnelle. Certains, techniciens de formation et d'expérience, sont amenés à exercer des tâches qui s'accomplissent essentiellement dans des interactions verbales avec autrui. Elles s'accomplissent cependant à l'intérieur du même univers technique de spécialité et par conséquent, le répertoire des connaissances techniques qu'elles mobilisent reste une base pour la réalisation de leurs tâches par les professionnels. Si l'on considère que la nouvelle forme d'activité correspond à une activité technique qui s'accomplit dans le dialogue, alors les deux champs expérientiels que sont, d'une part le champ expérientiel de l'activité technique, et d'autre part celui de l'activité conversationnelle doivent se réélaborer, mais aussi se recombinaison pour former un nouveau champ expérientiel.

Les réceptionnaires d'ateliers automobiles sont tous d'anciens mécaniciens ou carrossiers qui accèdent au statut d'agent de maîtrise en accédant à la fonction de réception. Celle-ci consiste à recevoir les clients qui apportent leur voiture au garage pour entretien ou réparation. Les réceptionnaires (R) sont aussi très souvent chefs de l'équipe d'ouvriers qui assurent l'intervention technique. Ils sont donc intermédiaires entre l'univers du client et l'univers de l'atelier. Dans le dialogue suivant une cliente (C) vient reprendre sa voiture après réparation :

1. R: bonjour madame vous venez chercher votre véhicule? c'était?
2. C: une R21.
3. R: (lit L'ORDRE DE RÉPARATION ET LA FACTURE) c'était une R21 elle est là c'était un problème de bruit?
4. C: oui oui.
5. R: ON A CHANGÉ LE SILENTBLOC ce n'est pas grand-chose deux petits joints
6. C: oui oui.
7. R: ET ON A GRAISSÉ LE CABLE DU LEVIER DE VITESSE ça devait être un peu dur de passer les vitesses.
8. C: oui.
9. R: je vous amène votre voiture.
10. C: oui je dois y mettre le Landau.

Cette courte série d'échanges illustre assez bien la nature de l'activité de réception:



atividade humana. Pastré concebe o conceito pragmático como um organizador da atividade. Isso significa que existe, para o conjunto dos conceitos mobilizados na realização de uma tarefa em situação, uma organização e uma hierarquia dos conceitos entre si. Os conceitos pragmáticos existem em número limitado para uma situação. Eles correspondem às dimensões essenciais que a estruturam, mas no sentido em que essa situação é uma situação de ação, ou, para retomar uma noção introduzida por Wittgenstein (1965), uma forma de vida. Uma situação é uma unidade complexa constituída pela dinâmica das relações que se estabelecem entre seus constituintes no cerne dos quais se encontra um profissional com os motivos e os objetivos que finalizam sua atividade, os elementos materiais que a condicionam, enfim, as regras e normas que a regulam. É aí que se pode defini-la como uma forma de vida.

#### **SOBRE O QUE PENSA UM MECÂNICO? EVOLUÇÃO DO TRABALHO E REELABORAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS**

A maioria dos indivíduos confronta-se com evoluções de todo tipo ao longo de sua vida profissional. Alguns, técnicos por formação e por experiência, são levados a exercer tarefas que se realizam essencialmente em interações verbais com outrem. Elas realizam-se, entretanto, no interior do mesmo universo técnico de especialidade e, por conseguinte, o repertório dos conhecimentos técnicos que elas mobilizam permanece uma base para a realização de suas tarefas pelos profissionais. Se considerarmos que a nova forma de atividade corresponde a uma atividade técnica que se realiza no diálogo, então os dois campos experienciais, que são, de um lado, o campo experiencial da atividade técnica e, de outro, aquele da atividade conversacional, devem reelaborar-se, mas também recombinar-se para formar um novo campo experiencial.

Os atendentes de oficinas mecânicas são todos antigos mecânicos ou funileiros que chegam ao *status* de contramestre, chegando então à função de atendimento. Esta consiste em receber os clientes que levam seu carro à oficina para manutenção ou conserto. Os atendentes (A) são também, muitas vezes, chefes da equipe de mecânicos que asseguram a intervenção técnica. Eles são, pois, intermediários entre o universo do cliente e o universo da oficina. No diálogo seguinte, uma cliente (C) vem buscar seu carro após o conserto:

1. A: *bom dia, senhora. a senhora veio buscar seu veículo? era?*
2. C: *um R21.*
3. A: *(lê A ORDEM DE SERVIÇO E A FATURA) era um R21; ele está aqui; **estava fazendo barulho?***
4. C: *sim sim.*
5. A: ***TROCAMOS O BLOCO SILENCIADOR, não é nada demais, duas juntas pequenas.***
6. C: *sim sim.*
7. A: ***PUSEMOS ÓLEO NO CÂMBIO, devia estar meio difícil de trocar de marcha.***
8. C: *sim.*
9. A: *vou lhe trazer o seu carro.*
10. C: *sim, eu tenho que colocar o carrinho dentro.*<sup>3</sup>

Esse curto diálogo ilustra bem a natureza da atividade de atendimento:

---

<sup>3</sup> N.E.: Os diálogos foram transcritos (do texto original) e traduzidos, aqui e nos que se seguem, tal como redigido pelo autor, com pequenos ajustes às normas de publicação.

- d'une part, c'est une activité orientée vers le véhicule en tant qu'objet technique de l'intervention et qui correspond au champ expérientiel de l'atelier;
- d'autre part, c'est une activité orientée vers le client en tant qu'utilisateur d'une voiture.

Dans cet extrait apparaissent en majuscules les énoncés qui se rapportent à l'univers de l'atelier. Ils sont techniques au sens où ils renvoient aux caractéristiques d'un objet technique et à son fonctionnement. Ils ont pour origine la nature des travaux réalisés dans l'atelier et portent sur le **véhicule** (terme usité dans l'atelier). Le lexique et la syntaxe appartiennent au langage de l'atelier. En minuscules, caractère gras et italique apparaissent les énoncés qui se rapportent à l'univers du client et qui portent sur la **voiture**. Ils s'adressent à l'univers du client. L'énoncé "*ça devait être un peu dur de passer les vitesses*" concerne ce que des professionnels appellent le **ressenti-client**. Cela signifie que si le référent reste le véhicule en tant qu'objet technique, le phénomène asserté "*dur de passer les vitesses*" est un phénomène perçu, ressenti par son utilisateur. L'intervention (3) "*c'était un problème de bruit*" réfère aussi au ressenti supposé de la cliente avant l'intervention.

On observe encore dans ce dialogue le déplacement qu'effectuent les meilleurs réceptionnaires entre deux univers et qui se manifeste dans ce que j'ai appelé des opérations d'**adaptation** pragmatique, visant l'adaptation à leur interlocuteur dans la situation. L'énoncé "*ce n'est pas grand chose deux petits joints*" procède de ce type de déplacement ; cependant il s'adresse non plus au ressenti "de conducteur" de l'utilisateur du véhicule, mais à son ressenti "financier". Autrement dit, l'assertion ne porte pas sur l'objet technique mais sur l'objet "coûteux" pour le client. Une enquête d'un grand constructeur automobile souligne qu'"*un client attend qu'on prenne soin de son temps et de son argent*". Cette proposition est une proposition tenue pour vraie, un savoir pour l'action, de nature prescriptive, qu'il est demandé aux réceptionnaires d'incorporer. On peut penser que lorsque cette proposition est tenue pour vraie, elle génère la production de l'énoncé "*ce n'est pas grand-chose deux petits joints*".

En effet, la crainte typique ressentie par le client de devoir trop payer porte sur la réparation en cause et aussi sur l'état général de la voiture qu'il faudrait éventuellement remplacer. Asserter "*ce n'est pas grand chose*" revient à dire que ni le problème, ni le coût, ni l'intervention ne sont graves. Asserter "*deux petits joints*" peut être interprété comme un processus d'authentification ou comme le produit de la règle d'action également prescrite "*il faut informer les clients*". Le processus d'authentification renforce l'assertion "*ce n'est pas grand chose*". Il réfère à l'univers de connaissances supposées à la cliente. Les termes "*petits*" et "*joints*" ont un rôle de minimisateurs et "*joint*" est supposé correspondre à une représentation minimale chez la cliente bien qu'en fait, un silentbloc soit une sorte de "gros" joint.

Le concept pragmatique de ressenti-client englobe donc la perception par le client des manifestations de son objet d'usage en cours de fonctionnement – ou de dysfonctionnement – et ses attentes (craintes et besoins) vis-à-vis du coût et du temps. Ce concept est pragmatique n ce qu'il organise une large

- de um lado, é uma atividade orientada para o veículo enquanto objeto técnico da intervenção e que corresponde ao campo experiencial da oficina;
- de outro, é uma atividade orientada para o cliente enquanto usuário de um carro.

Nesse trecho aparecem em maiúsculas (caixa alta) os enunciados que se referem ao universo da oficina. Eles são técnicos no sentido em que eles remetem às características de um objeto técnico e a seu funcionamento. Têm por origem a natureza dos trabalhos realizados na oficina e falam do **veículo** (termo usado na oficina). O léxico e a sintaxe pertencem à linguagem da oficina. Em minúsculas, negrito e itálico, aparecem os enunciados que se referem ao universo do cliente e que falam do **carro**. Eles dirigem-se ao universo do cliente. O enunciado "*devia estar meio difícil de trocar de marcha*" concerne ao que profissionais chamam de **impressão do cliente**. Isso significa que, se o referente permanece o veículo enquanto objeto técnico, o fenômeno afirmado "*difícil de trocar de marcha*" é um fenômeno percebido, sentido por seu usuário. A intervenção expressa na alínea n. 3, "estava fazendo barulho", refere-se também à suposta impressão da cliente antes da intervenção.

Observa-se ainda, nesse diálogo, o deslocamento que efetuam os melhores atendentes entre dois universos e que se manifesta no que chamei de operações de adaptação pragmática, visando à adaptação da situação ao seu interlocutor. O enunciado "não é nada demais duas juntas pequenas" procede desse tipo de deslocamento. No entanto, ele se dirige não à impressão "de motorista" do usuário do veículo, mas à sua impressão "financeira". Em outras palavras, a afirmação não diz respeito ao objeto técnico, mas ao objeto "custoso" para o cliente. Uma pesquisa de um grande fabricante de automóveis ressalta que "um cliente espera que se cuide de seu tempo e de seu dinheiro". Essa proposição é considerada verdadeira, um saber para a ação, de natureza prescritiva, que se pede aos atendentes para que incorporarem-na. Pode-se pensar que, quando essa proposição é considerada verdadeira, ela gera a produção do enunciado "não é nada demais, duas juntas pequenas".

De fato, o receio típico, sentido pelo cliente, de ter de pagar demais, trata do conserto em questão e também do estado geral do carro, que deveria eventualmente ser trocado. Afirmar "não é nada demais" significa que nem o problema, nem o custo, nem a intervenção são graves. Afirmar "duas juntas pequenas" pode ser interpretado como um processo de autenticação ou como o produto da regra de ação igualmente prescrita: "deve-se informar os clientes". O processo de autenticação reforça a afirmação "não é nada demais" e se refere ao universo de supostos conhecimentos do cliente. Os termos "pequenas" e "juntas" têm um papel de minimizadores, e supõe-se que "junta" corresponda a uma representação mínima para a cliente, ainda que, de fato, um silenciador de bloco seja um tipo de junta "grande".

O conceito pragmático de impressão do cliente engloba, portanto, a percepção pelo cliente das manifestações de seu objeto de uso durante o funcionamento – ou mau funcionamento – e suas expectativas (receios e necessidades) face a face com o custo e com o tempo. Esse conceito é prag-

part de l'activité de réception. Il porte sur les **aspects fondamentaux de cet interlocuteur particulier qui est un client possesseur et usager de sa voiture.**

#### **L'USAGE ARGUMENTATIF DES SCHÉMES TECHNIQUES**

Des questions restent néanmoins en suspens quant à l'organisation de l'action. Pourquoi énoncer ce qui a été réalisé dans l'atelier si cela n'intéresse pas le client? Quelle est, en premier lieu, la fonction des énoncés techniques?

Dans certains dialogues, on observe des phénomènes de verbalisation pour soi de la part des professionnels. C'est essentiellement une verbalisation pour comprendre, caractéristique de ce que Vygotski décrit pour la pensée intériorisée: énoncés formés de sujets et de prédicats, disparition ou diminution de nombreuses formes grammaticales, langage très technique. Dans le dialogue précédent, les assertions constituent des formes intermédiaires, déjà transformées, de ce qui est noté sur la facture et que le réceptionnaire énonce à la fois pour lui-même et pour se repérer (il doit identifier la situation puisqu'il n'a pas effectué la réception), mais qu'il adresse aussi au client. Dans le dialogue suivant, à l'inverse, on peut observer un déplacement de l'univers du client vers celui de l'atelier, caractéristique des séquences de diagnostic :

1. C: *monsieur je vous amène une voiture Espace pour un problème de température d'eau*
2. R: *oui*
3. C: *alors le problème c'est qu'il monte en température automatiquement quand on roule le starter qui se met en route*
4. R: *oui*
5. C: *et puis hop au ralenti ça revient et on n'arrive pas à trouver exactement ce qu'il a ils pensent que c'est le circuit [...]*
6. R: *oui le circuit d'eau et peut-être une durite de touchée ce qui fait que le starter ne fonctionne pas correctement*
7. C: *oui*
8. R: *parce qu'il se refroidit*
9. C: *pis là j'ai fait de l'autoroute encore en fin de semaine et dès que j'arrive au péage le starter se remet et alors il monte en température et l'aiguille*
10. R: *ah? l'aiguille d'eau monte en température ?*
11. C: *oui et ça le fait pratiquement un an qu'on a ce problème-là qu'on n'arrive pas à trouver*
12. R: *oui mais elle chaufferait pas ? le voyant s'allume pas ?*
13. C: *non le voyant non c'est l'aiguille qui monte*
14. R: *a fond ?*
15. C: *non pas à fond*
16. R: *pas à fond*
17. C: *juste près du dernier trait*

Dans cette séquence, comme dans une consultation médicale, le client manifeste son intention de coopérer par la production d'énoncés construits à partir de ses connaissances sur le dysfonctionnement et ses circonstances d'apparition. Ils correspondent à des ressentis liés à sa relation d'usage à la voiture. Au début, le réceptionnaire se contente de produire des phatèmes pour accompagner le récit du client puis il entre dans une stratégie de questionnement qui ne se réduit pas à une procédure. En (6), Il verbalise la compréhension qu'il a construite à partir du récit du client sous forme d'hypoté

mático pelo fato de organizar uma grande parte da atividade de atendimento. Ele contempla os aspectos fundamentais desse interlocutor particular que é um cliente proprietário e usuário de seu carro.

#### O USO ARGUMENTATIVO DOS ESQUEMAS TÉCNICOS

Algumas questões, no entanto, permanecem em suspenso quanto à organização da ação. Por que enunciar o que foi realizado na oficina se isso não interessa ao cliente? Qual é, em primeiro lugar, a função dos enunciados técnicos?

Em alguns diálogos, observam-se fenômenos de verbalização para si mesmo, da parte dos profissionais. É essencialmente uma verbalização para compreender, característica do que Vygotski descreve para o pensamento interiorizado: enunciados formados de sujeitos e predicados, desaparecimento ou diminuição de numerosas formas gramaticais, linguagem muito técnica. No diálogo precedente, as afirmações constituem formas intermediárias, já transformadas, do que está anotado na fatura e que o atendente enuncia, ao mesmo tempo, para si mesmo e para referir-se (ele deve identificar a situação, já que ele não efetuou o atendimento), mas que ele dirige também ao cliente. No diálogo seguinte, ao contrário, pode-se observar um deslocamento do universo do cliente em direção ao da oficina, característica das sequências de diagnóstico:

1. C: *senhor, eu trouxe um carro Espace por causa de um problema de temperatura da água.*
2. A: *sim.*
3. C: *o problema é que ele esquenta automaticamente, quando a gente anda, o afogador liga sozinho.*
4. A: *sim.*
5. C: *e então, com o motor desengatado, acontece de novo e não dá pra saber exatamente o que que é. eles acham que é o circuito. [...]*
6. A: *sim, o circuito de resfriamento e talvez uma mangueira de toque; o que faz com que o afogador não funcione corretamente.*
7. C: *sim.*
8. A: *porque ele resfria.*
9. C: *daí eu peguei a estrada de novo, num fim de semana, e assim que eu chego no pedágio o afogador acende de novo e então ele esquenta e o ponteiro sobe.*
10. A: *hã? o ponteiro da água sobe em temperatura?*
11. C: *sim e faz quase um ano que tem esse problema, que a gente não consegue identificar o problema.*
12. A: *sim, mas ele não estaria esquentando? a luzinha não acende?*
13. C: *não, a luzinha não; é o ponteiro que vai subindo.*
14. A: *até o final?*
15. C: *não, até o final não.*
16. A: *não até o final.*
17. C: *fica quase no último traço.*

Nessa sequência, como em uma consulta médica, o cliente manifesta sua intenção de cooperar, pela produção de enunciados construídos a partir de seus conhecimentos sobre o mau funcionamento e suas circunstâncias de aparição. Eles correspondem a impressões ligadas à sua relação de uso do carro. No início, o atendente contenta-se em produzir fatemas para acompanhar o relato do cliente; depois, ele entra em uma estratégia de questionamento que não se reduz a um procedimento. Na alínea n. 6, ele verbaliza a compreensão que ele construiu a partir do relato do cliente sob a forma de hipótese, como atesta o modalizador "talvez" em "talvez uma man-

thèse comme en atteste le modalisateur “*peut-être*” dans “*peut-être une durite de touchée*”. Puis il énonce la conclusion de son raisonnement “*ce qui fait que le starter ne fonctionne pas correctement*” en lui donnant un statut d’explication pour le client. Plus loin, la question “*ah? l’aiguille d’eau monte en température?*” porte également sur son ressenti puisque c’est une demande de précision sur ce que celui-ci a perçu grâce à ses instruments de contrôle : “*l’aiguille d’eau*”.

L’intervention (12) est représentative de l’opération de déplacement telle qu’elle se manifeste dans les échanges de diagnostic. Elle illustre le processus d’adaptation à l’interlocuteur et correspond à ce que chacun de nous effectue lorsqu’il corrige un énoncé en cours d’énonciation. Cette correction manifeste la présence d’une double organisation de l’action et d’une sorte de conflit de schèmes. En effet, les clients ne savent pas répondre à des problèmes portant sur la température du moteur et des fluides. La première question “*oui mais elle chaufferait pas?*” vise un but: diagnostiquer mais est orientée par l’univers de l’atelier. C’est un énoncé de technicien. En revanche, la seconde question “*le voyant s’allume pas?*” constitue un déplacement vers l’univers perceptif de l’utilisateur. Le but (diagnostiquer) est toujours le même et le schème de questionnement adressé au client pour diagnostiquer est directement affilié au schème qui organise le diagnostic d’un mécanicien seul face à un véhicule. Mais il est néanmoins réélaboré pour répondre à une nouvelle modalité du but: diagnostiquer par la médiation du client. Ici, le concept pragmatique de ressenti-client est à la base de la réorganisation de l’activité, c’est-à-dire de la recombinaison de schèmes pour comprendre en schèmes pour faire comprendre ou faire parler.

On pourrait aller encore un peu plus loin. En effet, les deux dialogues précédents peuvent être qualifiés de réussis. L’élaboration du concept de ressenti-client repose sur un principe fondamental qui est loin d’avoir été construit par tous les professionnels et qui accorde une valeur technique à la parole des clients, même si cette parole n’est pas technique et ne repose pas sur des connaissances techniques. Comme le note un jour un des réceptionnaires, conseiller technique et donc technicien de haut niveau, à propos des affirmations d’une cliente qui décrit un ressenti “*impossible*” et “*incohérent*” au regard des connaissances techniques: “**en mécanique, on en apprend tous les jours**”. On peut considérer cette proposition comme une connaissance pragmatique. Elle est particulièrement opérante et énoncée sous des formes différentes par un certain nombre de professionnels. Elle signifie que le savoir est distribué, que celui des clients relève d’une véritable expertise, mais d’une forme différente d’expertise qui porte sur le “comportement de la voiture”. Cette proposition tenue pour vraie entraîne une règle d’action qui correspond à “**on les fait parler**” et sert à mettre le discours du client à l’épreuve de la vérification. Mais ce qui est intéressant dans la connaissance pragmatique “**on en apprend tous les jours**” c’est qu’elle est directement issue des connaissances techniques et technologiques propres aux diagnostics mécaniques sur les voitures que les conseillers techniques ont appris en formation. C’est là que les conseillers-techniques ont appris à raisonner sur des pannes complexes.

Dans la relation de service, la connaissance est réappliquée pour les diagnostics médiatisés par les clients. La valeur et la puissance organisatrice

gueira de toque”. Depois, ele enuncia a conclusão de seu raciocínio “o que faz com que o afogador não funcione corretamente”, dando-lhe um *status* de explicação para o cliente. Mais adiante, a pergunta “há? o ponteiro da água sobe?” trata igualmente da impressão, já que é um pedido de precisão sobre o que este percebeu graças a seus instrumentos de controle: “o ponteiro da água”.

A intervenção expressa na alínea n.12 é representativa da operação de deslocamento, tal como ela se manifesta nos diálogos de diagnóstico. Ela ilustra o processo de adaptação ao interlocutor e corresponde ao que cada um de nós efetua quando corrige um enunciado durante a enunciação. Essa correção manifesta a presença de uma dupla organização da ação e de um tipo de conflito de esquemas. De fato, os clientes não sabem responder aos problemas relacionados com a temperatura do motor e dos fluidos. A primeira pergunta – “sim, mas ele não estaria esquentando?” – almeja um objetivo – diagnosticar –, mas é orientada pelo universo da oficina. É um enunciado de um técnico. Em contrapartida, a segunda pergunta “a luzinha não acende?” constitui um deslocamento para o universo perceptivo do usuário.

O objetivo (diagnosticar) é sempre o mesmo e o esquema de questionamento dirigido ao cliente para diagnosticar está diretamente filiado ao esquema que organiza o diagnóstico de um mecânico sozinho diante de um carro. No entanto, ele é reelaborado para responder a uma nova modalidade do objetivo: diagnosticar pela mediação do cliente. Aqui, o conceito pragmático de impressão do cliente está na base da reorganização da atividade, quer dizer, da recombinação de esquemas para compreender em esquemas, para fazer compreender ou fazer falar.

Poder-se-ia ir ainda um pouco mais longe. De fato, os dois diálogos precedentes podem ser qualificados como bem-sucedidos. A elaboração do conceito de impressão do cliente repousa sobre um princípio fundamental que está longe de ter sido construído por todos os profissionais e que concede um valor técnico à fala dos clientes, ainda que essa fala não seja técnica e não repouse sobre conhecimentos técnicos. Como observa, um dia, um dos atendentes, conselheiro técnico e, portanto, técnico de alto nível, acerca das informações de uma cliente que descreve uma impressão “impossível” e “incoerente” no que toca aos conhecimentos técnicos: “**em mecânica, aprende-se todos os dias**”. Pode-se considerar essa proposição como um conhecimento pragmático. Ela é particularmente operante e enunciada sob diferentes formas por certo número de profissionais. Ela significa que o saber é distribuído, que aquele dos clientes concerne a uma verdadeira experiência, mas a uma forma diferente de experiência que trata do “comportamento do carro”. Essa proposição tida como verdadeira acarreta uma regra de ação que corresponde a “**nós os fazemos falar**” e serve para pôr o discurso do cliente à prova, pela verificação. Mas o que é interessante no conhecimento pragmático “**aprende-se todos os dias**” é que ele provém diretamente dos conhecimentos técnicos e tecnológicos próprios aos diagnósticos mecânicos sobre os carros que os conselheiros técnicos aprenderam durante sua formação. É aí que os conselheiros técnicos aprenderam a raciocinar sobre panes complexas.

Na relação de serviço, o conhecimento é reaplicado nos diagnósticos media-

du concept pragmatique de ressenti client, concept professionnel, y est indissociable de la connaissance pragmatique qui le soutient et de tout ce que cela implique pour le champ expérientiel de la mécanique pour l'entretien automobile.

#### **LA RÉÉLABORATION DES COMPÉTENCES CONVERSATIONNELLES**

Pour répondre à la question de la fonction des énoncés techniques adressés au client, on doit encore supposer que le technicien mis en situation de communiquer suit un ensemble de règles conversationnelles. L'interaction au garage est une transaction à enjeux. L'échange est un échange de service contre de l'argent mais c'est aussi un échange de bons procédés. Une interaction verbale repose sur une activité de coopération nécessitée par la distribution des savoirs pour le diagnostic et ce que nous pouvons appeler la manifestation de l'intention de coopérer de la part des clients qui jouent le rôle social qui leur est dévolu dans le site de la visite au garage. Or, l'intention de coopérer est aussi l'objet d'un échange. Une grande part de ce qui fait la différence entre les réceptionnaires tient à la manière dont l'intention de coopérer du client est reconnue. Ainsi, les clients attendent de rencontrer des techniciens compétents capables de faire un diagnostic rapide et fiable et aussi une certaine transparence. Celle-ci et la réponse à l'intention de coopérer du client se manifestent en fait dans la double réponse que nous avons pu observer : au moment de la remise, l'assertion de ce qui a été réalisé énoncée depuis l'univers de l'atelier répond à trois buts convergents et efficaces :

- elle manifeste l'intention de rendre transparente l'action technique de l'atelier,
- elle manifeste aussi l'appartenance technique et la compétence du réceptionnaire. Au moment du diagnostic, la verbalisation du raisonnement, la production d'hypothèses manifestent également l'intention de coopérer et la reconnaissance de l'intention de coopérer par la mise en dialogue des raisonnements intimes du professionnel en réaction aux énoncés du client.
- enfin elle manifeste la reconnaissance de la valeur accordée au discours du client. Autrement dit, les échanges de bonnes intentions sont aussi l'objet des échanges. C'est pour cela que ces interventions ont une fonction de relance et pas seulement parce qu'elles correspondent à de bonnes questions.

Chez certains réceptionnaires en revanche, cette activité de verbalisation du raisonnement pour le client est absente. On assiste alors souvent en retour à une dégradation des énoncés du client. Dans ce cas, c'est l'enchaînement dialogique lui-même qui est atteint puisque le client n'obtient en fait que peu de réactions de la part des réceptionnaires. Cependant ceux-ci raisonnent, comme en atteste l'extrait d'entretien d'explicitation suivant: *"j'ai mon idée déjà c'est un fusible mais faut bien le faire parler parce que des fois sur une idée à vous qui n'est pas toujours la bonne après on voit quand c'est là [...] je l'écoute et pis je raisonne quand ils sont là je prends le maximum de renseignements comme ça"*. On relève bien dans ces propos une règle d'action et une modalité de la connaissance pragmatique *"on en apprend tous*



dos pelos clientes. O valor e o poder organizador do conceito pragmático de impressão do cliente, conceito profissional, é indissociável do conhecimento pragmático que o sustenta e de tudo o que isso implica para o campo experiencial da mecânica para a manutenção do automóvel.

#### **A REELABORAÇÃO DAS COMPETÊNCIAS CONVERSACIONAIS**

Para responder à questão da função dos enunciados técnicos dirigidos ao cliente, deve-se ainda supor que o técnico colocado na situação de comunicação segue um conjunto de regras conversacionais. A interação na oficina é uma transação de apostas. A troca é de serviço por dinheiro, mas é também uma troca de bons procedimentos. Uma interação verbal repousa sobre uma atividade de cooperação requisitada pela distribuição de saberes para o diagnóstico e o que podemos chamar de manifestação da intenção de cooperar da parte dos clientes que desempenham o papel social que lhes é reservado no local de visita na oficina. Ora, a intenção de cooperar é também o objeto de uma troca. Uma grande parte do que faz a diferença entre os atendentes resulta da maneira pela qual a intenção do cliente em cooperar é reconhecida. Assim, os clientes esperam encontrar técnicos competentes capazes de fazer um diagnóstico rápido e confiável e de ter certa transparência. Essa transparência e a resposta à intenção de cooperar do cliente manifestam-se de fato na dupla resposta que podemos observar: no momento da devolução, a afirmação do que foi realizado, enunciado a partir do universo da oficina, responde a três objetivos convergentes e eficientes:

- ela manifesta a intenção de tornar transparente a ação técnica da oficina;
- ela manifesta também a pertinência técnica e a competência do atendente. No momento do diagnóstico, a verbalização do raciocínio e a produção de hipóteses manifestam igualmente a intenção de cooperar e o reconhecimento dessa intenção pela dialogização dos raciocínios íntimos do profissional em reação aos enunciados do cliente;
- enfim, ela manifesta o reconhecimento do valor atribuído ao discurso do cliente. Em outras palavras, as trocas de boas intenções são também o objeto das trocas. É por isso que essas intervenções têm uma função de retomada e não somente por corresponderem a boas questões.

Entre alguns atendentes, ao contrário, essa atividade de verbalização do raciocínio para o cliente está ausente. Então, assiste-se muitas vezes, em retorno, a uma degradação dos enunciados do cliente. Nesse caso, é o encadeamento dialógico mesmo que é atingido, já que o cliente apenas obtém, de fato, poucas reações da parte dos atendentes. No entanto, estes raciocinam, como mostra o trecho de manutenção de explicação seguinte: “Eu já tenho uma ideia, é um fusível, mas precisa fazê-lo falar porque às vezes sobre uma ideia sua que nem sempre é a certa. Depois a gente vê quando está aqui [...] eu escuto e depois eu penso quando eles estão aqui, eu pego o máximo de informações assim”. Percebe-se bem, nesses assuntos, uma regra de ação e uma modalidade do conhecimento pragmático: “aprende-se todos os dias”. Mas, enquanto o objetivo que consiste em “fazer falar” é o mesmo que para a primeira categoria de atendentes, ele não engendra naqueles da segunda categoria a enunciação para o cliente do que eles compreendem. Assim, não há traço da atividade de

*les jours*”. Mais alors que le but qui consiste à “*faire parler*” est le même que pour la première catégorie de réceptionnaires, il n’engendre pas chez ceux de la seconde catégorie l’énonciation pour le client de ce qu’ils comprennent. Ainsi, n’y a t’il pas trace de l’activité de raisonnement du technicien dans l’activité de dialogue. Ils se posent des questions mais ne les posent pas au client. Ils n’énoncent ni leur raisonnement ni même le produit de leur diagnostic implicite et passent souvent directement à la prise de rendez-vous. Il y a là un déficit de mobilisation des principes et des règles portant sur la réciprocité des échanges et la coopération dans les conversations. Ce qui engendre du mécontentement et de l’agressivité chez les clients et rend le travail de réception beaucoup plus difficile, particulièrement tendu et stressant pour les professionnels et très peu satisfaisant.

Lorsque nous faisons l’hypothèse que l’activité de réception s’effectue à partir d’un socle de compétences techniques réorganisées par le concept de client-au-garage, cela signifie que les schèmes techniques sont réélaborés pour agir dans le dialogue et dans le respect des principes et des règles d’interactions. Ce qui s’est élaboré chez certains c’est une mobilisation du répertoire des compétences techniques à des fins conversationnelles, comme le fait d’énoncer à voix haute son raisonnement, de transformer ses hypothèses en questions, de réorganiser des énoncés de ressenti en énoncés techniques opératifs. Le client-au-garage est une forme particulière d’interlocuteur. Ses attentes sont particulières et très liées au site. L’importance de l’enjeu financier, le climat d’affrontement et de craintes engendre ces particularités. La force d’un site (au sens de Goffman) est précisément de modifier les normes et règles sociales générales. Ce qui signifie que le champ conceptuel et expérientiel des principes et règles conversationnels doit aussi se réélaborer pour permettre l’adaptation.

#### **RÉÉLABORATION DES CHAMPS EXPÉRIENTIELS ET ÉLABORATION D’ORGANISATEURS PRAGMATIQUES**

Chez certains réceptionnaires, le champ expérientiel de la mécanique est entièrement réélaboré par la référence au ressenti-client qui organise l’activité (MAYEN, 1998). Cela signifie:

- que les concepts de la mécanique se voient enrichis de propriétés de coût, de délai, de gravité pour le client;
- qu’ils réfèrent non plus seulement à des places et à des fonctions dans un véhicule, mais qu’ils réfèrent aussi à des sensations chez le client;
- que les signifiants qui les désignent se multiplient puisqu’aux termes techniques de l’atelier s’adjoignent les termes et expressions qui appartiennent à l’univers des clients;
- que les schèmes techniques peuvent trouver d’autres significations et d’autres usages; ici des usages conversationnels et argumentatifs. Cela signifie qu’ils sont mobilisés pour répondre à des buts techniques et conversationnels ou, dans certains cas des buts exclusivement argumentatifs.

L’activité de réception est ainsi une activité technique qui s’accomplit dans le dialogue avec des clients et une transaction conversationnelle commerciale et

raciocínio do técnico na atividade de diálogo. Eles fazem perguntas a si mesmos, mas não as fazem ao cliente. Eles não enunciam nem seu raciocínio, nem mesmo o produto de seu diagnóstico implícito e passam, muitas vezes, diretamente ao agendamento da visita. Há aí um déficit de mobilização dos princípios e das regras concernentes à reciprocidade das trocas e da cooperação nas conversas. Tal aspecto engendra descontentamento e agressividade nos clientes e torna o trabalho de atendimento muito mais difícil, particularmente tenso e estressante para os profissionais e bem pouco satisfatório.

Quando consideramos a hipótese de que a atividade de atendimento se efetua a partir de uma base de competências técnicas reorganizadas pelo conceito de cliente-na-oficina, isso significa que os esquemas técnicos são reelaborados para agir no diálogo e no respeito dos princípios e das regras de interações. O que se elaborou entre algumas pessoas é uma mobilização do repertório das competências técnicas para fins conversacionais, como o fato de enunciar em voz alta seu raciocínio, de transformar suas hipóteses em perguntas, de reorganizar enunciados de impressão em enunciados técnicos operativos. O cliente-na-oficina é uma forma particular de interlocutor. Suas expectativas são particulares e muito ligadas ao local. A importância do risco financeiro, o clima de enfrentamento e de temores engendra essas particularidades. A força de um local (no sentido de Goffman) é precisamente o de modificar as normas e as regras sociais gerais. O que significa que o campo conceitual e experiencial dos princípios e das regras conversacionais deve também se reelaborar para permitir a adaptação.

#### **REELABORAÇÃO DOS CAMPOS EXPERIENCIAIS E ELABORAÇÃO DE ORGANIZADORES PRAGMÁTICO**

Entre alguns atendentes, o campo experiencial da mecânica é inteiramente reelaborado pela referência à impressão do cliente que organiza a atividade (MAYEN, 1998). Isso significa:

- que os conceitos da mecânica se veem enriquecidos com propriedades de custo, de atraso, de gravidade para o cliente;
- que eles remetem não somente a lugares e a funções em um veículo, mas que eles remetem também a sensações no cliente;
- que os significantes que eles designam multiplicam-se, já que os termos técnicos da oficina se associam a termos e expressões que pertencem ao universo dos clientes;
- que os esquemas técnicos podem encontrar outras significações e outros usos; aqui, usos conversacionais e argumentativos. Isso significa que eles são mobilizados para responder a objetivos técnicos e conversacionais ou, em alguns casos, objetivos exclusivamente argumentativos.

A atividade de recepção é, assim, uma atividade técnica que se realiza no diálogo com clientes e uma transação conversacional comercial e argumentativa cujo referente e conteúdo dos meios argumentativos são técnicos. Isso decorre de que o local traz consigo suas próprias características que o inscrevem em uma classe de situações mais ampla, mas que o distinguem também muito nitidamente. Essas características são constituídas, em primeiro lugar, pela exigência da tarefa a ser realizada

argumentative dont le référent et le contenu des moyens argumentatifs sont techniques. Cela est dû au fait que le site porte en lui-même ses propres caractéristiques qui le rattachent à une classe de situations plus large, mais qui l'en distinguent aussi très nettement. Ces caractéristiques sont constituées en premier lieu par l'exigence de la tâche à réaliser (intermédiaire entre deux univers) et par les normes et règles sociales en usage dans le site, elles-mêmes contraintes par le type de transaction marchande en jeu. Le mécanicien devenu réceptionnaire change de buts, d'objet de travail, de posture sociale et d'instrument. Mais les anciens buts, objets, posture sociale et instruments restent néanmoins valides, tout en changeant de signification et d'usage. Les connaissances elles aussi se transforment:

- on peut noter le destin tout particulier de certains schèmes: les schèmes d'action matérielle sur le véhicule (par exemple: démonter une pièce) deviennent des schèmes à but argumentatif dont l'action physique et matérielle effective disparaît. En effet le réceptionnaire n'a pas à réaliser effectivement l'intervention, mais la connaissance du déroulement de cette intervention, de ses particularités (degré de difficulté, durée...) est à la base de sa réalisation discursive,
- on peut noter aussi le développement de la signification et de l'opérativité de la connaissance pragmatique **on en apprend tous les jours** élaboré dans un cadre technique pour un usage sur l'objet matériel de l'activité de technicien puis étendu à l'activité dialogique avec le client. Cette connaissance est indissociable de la conceptualisation d'un interlocuteur client détenteur de connaissances particulières et nécessaires pour l'action technique.

La comparaison de l'activité des réceptionnaires montre de très grands écarts dans la conceptualisation du ressenti-client. Il existe cependant une forte corrélation entre le degré de développement de ce concept pragmatique et le niveau de formation technique des réceptionnaires. Les conseillers techniques (formés longuement aux nouvelles formes d'intervention sur les véhicules à technologie moderne) qui exercent la fonction de réception semblent mobiliser leurs compétences techniques pour le dialogue et dans le dialogue et parvenir à un plus haut degré d'élaboration du concept de ressenti-client. Pourtant leur formation "à la relation de service" est identique et en réalité très limitée. Le processus de conceptualisation se réalise donc hors d'un dispositif de formation instituée, mais résulte de la convergence d'un ensemble de facteurs:

- tout d'abord, la filiation: le diagnostic reste l'activité princeps pour un réceptionnaire, même si, médiatisé, il constitue une forme d'activité particulière: elle s'effectue dans le dialogue et par le dialogue et l'accès à l'objet de référence est donc indirect. Cela signifie d'une part que les informations sont médiatisées par un autre et d'autre part qu'elles sont déterminées à partir d'un autre point de vue sur l'objet; ce qui constitue une ouverture et une opportunité de décentration;
- deuxième facteur: le réceptionnaire, par l'impossibilité matérielle qui lui est faite de comprendre en ayant recours à la recherche directe d'informations, est contraint de raisonner sur des représentations de l'objet. De plus, élément essentiel si l'on accorde toute son importance à la fonction du langage dans la conceptualisation, le réceptionnaire est obli-

(intermediária entre dois universos) e pelas normas e regras sociais em uso no local, elas mesmas restritas pelo tipo de transação comercial em jogo. O mecânico que se tornou atendente muda de objetivos, de objeto de trabalho, de postura social e de instrumento. Mas os antigos objetivos, os objetos, a postura social e os instrumentos permanecem válidos, ainda que mudem de significação e de uso. Os conhecimentos, eles também se transformam:

- é possível perceber o destino bem particular de alguns esquemas: os de ação material sobre o veículo (por exemplo: desmontar uma peça) tornam-se esquemas com fins argumentativos cuja ação física e material efetiva desaparece. De fato, o atendente não precisa realizar efetivamente a intervenção, mas o conhecimento do desenvolvimento dessa intervenção, de suas particularidades (grau de dificuldade, duração...) está na base de sua realização discursiva;
- é possível perceber também o desenvolvimento da significação e da operatividade do conhecimento pragmático “**aprende-se todos os dias**”, elaborado em um quadro técnico para um uso sobre o objeto material da atividade de técnico, depois estendido à atividade dialógica com o cliente. Esse conhecimento é indissociável da conceptualização de um interlocutor cliente detentor de conhecimentos particulares e necessários para a ação técnica.

A comparação da atividade dos atendentes mostra grandes distâncias na conceptualização da impressão do cliente. Existe, no entanto, uma forte correlação entre o grau de desenvolvimento desse conceito pragmático e o nível de formação técnica dos atendentes. Os conselheiros técnicos (formados durante muito tempo nas novas formas de intervenção nos veículos de tecnologia moderna) que exercem a função de recepção parecem mobilizar suas competências técnicas para o diálogo e no diálogo e chegar a um grau mais alto de elaboração do conceito de impressão do cliente. Contudo, sua formação “na relação de serviço” é idêntica e, na realidade, muito limitada. O processo de conceptualização realiza-se, portanto, fora de um dispositivo de formação instituída, mas resulta da convergência de um conjunto de fatores:

- antes de qualquer coisa, a filiação: o diagnóstico permanece a atividade primeira para um atendente, ainda que, mediada, ele constitua uma forma de atividade particular, que se efetua no diálogo e pelo diálogo, sendo, portanto, indireto o acesso ao objeto de referência. Isso significa, de um lado, que as informações são mediadas por outro e, de outro lado, que elas são determinadas a partir de outro ponto de vista sobre o objeto, o que constitui uma abertura e uma oportunidade de descentralização;
- segundo fator: o atendente, pela impossibilidade material que se lhe faz compreender, tendo recurso à busca direta de informações, está obrigado a raciocinar sobre representações do objeto. Além disso, elemento essencial, quando se atribui toda sua importância à função da linguagem na conceptualização, o atendente é obrigado a pôr em palavras as perguntas que ele faz, para fazê-las a seu cliente, da mesma forma como ele é obrigado a pôr em palavras o desenvolvimento de intervenções técnicas para fazer valer a necessidade das mesmas;
- terceiro fator: no diálogo com os clientes, o atendente faz certo número de

gé de mettre en paroles les questions qu'il se pose pour les poser à son client tout comme il est obligé de mettre en paroles le déroulement d'interventions techniques pour en faire valoir la nécessité;

- troisième facteur: dans le dialogue avec les clients, le réceptionnaire affirme un certain nombre de choses sur le véhicule ou l'action du garage sur le véhicule qui réfèrent à des valeurs de vérité valides pour l'univers de l'atelier et l'action sur le véhicule. Or, ces affirmations ne s'accompagnent pas d'une garantie de réussite: le client peut ne pas y croire, ne pas comprendre, ou ne pas s'y intéresser. A l'inverse, il peut demander des explications ou des précisions ou bien encore satisfaire certaines affirmations seulement: celles qui sont porteuses de valeurs de vérité valides dans son propre univers (vraisemblables ou en tous cas, acceptables pour lui). Cette acceptabilité d'usage est différente de l'acceptabilité technique. Par exemple, un bon argument pour faire accepter un délai à un client n'est pas tant de démontrer que telle intervention demande du temps parce que telle pièce est complexe, mais bien que la fiabilité de la réparation – donc la tranquillité du client – dépend du temps et du soin mis à la réaliser;
- enfin, il ne faut pas sous-estimer le rôle que jouent les éléments prescriptifs que sont les réunions d'information, notes, magazines, challenges internes de satisfaction client qui convergent pour demander d'accorder une large place à la parole du client et à la satisfaction de ses attentes.

L'ensemble de ces facteurs semble en définitive avoir constitué, pour au moins une part des réceptionnaires, une situation potentielle de développement (Mayen, 1999) qui les a amenés, via la conceptualisation du ressenti client à élaborer un champ expérientiel particulier affilié à deux champs expérientiels distincts, celui de la mécanique automobile et celui des échanges conversationnels.

afirmações sobre o veículo ou a ação da oficina sobre o veículo que remetem a valores de verdade válidos para o universo da oficina e a ação sobre o veículo. Ora, essas afirmações não são acompanhadas de uma garantia de sucesso: o cliente pode não acreditar nelas, não compreendê-las, ou não se interessar por elas. Ao contrário, ele pode pedir explicações ou exatidão, ou ainda satisfazer certas afirmações apenas: aquelas que são portadoras de valores de verdade válidos em seu próprio universo (verossímeis ou, em todo caso, aceitáveis para ele). Essa aceitabilidade de uso é diferente da aceitabilidade técnica. Por exemplo, um bom argumento para fazer aceitar-se um atraso a um cliente não é tanto o de demonstrar que tal intervenção requer tempo porque tal peça é complexa, mas que a confiabilidade do reparo – portanto, a tranquilidade do cliente – depende do tempo e do cuidado dispensados em sua realização;

- enfim, não se deve subestimar o papel que desempenham os elementos prescritivos que são as reuniões de informações, anotações, revistas, disputas internas pela satisfação do cliente, que convergem para requerer a atribuição de um lugar amplo para a palavra do cliente e a satisfação de suas expectativas.

O conjunto dos fatores parece, definitivamente, ter constituído, pelo menos a uma parte dos atendentes, uma situação potencial de desenvolvimento (MAYEN, 1999) que os levou, via conceptualização da impressão do cliente, a elaborar um campo experiencial particular filiado a dois campos experienciais distintos: o da mecânica de automóveis e o das trocas conversacionais.

#### REFERÊNCIAS

- BAKHTIN, Mikhail. **Le marxisme et la philosophie du langage**. Paris: Minuit, 1977.
- MAYEN, Patrick. Le processus d'adaptation pragmatique dans la coordination d'une relation de service. In: TROGNON, A.; KOSTULSKI, K. (Ed.). **Coordination dans les groupes et dans les organisations**. Nancy: Presses Universitaires de Nancy, 1998.
- \_\_\_\_\_. Des situations potentielles de développement. **Education permanente**, Paris, n.139, p.65-86, 1999.
- PASTRÉ, Pierre. Que devient la didactisation dans une pédagogie des situations professionnelles? In: SYMPOSIUM DE TOULOUSE, R.E.F., 1998.
- \_\_\_\_\_. **La didactique professionnelle**. Paris: Presses Universitaires de France, 2011.
- TROGNON, Alain; KOSTULSKI, Katia. L'analyse de l'interaction en psychologie des groupes: économie interne et dynamique des phénomènes groupaux. **Connexions**, v.68, n.2, p.73-115, 1996.
- VERGNAUD, Gérard. La théorie des champs conceptuels. **Recherches en didactique des mathématiques**, v.10, n.23, p.133-170, 1990.
- \_\_\_\_\_. Au fond de l'action, la conceptualisation. In: BARBIER, Jean-Marie (Ed.). **Savoirs théoriques, savoirs d'action**. Paris: Presses Universitaires de France, 1996. p.275-292.
- \_\_\_\_\_. De la didactique des disciplines à la didactique professionnelle, il n'y a qu'un pas. **Travail et apprentissages**, n.1, p 51-57, fév. 2008.
- VYGOTSKI, Lev S. **Pensée et Langage**. Paris: Editions sociales, 1985.
- WITTGENSTEIN, Ludwig. **Le cahier bleu et le cahier brun**. Paris: Tel Gallimard, 1965.

Data da submissão: 29/08/2013

Data da aprovação: 08/12/2013