

20 ans d'aide techniques au service de la communication des personnes  
privées de langage verbal (novembre 1994)

## ANNEXE 9: Pluri...inter...multidisciplinarité.....

---

### Introduction

Nous sommes certainement tous d'accord sur le fait que, dans un domaine comme celui de l'application des moyens augmentatifs de la communication, une approche optimale devrait reposer sur les compétences de plusieurs professions, incluant ce que l'on pourrait appeler les "non-professionnels", soit l'entourage familial ou les amis de l'intéressé.

Nous avons tous constaté que, dans certains cas, tout se passe bien. Dans d'autres, cependant, force nous est de constater que les rapports pluridisciplinaires ne sont pas harmonieux, et c'est le moins que l'on puisse dire. L'efficacité de l'ensemble en souffre beaucoup. L'utilisateur fait alors les frais de l'opération...

En 1989, l'auteur publiait un petit essai sur ce que l'on pourrait appeler "le paradoxe de l'aidant et de l'aidé" (aides techniques à la communication - le point de la situation - FST - GB - 1989). Ce travail cherche à mettre en évidence les distorsions que peuvent engendrer l'évolution des rapports entre valide et invalide. Il essaye de rendre attentifs les intéressés sur le fait que certains comportements peuvent affecter le projet de mise en place d'une aide à la communication.

Le présent essai propose une réflexion sur l'aspect de la pluridisciplinarité du système "locuteur-interlocuteur", caractérisant la mise en place d'un moyen technique augmentatif de la communication.

L'auteur de ce travail n'a pas la prétention de détenir la vérité. Il a cherché, dans une expérience professionnelle d'une vingtaine d'année, pour quelles raisons les collaborations s'effectuent bien ou non. Il a cherché à en faire une simple analyse, dont la synthèse fait l'objet du présent travail.

### Hypothèse de base

Il nous semble avoir constaté que, lorsque le système (professionnels, utilisateur, entourage) fonctionne bien, la communication entre les acteurs est de bonne qualité et les résultats obtenus bénéficient ainsi d'un accord général. Dans ces cas, on observe respect, reconnaissance, écoute et, pourquoi ne pas le dire, un esprit solidaire.

Cet équilibre est difficile à atteindre pour plusieurs raisons. La diversité des interlocuteurs, tant sur le plan professionnel que sur celui des attentes relatives au projet en est une fréquemment observée, du moins apparemment.

Comment est-ce malgré tout envisageable?

Ce travail ne peut (et ne veut pas) être exhaustif. Au lecteur de l'utiliser pour qu'il puisse, éventuellement, s'en inspirer, s'il reconnaît l'un ou l'autre des points décrits.

Ceci considéré, il semble que, parmi les paramètres influençant ce type de situation, les suivants soient généralement reconnus :

- Avons nous besoin de l'autre? Pourquoi?
- Quelles sont les attentes que nous avons à son égard?
- Qu'attend t'il de nous?
- Connaît-il nos besoins?
- Quelles sont ses contraintes?
- Connaît-il mes contraintes ?
- Ai-je vraiment bien compris ce qu'il vient de me dire, et réciproquement ?
- Etc...

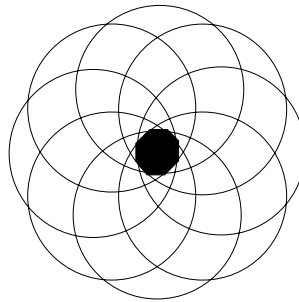
Le système (utilisateur, professionnel ou non) et ses caractéristiques

Afin et notamment de mieux comprendre et reconnaître le rôle de chacun, l'on peut, sans prétentions, faire la liste suivantes :

- L'acteur 1 : l'utilisateur  
Son rôle : Démontrer qu'il dispose d'aptitudes réelles ou potentielles à augmenter la différenciation de sa communication, son appétence, sa créativité, sa volonté, sa persévérance...
- Ses attentes : Qu'on lui fasse confiance, qu'on lui donne le temps, qu'on lui donne la parole(!), qu'on lui laisse le choix du moyen de communication le plus approprié, en fonction du type de messages, d'interlocuteurs et du contexte.
- Ses réserves : Il ne communique pas d'une façon différenciée depuis longtemps, il n'en voit pas forcément l'utilité!
- Ses contraintes: Physiques : fatigabilité, soumission à l'autre dont il dépend. Le temps nécessaire à l'acquisition d'aptitudes communicatives différenciées (n'oublions pas le temps qu'il faut à une personne valide pour apprendre "à parler")
- Sa méthode : ?
- L'acteur 2 : le père, la mère, le conjoint, le copain ou l'ami  
Son rôle : Développer la qualité et la quantité des échanges.  
Ses attentes : Mieux comprendre, avoir (ou donner) une image plus précise du locuteur handicapé.
- Ses réserves : Il connaît le langage originel de son interlocuteur, il n'a pas une vision forcément objective des besoins en moyens augmentatifs. Il lui arrive de perdre le privilège d'être le "seul à comprendre ce que la personne handicapée a à communiquer", son ambition, pas forcément compatible avec le professionnel.
- Ses contraintes: Son impatience, la charge affective, le souhait, idéalement, de pouvoir communiquer sur tout et rapidement...
- Sa méthode : Difficile à cerner
- L'acteur 3 : le médecin  
Son rôle : Coordonner le travail des professionnels, établir un diagnostic et un pronostique, contrôler l'adéquation entre l'intérêt "médical" de l'intéressé et les éventuelles incompatibilités, conséquences des conditions d'utilisation de l'aide technique...
- Ses attentes : L'amélioration des conditions de vie de son patient, une certaine conformité avec diagnostic et pronostique établi...

- Ses réserves : Générer trop d'espoir  
Ses contraintes: Une rigueur académique ou clinique, sa formation pas forcément orientée sur l'aspect cognitif de la rééducation, l'audace d'un projet pourrait se retourner contre lui...
- Sa méthode : ?
- L'acteur 4 : l'orthophoniste ou logopédiste  
Son rôle : Favoriser le développement et la construction du langage et de l'aptitude à communiquer.  
Ses attentes : La qualité du langage obtenu, sa différenciation.  
Ses réserves : Une approche trop spontanée.  
Ses contraintes: La rigueur, le temps "traitement" dont généralement elle dispose.  
Sa méthode : Exercices de structuration du langage, mise en situations communicatives.
- L'acteur 5 : l'ergothérapeute  
Son rôle : Mise en évidence de la position et des mouvements corporels, malgré la pathologie du sujet.  
Ses attentes : Trouver un mouvement de commande affichaient  
Ses réserves : Ne pas renforcer le schéma pathologique.  
Ses contraintes: Le dilemme entre mouvements et pathologie  
Sa méthode : Recherche de position, entraînement du mouvement, définition de l'interface homme-machine
- L'acteur 6 : l'enseignant  
Son rôle : Application de la communication augmentée dans le contexte scolaire - apprendre la lecture et l'écriture.  
Ses attentes : Se concentrer sur l'application et non sur l'apprentissage de la machine.  
Ses réserves : Communiquer par l'écrit et s'exprimer par l'écrit n'est pas forcément identique.  
Ses contraintes: Les autres enfants... le temps dont il dispose.  
Sa méthode : Souvent pas différente de celle appliquée aux autres enfants.
- L'acteur 7 : l'éducateur  
Son rôle : Application de la communication augmentée dans le contexte "vie".  
Ses attentes : Ne pas avoir besoin de s'investir dans la manipulation de la machine.  
Ses réserves : Ne pas perturber l'équilibre du groupe...  
Ses contraintes: Devoir installer et enlever la machine...  
Sa méthode : Difficile à décrire
- L'acteur 8 : le spécialiste FST  
Son rôle : Une bonne application de l'aide technique.  
Ses attentes : Une définition du projet initial, un suivi.  
Ses réserves : Les priorités des équipes et le temps qu'elles veulent bien consacrer au projet  
Ses contraintes: S'assurer de la bonne application de l'aide technique pendant et après le test.  
Sa méthode : Mise à disposition d'une vaste gamme de produits et de services - organisation de stages de formation et de congrès - formation continue de son personnel - collaboration avec des centres de compétences touchant au domaine.

Cette liste n'est certainement pas complète. Elle a cependant le mérite de donner une idée sur la spécificité de chacun. Elle doit se compléter, de cas en cas. Elle peut, par exemple, permettre à une équipe de se répartir les tâches, au début d'un projet.



Le petit dessin qui précède, montrant symboliquement les 8 partenaires et leurs éléments en commun, nous permet de postuler que, pour qu'une équipe pluridisciplinaire puisse collaborer, (et, par conséquent, se comprendre), il lui faut un fond commun de compétences suffisant. Pour atteindre cet objectif, un investissement en temps n'est peut-être pas inutile.

Comment communiquer dans la diversité?

L'ELOGE DE LA DIFFERENCE ou la notion de décloisonnement.

Décloisonner ne doit pas conduire à un nivellement des différences. La richesse d'un système ne repose-t-elle pas aussi sur la diversité des éléments qui la composent? Vouloir décloisonner ne signifie pas unifier ou niveler. Les différences sont parfois perçues comme une atteinte à notre identité. Nous devrions, au contraire, les considérer comme un moyen de renforcer notre identité personnelle et sociale.

Décloisonner, n'est-ce pas, tout d'abord, apprendre à faire l'éloge de la différence ?

#### LA QUALITE DE LA COMMUNICATION

Dans les rapports que les hommes entretiennent, ne constatons-nous pas souvent que leurs divergences profondes proviennent de la qualité de la communication.? La communication comporte un risque inhérent; celui de ne pas se comprendre ou, pire encore, celui de croire que l'on s'est compris! Formulons, dès lors, l'hypothèse que la qualité de nos échanges est un facteur primordial dans l'harmonie de nos rapports, particulièrement dans des domaines aussi différents que le sont l'économie et la culture.

#### DIFFICULTE INHERENTE A LA COMMUNICATION DANS LA DIVERSITE

Au moment où ces lignes sont écrites, le sens des mots utilisés est dans la tête de leur auteur. A partir de cette première étape et jusqu'à celle, finale, de la lecture du document par une autre personne, ces mots, ou plus exactement ces signes (ou encore ces taches d'encre sur de la pâte de bois) ne sont porteurs d'aucun sens. Le sens du contenu est donné par le lecteur lui-même.

Lorsque l'on s'exprime verbalement, n'est-ce pas similaire? Dans la réalité physique de la transmission de la parole, les mots prononcés ne sont que vibrations de l'air, provoquées par le locuteur et captées par l'interlocuteur. Le sens de ces vibrations est donné par chacun!

Il y a certainement plusieurs études mettant en lumière la réflexion décrite ci-dessus. Un auteur, scientifique (sciences exactes) de son état, a rédigé une thèse de doctorat sur ce thème (L'Homme communique comme unique - Prof. Gil Le Cardinal - Université Technologique de Compiègne - 1989). Le

Cardinal analyse ces “mécanismes” et propose le terme d’“intelligence structure” pour qualifier les connaissances, permettant à l’homme de donner un sens à ce qu’il perçoit ou à ce qu’il conçoit avant de transmettre.

Cette thèse met aussi en évidence un autre élément essentiel. Afin que deux individus ou systèmes communiquent et se comprennent, il faut que leurs “intelligences structures” aient une partie commune. Le Cardinal parle de fond commun d’évidence. En effet, le signe de salut pratiqué au Tibet (pied de nez) correspond à tout autre chose dans le monde occidental. Dans un groupe composé de Tibétains et d’occidentaux, ne pas savoir cela pourrait entraîner un incident diplomatique!...

Par définition, communiquer dans la diversité est rendu difficile par le risque inhérent de ne pas disposer d’un fond commun d’évidence suffisant. Ce risque est d’autant plus grand que les interlocuteurs, en toute bonne conscience, postulent être compris ou avoir compris le message de l’autre...

#### COMMENT COMMUNIQUER DANS LA DIVERSITE

Sur la base de ce qui précède, ne pourrions-nous pas rêver nous doter de moyens, capables de générer de “l’intelligence structure” commune à l’Autre, de préférence! En effet, notre stratégie devrait imaginer, en priorité, qu’il convient de “produire” un accroissement de “l’intelligence structure” (pour soi comme pour l’Autre) ou/et de prendre le maximum de précautions, afin que le fond commun d’évidence soit aussi grand que possible.

Pour répondre à cette question, essayons de considérer les moyens cognitifs que nous utilisons pour générer de “l’intelligence structure”. Jean Piaget n’a-t-il pas écrit que “l’intelligence est la résultante d’une action intériorisée”? Albert Jaccard ne parle-t-il pas “ d’humanité”, soit cette connaissance résultant de l’inné et de l’acquis, produite par l’homme avec l’aide des autres hommes? Il est vraisemblable que l’homme doit être confronté à des questions ou des problèmes à résoudre afin de se développer sur le plan cognitif.

Par ailleurs, n’avons-nous pas constaté que nos erreurs ne sont, souvent, pas le fait d’une faute dans notre raisonnement mais, au contraire, d’une inaptitude à décrire le problème à résoudre?

Les situations de communication nous amènent souvent à débattre de multiples problèmes. N’avons-nous pas tendance à ne transmettre, principalement, que la solution ou la conclusion à laquelle nous sommes arrivés, sans prendre le temps nécessaire de vérifier si la perception que nous avons du message (objet du débat) est identique à celle de notre interlocuteur?

Si, dans une situation “d’incommunicabilité”, on se donne la peine de débattre, avant tout, du problème posé et non de sa(ses) solution(s), ne constatons-nous pas qu’il en résulte une amélioration de la qualité de la communication?

Combien de fois n’avons-nous pas constaté que la solution d’un problème nous ayant pris même plusieurs années, est trouvée en quelques heures par l’autre, à condition que le débat ne porte essentiellement que sur la définition et la reconnaissance du problème posé !

Fort de ce qui précède, il semble que le moyen permettant la communication dans la diversité, se base sur l’échange de la perception que nous avons du problème, postulant que l’autre, tout en générant “l’intelligence structure” commune, trouvera lui-même la solution.

Si ce modèle peut paraître intéressant, il n’est cependant pas suffisant. Dans la réalité, nous ne pouvons pas toujours le mettre en application. Parmi les facteurs contraires à sa réalisation, on peut citer l’absence du temps nécessaire ou encore le plaisir de transmettre à l’autre la solution au problème posé (ne sommes-nous pas heureux d’avoir trouvé quelque chose...!).

Si on accepte cette inhérente difficulté, on peut en déduire que le langage, seul (verbal ou écrit), ne suffit pas et que, partant de cette idée, la communication est d'autant plus difficile que les hommes en présence sont de milieux très divers !

Si le langage ne suffit pas, comment en compenser les carences ?

MAIS ENCORE...

Dans le domaine de la recherche touchant à la traduction automatique, certains chercheurs considèrent que la solution se doit de faire appel à un méta-langage. Ce langage va devenir commun à toutes les traductions, mais n'appartiendra pas à une langue en particulier.

Cette constatation n'est-elle pas intéressante? Traduire d'une langue à une autre, c'est communiquer dans la diversité des langues. La culture, du moins de l'avis de l'auteur, est un important générateur "d'intelligence structure" commune. De plus, personne ne peut se l'approprier, elle est le patrimoine de tous!

Si on pousse le raisonnement plus loin, la dimension culturelle ne pourrait-elle pas être encore renforcée par la dimension spirituelle? La vie spirituelle n'est-elle pas un éclairage fondamental de nos consciences respectives ?

CONCLUSION

Nous avons vu l'importance de la communication et les inhérentes difficultés, liées directement à la diversité des interlocuteurs en présence. Même s'il est possible, par certaines stratégies, d'améliorer les chances de se faire comprendre et de comprendre l'autre, nous avons mis en évidence le fait que le langage parlé ou écrit ne suffit pas et qu'il convient sans doute de trouver des moyens complémentaires.

Ces moyens sont donc vraisemblablement au delà du langage. Ils sont peut-être un métalangage. Si c'est au-delà du langage qu'il faut chercher, ne s'agit-il pas d'une attitude à avoir?

D'une attitude dont les qualificatifs sont, par exemple...et sous un angle idéaliste...

respect et solidarité !

FST/GABUS-janvier 1993 - stage dans le domaine de la ocmunication augmentative