

le savoir vivant |
Cours Bachelor 2018-19

MÉTHODOLOGIE QUALITATIVE

18.10 2018

Caractéristiques des outils qualitatifs :
langage et communication.

Fabienne Fasseur, chargée de cours
Mauranne Laurent, assistante diplômée

Unil

BMethodoQual_18-
19_18.10_langageCommunication

24.10.18

1

PLAN DU COURS

- Introduction: centralité du langage
 - Langage: définitions
 - Science du langage: linguistique
 - Pragmatique
 - Langage et pensée
 - Sémantique
- Communication en contexte: la recherche qualitative
 - Interactions et rites
 - Performance et interactions
 - Contextes et préparation entretien
- Communication non verbale
- Asymétrie dans la communication

Unil

BMethodoQual_18-
19_18.10_langageCommunication

24.10.18

2

INTRODUCTION: EMISSION SIGNES, RTS, 06.05.17

- <https://www.rts.ch/play/tv/signes/video/sourds-a-lecole?id=8599618&station=a9e7621504c6959e35c3ecbe7f6bed0446cdf8da>

QUESTIONS

- La langue des signes est-elle un langage?
 - Oui: quelles sont les caractéristiques qui en font un langage?
 - Non: quels sont les éléments qui lui manquent pour être un langage?
- Quels sont les obstacles rencontrés?
- Quelle est la position de la parole?

1.2. LANGUAGE: DÉFINITIONS

- Ensemble des signes utilisé par les humains comme moyen de communication
- 3 formes de langage (Roche, 2005):
 - Langage d'usage: pratique
 - Langue de l'intellection: connaissance intellectuelle
 - Langues de représentation: montrer les choses
- Ensemble intersubjectif de signes dont l'usage est déterminé par des règles partagées. Phénomène à la fois discursif, communicatif et social (Jacques, 1979)

1.2.1 PROCESSUS D'ÉNONCIATION

- Soi: je
- L'objet: ce qui est utilisé
- Le temps-moment: c'est l'automne
- L'avis sur la question: je déteste l'automne
- La relation avec l'autre: j'aime bien boire un thé au chaud avec mes amis

1.3 SCIENCE DU LANGAGE: LINGUISTIQUE

- Approche structurale du langage: F. de Saussure
 - Langage système cohérent
 - Grammaires
 - Chose-signifié → pas de lien logique → Mot-signifiant
- Approche pragmatique: langage est expression concrète de la vie quotidienne; outil pour agir sur le monde
- Linguistique cognitive:
 - La pensée façonne le langage
 - Compréhension des mots en lien avec les représentations mentales
- Approche sémantique: lien entre signification et langage

1.3.1 PRAGMATIQUE DU LANGAGE

(LAUGIER, 2005; ARMENGAUD, 2007)

- Acte de parole: « parler, c'est agir » (Austin, 1970)
- La langage est un « donné » qui contient tout ce dont nous avons besoin ainsi que les relations importantes
- Parler, c'est donner un sens à la chose dont on parle
- Unité minimale de la communication humaine= acte
- Accomplir des actes par l'usage de signes: verbes d'action
- Mise en relation de deux individus:
 - Énonciation performative: « Je vous marie. »
 - « Je vous promets que... »

1.3.2 LANGAGE ET PENSÉE

- Pensée: ensemble de notions courantes et de notions abstraites
- Langage: instrument plus ou moins adéquat pour communiquer pensée
 - « Tu vois ce que je veux dire? »
- L. Vygotski: développement de la pensée dépend du langage et de l'expérience socio-culturelle
- Signification du mot: lien avec la pensée

1.3.3. SÉMANTIQUE

- Le langage véhicule des significations-sens
- Contexte présent et passé
- Polysémie des mots (Bréal, 1832-1915)
- Signification d'un mot peut renvoyer à des sens multiples qui peuvent être en opposition: louer
- Qu'est-ce qu'il a voulu dire? communication comme négociation constante

2. COMMUNICATION EN CONTEXTE: LA RECHERCHE QUALITATIVE

Unil

UNIL | Université de Lausanne

BMethodoQual_18-
19_18.10_langageCommunication

24.10.18

11

2. INTERACTION ET RITES

(GOFFMAN, 1977)

- Rencontre limitée dans le temps et l'espace
- Vulnérabilité réciproque
- Comportements régulés
- Règles de protection:
 - Préserver la face: tenue (habillement) et déférence (considération de l'autre)
 - Engagement dans la recherche: mobilisation de ressources psychologiques; attention intellectuelle et affective
 - Rendre comportement compréhensible à l'autre

Unil

UNIL | Université de Lausanne

BMethodoQual_18-
19_18.10_langageCommunication

24.10.18

12

2.1 PERFORMANCE ET INTERACTION

Interaction: processus d'énonciation, de transmission et de communication entre individus

Accomplissement d'un acte de parole dans un contexte.

- Circonstanciel: détails de l'événement
- Situationnel: social
- Interactionnel: rôles
- « Présuppositionnel »: ensemble des croyances (films mentaux)

2.2 CONTEXTE ET PRÉPARATION

Type de contexte	Élément de préparation
Circonstanciel	Feuillets: Information Consentement La consigne Thématiques du canevas
Situationnel	Choix du lieu: calme; confort Enregistrement; piles
Interactionnel	Trouver échantillon population Contact et rendez-vous Qui est qui? ; qui fait quoi?
« Présuppositionnel »	A quoi pense la personne? Et vous: journal de bord

3. COMMUNICATION NON VERBALE

3.1 COMMUNICATION NON VERBALE

- Présence dans toute interaction
- Compréhension de ce qui se vit
- Canaux auditifs; visuels
- Communication des émotions

3.1.1 LE VISAGE

La mimique



Le regard



BMethodoQual_18-
19_18.10_langageCommunication

24.10.18

Unil
UNIL | Université de Lausanne

17

3.1.2 LA VOIX ET LE SILENCE

La bouche



La voix et le silence



BMethodoQual_18-
19_18.10_langageCommunication

24.10.18

Unil
UNIL | Université de Lausanne

18



STRATÉGIES D'ÉCOUTE



- Repérer des indices et les interpréter
- Favoriser la production d'un discours pertinent pour la recherche
- Donner du sens à la réponse
- Produire des hypothèses et les tester
- Ecoute active (C. Rogers): soutien non verbal et position de miroir des émotions

LE SILENCE (HAAS, 2007)

- Article de référence: questions
- Quelles sont les 2 formes du silence? P.238

LE SILENCE (HAAS, 2007)

- Article de référence: questions
- Quelles sont les 2 formes du silence? P.238
- Inspiré de Le Breton (1997)
- Être en silence
- Se taire
- Pouvoir dire ou non
- Vouloir dire ou non

3.1.3 LE CORPS

La gestuelle et les postures



Les manifestations neuro-végétatives: expression des émotions



3.2 COMMUNICATION NON VERBALE: RÉSUMÉ



4. ASYMÉTRIES DANS LA COMMUNICATION

4.1 ENTRE RECHERCHE ET CLINIQUE: LA DEMANDE

RECHERCHE		CLINIQUE
Le professionnel (chercheur)	QUI fait la demande?	Le particulier (patient, client)
Un questionnaire	QUELLE est la demande?	Une aide thérapeutique
A une personne sélectionnée selon des critères prédéfinis	A QUI est faite la demande?	A un professionnel (ex: psychothérapeute, psychiatre, etc.)
Grâce à un entretien de recherche	COMMENT y répond-on?	Grâce à un entretien clinique

4.1.1 LA DEMANDE

- Communication déséquilibrée
- Contrat de communication
- Expliciter le schéma de recherche: objectifs, questions
- Association avec une demande sociale

4.2 LES ATTENTES DU PARTICIPANT

- Phénomène traité
- Sur le contexte
- Sur l'interaction
- Questions personnelles

4.2.1 LES ATTENTES DU CHERCHEUR

- L'interviewé idéal (Kvale, 1996)
- Coopération. Motivation
- Qualité des réponses
- Éloquence
- Questions du chercheur

4.3 ASYMÉTRIE: REMÉDIATIONS

- Créer un climat de confiance: respect
- Réduction des niveaux d'attentes: intégration
- Poser le cadre
- Consigne de démarrage

« Bonjour, nous nous rencontrons aujourd'hui dans le cadre d'une recherche menée dans le cadre de.... Notre objectif est de connaître Tout ce que vous voulez bien me dire est important. Vous n'êtes pas obligé de répondre à des questions trop précises. Il n'y a pas de bonnes ou mauvaises réponses. Je vais enregistrer notre entretien qui devrait durer 45 minutes puis je le transcrirai pour l'analyser. Je supprimerai tous les éléments qui pourraient permettre de vous reconnaître. »

BIBLIOGRAPHIE (EXTRAIT)

- Armengaud, F. (2007). La pragmatique. Paris: Presses Universitaires de France
- Austin, J. (1970). Quand dire, c'est faire. Paris, Le Seuil
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2004). Dire et faire dire. Paris: A. Colin.
- Blanchet, A., & Gotman, A. (2007). L'enquête et ses méthodes : l'entretien. Paris, A. Colin
- Boutin, G. (2000). L'entretien de recherche qualitatif. Québec, Presses de l'Université de Québec
- Dorthier, J.-F. (2010). Le langage. Auxerre, Sciences humaines éditions
- Laugier, S. (2005). « Actes de langage et états de choses : Austin et Reinach », Les Études philosophiques 2005/1 (n° 72), p. 73-97. DOI 10.3917/leph.051.0073