

Soin-en-interaction : pratiques, savoirs et réflexivité en santé

Cuidados-em-interação: práticas, saberes e reflexividade na saúde

Care-in-interaction: practices, knowledge, and reflexivity in health

Marcia Rodrigues Lisboa^{1,2,a}

marcia.lisboa@fiocruz.br | <https://orcid.org/0000-0002-2059-370X>

Michel Binet^{2,b}

michel.binet@edu.ulisiada.pt | <http://orcid.org/0000-0001-7233-0445>

¹ Fundação Oswaldo Cruz, Instituto de Comunicação e Informação Científica e Tecnológica em Saúde, Laboratório de Comunicação e Saúde. Rio de Janeiro, RJ, Brasil.

² Universidade Lusíada, Centro Lusíada de Investigação em Serviço Social e Intervenção Social, Laboratório de Fenomenologia, Etnometodologia e Análise Conversacional da Clusividade Social. Lisboa, Portugal.

^a Doctorat en Informação e Comunicação de Fundação Oswaldo Cruz

^b Doctorat en Antropologia de Universidade Nova de Lisboa.

Mots-clés : Soin-en-interaction ; Parole-et-corps-en-interaction ; Analyse conversationnelle ethnométhodologique ; Phénoménologie ; Communication homme-ordinateur.

Palavras-chave : Cuidado-em-interação; Fala-e-corpo-em-interação; Análise da conversa etnometodológica; Fenomenologia; Comunicação humano-máquina.

Keywords : Care-in-interaction; Talk-and-body-in-interaction; Ethnomethodological conversation analysis; Phenomenology; Human-machine communication.

L'expression **soin-en-interaction**, en titre du dossier, est un néologisme généré selon une matrice usuelle en analyse de conversation (AC), courant de recherche issu de la sociologie états-unienne (Sacks; Schegloff; Jefferson, 1974), et plus précisément, de l'ethnométhodologie fondée par Harold Garfinkel. Approche interactionnelle puissante et heuristique, l'AC, mobilisée dorénavant à une échelle mondiale, dans de nombreux champs disciplinaires (Watson ; Gastaldo, 2015), a constitué en objet d'étude **la-parole-et-le-corps-en-interaction** (Mondada, 2018).

Les deux questions initialement posées, dans l'appel à contributions – Comment l'interactivité est-elle mise en œuvre dans différents environnements et situations, en lien surtout avec des thèmes et des enjeux du domaine sanitaire ? Et comment les approches micro-analytiques du champ des études interactionnelles peuvent-elles contribuer à la compréhension des processus sociaux ? –, ont suscité des échanges avec les auteur-e-s qui ont relevé le défi de partager leurs travaux de recherche, menés selon des perspectives à la fois diverses et convergentes vis-à-vis de la thématique centrale du dossier.

L'ensemble composé par les cinq articles ici réunis aborde plusieurs facettes des diverses possibilités d'approche des soin-en-interaction : les deux premiers articles sont des études de corpus, fondées, respectivement, sur des données sonores et vidéo, qui ont pour cadre paradigmatique l'AC ; le troisième

article, qui adopte une perspective phénoménologique, s'appuie sur des données d'observation de terrain et d'entretien ethnographique ; le quatrième exploite des entretiens extraits d'un documentaire audiovisuel, tandis que le cinquième et dernier article du dossier procède à une analyse de documents à caractère juridique.

L'article qui ouvre le dossier, intitulé « Unfortunately, we couldn't reach a definitive diagnosis: the interactional management of uncertainty in genetic counseling »¹, est co-signé par Ana Cristina Ostermann et Minéia Frezza (2024). Tout en proposant au lecteur une riche révision de la littérature, l'article, étayé sur un corpus de 54 enregistrements de consultations familiales chez un généticien, où étaient examinés les résultats de tests génétiques prénataux, développe une réflexion centrée sur l'étude détaillée d'un cas unique. L'analyse se penche plus particulièrement sur la gestion interactionnelle, par un médecin et une patiente, de l'incertitude générée par les résultats non conclusifs d'un test génétique pratiqué sur un fœtus ayant souffert de malformations ayant entraîné son décès, à la 35^{ème} semaine de grossesse. Recourant aux conventions jeffersoniennes de transcription de la parole-en-interaction², les auteures présentent et analysent une sélection de six extraits de transcription de cette interaction. L'analyse de ces données conversationnelles a l'ambition de démontrer, par une voie descriptive, le caractère éminemment problématique – du point de vue subjectif de chacun des deux interactants – de l'absence de diagnostic et, par conséquent, d'une base épistémique permettant d'évaluer le risque associé à une nouvelle grossesse. L'annonce du résultat de la nécropsie fœtale par le médecin est analysée à la lumière d'un concept fondamental de l'AC, celui de paire adjacente, dotée, en tant que telle, d'une organisation dite préférentielle. Les auteures **montrent** et **démontrent** que l'annonce d'absence de résultats conclusifs et de diagnostic est une seconde partie de la paire adjacente (SPP) éminemment traitée comme non préférentielle. Une telle annonce se révèle pire, des points de vue subjectifs des interactants, que l'annonce de mauvais résultats, lesquels constituent une base épistémique solide pour les prises de décisions subséquentes, dûment informées. En l'absence de résultats conclusifs, la quête de réduction de l'incertitude motive une participation plus active (ou agentivité) des patientes, orientation comportementale récurrente, observable dans le cas étudié en détails. Chemin faisant, l'épistémologie descriptive de la recherche qualitative, qui démontre en montrant, atteint, en AC, une solidité que la lecture de l'article permet d'explorer.

Le second article – « Perspectivas multimodais sobre a comunicação com máscaras faciais em tempos de covid-19 »³, de Ulrike Agathe Schröder, Anna Ladilova, Sineide Gonçalves et Fernanda Roque Amendoeira (2024) –, complète la découverte de l'AC résultant de la lecture de l'article précédent, par une introduction à l'analyse multimodale de la-parole-et-le-corps-en-interaction, qui recourt aux conventions de transcription GAT⁴. Le développement des études de corpus d'enregistrements vidéo a induit une réarticulation et de nouvelles convergences entre les études en AC et les études de la gestualité (*gesture studies*). L'article analyse des vidéos enregistrées dans un dispensaire de santé familiale au Brésil ainsi que des vidéos de plusieurs autres pays, qui ont pour sources des chaînes de télévision accessibles en ligne sur la plateforme YouTube. Les cadres interactionnels couverts par l'article correspondent à des entretiens journalistiques réalisés dans des transports publics (Cuba), dans un salon de coiffure (Allemagne), à proximité d'un centre médical (EUA), ainsi qu'à un échange entre une praticienne et une patiente dans le dispensaire familial ci-dessus mentionné (Brésil). Dans l'ensemble de ces interactions, qui ont eu lieu dans le contexte de la pandémie de covid-19, les participants portent des masques. Ainsi, les cinq extraits de transcription

1 Traduction du titre : « Malheureusement, nous ne sommes pas parvenus à un diagnostic définitif » : la gestion interactionnelle de l'incertitude dans le conseil génétique.

2 Conventions de transcription d'enregistrements sonores développées par Gail Jefferson (2004).

3 Traduction du titre : Approche multimodale de la communication avec des masques de protection faciale en temps de crise pandémique (covid-19).

4 Conventions de transcription développées en Allemagne (Selting *et al.*, 2016).

multimodale présentent des données multiculturelles, démarche qui invite le lecteur à réfléchir sur la portée transculturelle de l'AC. Vaste question, face à laquelle l'article mobilise et met à contribution l'un des principaux éléments de réponse apportés par l'AC, qui relève d'une approche praxéologique et phénoménologique située, explicitement invoquée par les auteures : bien qu'ils soient maîtrisés et pratiqués avec maestria, les schémas comportementaux récurrents mis en évidence en AC sont, la plupart du temps, intégrés dans les actions au point de passer inaperçus (*seen but unnoticed*). La définition et l'imposition argumentée de nouvelles normes de conduite visant à faire face à la crise pandémique ont constitué une expérimentation sociale à l'échelle mondiale, qui s'est traduite par une pression exercée sur les individus, les obligeant à suivre des instructions fixées par des autorités sanitaires, induisant l'adoption de nouveaux schémas comportementaux au niveau interactionnel. Le caractère jusqu'alors auto-évident des normes de conduite a été rompu, contraignant les interactants à adopter, transitoirement, une attitude d'autovigilance à l'égard de leurs propres comportements. À la croisée des échelles macroscopique et microscopique, l'article contribue à l'étude des micro-adaptations comportementales des interactants à l'usage rendu alors obligatoire de masques de protection faciale. La portée transculturelle des analyses descriptives très détaillées des gestes des « corps-sujets » et de leurs valeurs sémantico-pragmatiques est une importante question mise en discussion.

Le troisième article – « A estética e o ritmo como expressões existenciais de um ser frágil e em cuidados »⁵, de José Manuel Resende et Maria Rosália Guerra (2024) – maintient l'attention sur le corps, tout en sortant du cadre paradigmatique de l'analyse de conversation. La base empirique n'est plus constituée par des enregistrements, mais, plutôt, par des observations (désarmées) et des entretiens de terrain, de type ethnographique, réalisés au Portugal. Les terrains abordés sont les suivants : le domicile d'une personne âgée, Etelevina, souffrant de démence, une structure d'accueil de jour qu'elle fréquente et, surtout, le local de répétitions d'une chorale à laquelle elle participait. Etelevina bénéficie du support de travailleuses sociales, support qui constitue l'un des objets observés et débattus. L'absence d'enregistrements et de transcriptions rend impossible une double description fine des comportements et de l'organisation séquentielle de la trame interactionnelle dans le cadre de laquelle ils sont co-produits. L'article présente toutefois une granularité descriptive élevée : pour compenser les difficultés rencontrées lors des entretiens, induites par les perturbations de l'activité verbale d'Etelevina, une attention soutenue est portée sur son comportement corporel. Les détails de celui-ci servent de support à une description globale du vécu subjectif de la personne, qui se réclame d'une approche phénoménologique, développée dans le cadre de la sociologie pragmatique française, source de la majeure partie de la littérature référencée au long du texte. L'article gagne à être lu à la lumière de Kneubühler et Piette (2019), auteurs de l'un des articles référencés dans la bibliographie, qui argumentent en faveur d'un regard d'ensemble et intensif, d'une grande sensibilité, accordé à un être humain saisi dans sa singularité existentielle, par une attention **phénoménographique** aux pistes corporelles du vécu subjectif d'une personne fragile, suivie et observée dans diverses situations. Promouvoir et enseigner un regard d'une telle qualité et d'une telle intensité est l'une des contributions du troisième article, très pertinente pour la formation des professionnels engagés dans la prestation de soin-en-interaction.

Le quatrième article – « Comunicando o incomunicável? Mulheres com endometriose, assimetrias e limites da empatia »⁶, de João Freire Filho et Júlia dos Anjos (2024) – n'est pas basé sur des données d'observation directe, armée ou désarmée, de comportements d'interaction. Il porte sur des données produites dans des entretiens réalisés dans le cadre d'un documentaire, qu'il analyse à la lumière d'œuvres littéraires et d'une révision de la littérature scientifique autour de la douleur, de sa communication et des

5 Traduction du titre : L'esthétique et le rythme comme expressions existentielles d'un être fragile en situation de soins.

6 Traduction du titre : Communiquer l'incommunicable ? L'endométriose chez les femmes, asymétries et limites de l'empathie

facteurs historico-sociaux qui interfèrent dans cette communication et contribuent à la rendre difficile. Les questions interactionnelles et communicationnelles apparaissent comme centrales dans les témoignages à la première personne, co-produits en situation d'entretien ou partagés par la voie de l'écriture autobiographique ou autopathographique. L'article souligne le manque d'attention compréhensive et empathique vécu et rapporté de façon réitérée par les femmes confrontées aux douleurs provoquées par la maladie. Questionnant leurs impacts sur et dans les cadres interactionnels de la relation entre professionnels de santé et patients, les auteurs dénoncent les stéréotypes et les préjugés sexistes, racistes et sociaux, qui, sédimentés au fil d'une histoire sociale de longue durée, se renforcent mutuellement, comme le documentent et l'établissent les études intersectionnelles. La survalorisation, dans la formation des étudiants en médecine, des données dites « objectives », obtenues par les examens et les analyses en laboratoire, et la concomitante dévalorisation des témoignages à la première personne provenant des femmes révèlent un biais de la formation qui contribue à la reproduction de discriminations et de micro-agressions par négligence et inattention. C'est l'une des pistes d'action formative et transformative de la situation actuelle pointée par les auteurs.

L'article qui vient clore le dossier, intitulé « Assistentes Virtuais Inteligentes e saúde mental: debates regulatórios no Brasil »⁷, d'Anna Bentes, Danielle Sanches et Paulo de Freitas Castro Fonseca (2024), aborde, à partir du contexte brésilien, la discussion, importante et de grande actualité, autour des impacts de l'intelligence artificielle sur la santé humaine et des enjeux de sa régulation. Procédant à une analyse documentaire de textes légaux (en vigueur ou en débat), l'article éclaire un moment singulier de l'histoire de la communication entre les êtres humains et les machines, objet de débats qui très probablement nourriront de futures études, au sujet des impacts des assistants virtuels intelligents sur la santé mentale des populations.

Nous saluons ici les auteur-e-s qui participent à ce dossier et nous offrent des articles ancrés dans divers champs disciplinaires – Linguistique, Sciences de la Communication, Sociologie, Anthropologie et Gérontologie –, qui, tout en contribuant à l'ouverture des frontières disciplinaires, enrichissent les directions et les perspectives de recherche qui prennent pour objet les soin-en-interaction. Soulignons également la diversité offerte par ce dossier sur le plan de la localisation des structures de recherche auxquelles sont rattaché-e-s les auteur-e-s : quatre états brésiliens et le Portugal. Nous espérons que ce dossier stimulera les études interactionnelles en matière de santé, dans ces régions et au-delà, à l'abri de nouveaux partenariats.

RÉFÉRENCES

BENTES, Anna; SANCHES, Danielle; FONSECA, Paulo. Assistentes Virtuais Inteligentes e saúde mental: debates regulatórios no Brasil. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 538-553, 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4310>. Disponible en : <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4310>. Accès le : 12 Sept. 2024.

FREIRE FILHO, João; ANJOS, Júlia dos. Comunicando o incomunicável? Mulheres com endometriose, assimetrias e limites da empatia. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 522-537, 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4208>. Disponible en : <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4208>. Accès le : 12 Sept. 2024.

KNEUBÜHLER, Marine; PIETTE, Albert. Following and analyzing a human being: on the continuity and singularity of an individual. In: COOREN, François; MALBOIS, Fabienne (ed.). **Methodological and ontological principles of observation and analysis**: following and analyzing things and beings in our everyday world. New York; London: Routledge, 2019. p. 13-43.

JEFFERSON, Gail. Glossary of transcript symbols with an introduction. In: LERNER, Gene H. (ed.). **Conversation analysis**: studies from the first generation. Amsterdam: John Benjamins, 2004. p. 13-31.

7 Titre de l'article : Assistants virtuels intelligents et santé mentale : débats au Brésil autour de leur régulation

MONDADA, Lorenza. Multiple temporalities of language and body in interaction: challenges for transcribing multimodality. **Research on Language and Social Interaction**, [s. l.], v. 51, n. 1, p. 85-106, 2018.

OSTERMANN, Ana Cristina; FREZZA, Minéia. “Unfortunately, we couldn’t reach a definitive diagnosis”: the interactional management of uncertainty in genetic counseling. **Revista de Comunicação de Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 471-487, 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4314>. Disponible en : <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4314>. Accès le : 12 Sept. 2024.

RESENDE, José Manuel; GUERRA, Maria Rosália. A estética e o ritmo como expressões existenciais de um ser frágil e em cuidados. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 505-521, 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4179>. Disponible en : <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4179>. Accès le : 12 Sept. 2024.

SACKS, Harvey; SCHEGLOFF, Emanuel; JEFFERSON, Gail. A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation. **Linguistic Society of America**, [s. l.], v. 50, n. 4, p. 696-735, dec. 1974.

SELTING, Margret *et al.* Um sistema para transcrever a fala-em-interação: GAT 2. Tradução e adaptação para o português: Ulrike Agathe Schröder *et al.* **Veredas Atemática**, Juiz de Fora, v. 20, n. 2, p. 6-61, 2016. Disponible en : <https://periodicos.ufjf.br/index.php/veredas/article/view/28203>. Accès le : 24 Jul. 2024.

SCHRÖDER, Ulrike Agathe *et al.* Perspectivas multimodais sobre a comunicação com máscaras faciais em tempos de covid-19. **Revista Eletrônica de Comunicação, Informação & Inovação em Saúde**, Rio de Janeiro, v. 18, n. 3, p. 488-504, 2024. DOI: <https://doi.org/10.29397/reciis.v18i3.4314>. Disponible en : <https://www.reciis.icict.fiocruz.br/index.php/reciis/article/view/4314>. Accès le : 12 Sept. 2024.

WATSON, Rod; GASTALDO, Édison. **Etnometodologia e análise da conversa**. Petrópolis; Rio de Janeiro: Vozes; PUC-Rio, 2015.