

BENAZOUZ Nadjiba
Université de Biskra

INITIATION A L'ANALYSE CONVERSATIONNELLE

Septembre 2025

Table des matières

Présentation du document	06
CHAPITRE I : INTRODUCTION A L'ANALYSE CONVERSATIONNELLE....	09
Introduction	09
1. Naissance de la discipline	09
2. Objet d'étude de l'AC	11
3. Conversation et interaction sociale.....	13
3.1. La conversation.....	13
3.2. Moyens mis en œuvre dans une conversation.....	15
3.3. Conversation et contexte situationnel.....	16
3.4. Conversation et coordination.....	17
4. Les interactions verbales.....	18
4.1. Caractéristiques de l'interaction verbale.....	19
4.2. Les fonctions de l'interaction verbale.....	20
4.2.1. La construction de sens.....	20
4.2.2. La construction de la relation sociale.....	21
4.2.3. La gestion des formes discursives.....	21
4.3. Les composantes de l'interaction verbale.....	22
4.4. Le contexte ou la situation de communication.....	22
4.4.1. Le statut et le rôle des interactants.....	23
4.4.2. Rapport de place.....	24
Conclusion.....	25
CHAPITRE II : COURANTS D'APPARTENANCE DE L'AC.....	26
Introduction.....	26
1. Courants d'appartenance sociologique	26
1.1. L'interactionnisme symbolique	27
1.1.1. Fondements du courant.....	27
1.1.2. Structure des échanges conversationnels.....	28
1.2. L'ethnographie de la communication.....	29
1.2.1. Fondements du courant.....	30
1.2.2. Grille d'analyse de D. Hymes.....	31
1.3. L'ethnométhodologie.....	32
1.3.1. Fondements du courant.....	33
1.3.2. L'organisation générale des conversations.....	34
2. Courants d'appartenance psychologique.....	35
3. Les courants d'appartenance linguistique.....	36
3.1. L'énonciation.....	36
3.2. Le principe de coopération de Grice.....	37
3.3. Les actes de langage.....	37
Conclusion.....	38
CHAPITRE III : PRATIQUE D'ANALYSE : CORPUS ET DEMARCHE.....	39
Introduction.....	39
1. Spécificités de la recherche	39
1.1. Interaction authentique.....	39
1.2. Démarche empirique et inductive	39
1.3. Priorité à l'oral et renouvellement des modèles descriptifs.....	40

1.4. Travail sur l'interaction : dialogue, trilogue, polylogue.....	40
2. Les étapes de la démarche	41
2.1. La transcription	41
2.2. Méthodologies d'analyse.....	43
2.2.1. L'analyse transversale	43
2.2.2. L'analyse longitudinale	43
Conclusion.....	44
CHAPITRE IV : STRUCTURE LOCALE DE LA CONVERSATION.....	45
Introduction.....	45
1. Les tours de paroles.....	45
1.1.Principes d'alternance.....	45
1.1.1. Principe d'un intervalle minimum entre les tours.....	46
1.1.2. Variation culturelle et notion d'intervalle minimum.....	46
1.2.Règles de l'alternance des tours de parole.....	46
1.3.Répartition des tours de parole.....	47
1.3.1. Stratégies pour conserver son tour.....	48
1.3.2. Variation culturelle dans les stratégies pour conserver son tour.....	48
1.4.La Co-construction de l'interaction.....	49
1.5.Les chevauchements et les interruptions de parole.....	49
1.5.1. Le chevauchement.....	50
1.5.1.1.Chevauchement par anticipation.....	50
1.5.1.2.Chevauchement par violation territoriale.....	50
1.5.1.3.Chevauchement par « pause inter » ou « pause intra ».....	51
1.5.2. L'interruption.....	52
1.5.2.1. Les interruptions « violatives ».....	52
1.5.2.2.Les interruptions « coopératives » ou « affiliatives ».....	53
1.6.La paire adjacente.....	53
Conclusion.....	55
CHAPITRE V : STRUCTURE GLOBALE DE LA CONVERSATION.....	56
Introduction.....	56
1. L'interaction.....	56
2. La séquence.....	57
3. L'échange.....	58
4. L'intervention.....	59
5. Les actes de langage.....	60
6. Les éléments constitutifs de la situation.....	62
6.1. Les participants.....	62
6.1.1. Le rôle interactionnel.....	62
6.1.2. Le rôle interlocutif.....	62
6.2. Le cadre.....	63
6.2.1. Le cadre temporel.....	63
6.2.2. Le cadre spatial.....	63
6.3. L'objectif.....	64
6.3.1. Les interactions à but transactionnel.....	64
6.3.2. Les interactions à but relationnel.....	64
Conclusion.....	64

CHAPITRE VI : LA SEQUENCE D'OUVERTURE	66
Introduction.....	66
1. Définition et enjeux de la séquence d'ouverture.....	66
2. Les fonctions de la séquence d'ouverture.....	67
3. Les procédés typiques de l'ouverture.....	67
3.1. Les pré-salutations.....	68
3.2. Les salutations.....	68
3.3. Les salutations complémentaires.....	70
4. Les types d'ouverture.....	72
Conclusion.....	73
CHAPITRE VII : LA SEQUENCE DE CLOTURE.....	74
Introduction.....	74
1. Fonctions de la séquence de clôture.....	74
2. Les étapes de la sequence de cloture.....	75
2.1. Les pré-clôtures.....	75
2.2. Les remerciements et les excuses.....	77
2.3. Les souhaits et les salutations finales.....	78
Conclusion.....	79
EXERCICES RECAPITULATIFS.....	80
BIBLIOGRAPHIE	100

*«...Une étudiante espagnole en France déclare que :
quand ils (les Français) te passent l'eau ou le sel il faut
que tu dises, à toute heure, 'merci' si tu ne le dis pas ils
te remarquent... Je ne sais pas moi si je le fais chez moi
ils rient, tu pourrais me passer l'eau s'il te plaît - merci,
chez moi ils se moquent et nous maintenons le même
respect non ? Merci ce n'est pas manifester du
respect... »*

Kerbrat - Orecchioni, Catherine, « les interactions verbales :
variations culturelles et échanges rituelles »,
éditions Armand Colin, Paris, 1994, page 85.

Présentation du document :

Cet ouvrage, qui se veut une initiation, a pour objectif de fournir aux étudiants du département de français des connaissances fondamentales relatives à l'identification de la discipline de l'**analyse conversationnelle**. Il vise à familiariser le lecteur avec les principaux concepts qui constituent, entre autres, des axes de réflexion et des champs de recherche dans l'étude des interactions verbales.

Loin de se limiter à un enseignement strictement magistral et transmissif, ce manuel adopte une démarche articulée autour de deux volets complémentaires : **le cours théorique** et **les applications pratiques**. Les apports théoriques sont constamment mis en perspective grâce à une série d'exercices proposés en fin de volume, centrés sur l'analyse d'extraits de conversations et accompagnés de questions de réflexion destinées à développer l'esprit critique et l'autonomie des étudiants.

Dans l'optique de faciliter la compréhension de l'organisation conversationnelle et de montrer la correspondance entre **l'aspect théorique** et **l'aspect pratique**, le contenu de l'ouvrage suit une progression graduelle. Celle-ci conduit le lecteur :

- des différents courants scientifiques ayant contribué à la naissance de la discipline ;
- à la présentation de la démarche méthodologique de l'analyse conversationnelle, incluant la collecte et l'enregistrement d'un corpus ;
- jusqu'au découpage séquentiel des échanges et à l'analyse détaillée des conversations.

L'ouvrage se compose de **six chapitres**, auxquels s'ajoute une section finale consacrée à des exercices récapitulatifs permettant de consolider les acquis. Chacun de ces chapitres est structuré de manière à allier rigueur théorique et mise en pratique progressive, afin d'accompagner l'étudiant dans la construction de ses compétences analytiques.

Le premier chapitre est consacré aux éléments théoriques qui entretiennent une relation étroite avec la discipline. Il s'attache d'abord à définir la **conversation** et l'**interaction**, deux notions centrales sans lesquelles il serait difficile de comprendre la

dynamique des échanges verbaux. Sont ensuite abordées les **caractéristiques de l'interaction verbale**, en mettant en lumière ses fonctions essentielles (communicationnelle, relationnelle, pragmatique, etc.) ainsi que ses composantes constitutives (les participants, les tours de parole, les règles implicites de l'échange).

Une attention particulière est accordée à la **notion de contexte**, indispensable à toute analyse rigoureuse des interactions sociales. Le contexte est envisagé sous plusieurs dimensions complémentaires (le cadre, la situation, l'institution). En distinguant ces différents niveaux de contextualisation, ce chapitre offre les bases nécessaires à une compréhension fine de l'organisation conversationnelle et prépare le lecteur aux développements analytiques qui suivront.

Le deuxième chapitre est conçu comme une mise en place où sont présentées les origines disciplinaires du domaine, à savoir les courants d'appartenance sociologique, psychologique et linguistique. Il est question de signaler que les influences de ces courants interactionnels ont conduit à enrichir le domaine par la prise en compte des situations de communication et par l'importance nouvelle accordée aux données authentiques.

Le troisième chapitre traite les principes méthodologiques de recherche. La démarche adoptée part des données et cherche à identifier des comportements interactionnels récurrents. Dans ce domaine conversationnel, la démarche, basée sur des observations, propose des catégorisations (comme les types d'interaction) et des généralisations (toute interaction peut se découper en séquences). Etant une démarche descriptive, elle est fondée sur : l'observation, l'enregistrement et la transcription minutieuse d'interaction authentique.

Le quatrième chapitre s'intéresse à la structure locale de la conversation. Il est question de mettre l'accent sur l'organisation et les différentes règles de gestion des tours de parole, et quelques-unes de ces règles diffèrent d'une culture à l'autre. Malgré que les tours de parole se succèdent et s'enchaînent selon le principe de l'alternance, il y a des variations selon le type d'interaction dont les chevauchements et les interruptions sont les plus fréquents.

Le cinquième chapitre porte sur la structure globale des interactions. L'interaction se déroule en trois étapes : **l'ouverture**, qui va du moment où les participants entrent en

contact jusqu'au moment où ils se mettent à développer un thème, **le corps de l'interaction**, puis **la clôture** qui correspond au moment où l'on prend congé avant de se quitter effectivement. C'est ce qu'on appelle: le découpage en unités hiérarchisées.

Le dernier chapitre, quant à lui, traite les deux séquences d'ouverture et de clôture, ces deux formules sont incontournables dans toute interaction. Les travaux dans ce domaine ont conduit à montrer les procédures méthodiques de mise en route des interactions et à identifier le fonctionnement de l'échange clé de l'ouverture, l'échange de salutations, comme étant une forme fondamentale de l'organisation des activités : la paire adjacente. Cependant, les souhaits, les remerciements, les excuses, constituent tous des actes rituels de la clôture.

A la fin de ce document, sont proposés des **exercices récapitulatifs** étant conçus comme un prolongement du contenu théorique, ils se composent d'une série d'extraits de conversation collectés soit des ouvrages des deux auteurs C. Kerbrat-Orecchioni et V. Tarverso soit des émissions radiophoniques algériennes telles que Yadès. En effet, un intérêt est accordé également aux questions de réflexions afin de développer chez les étudiants un ensemble de savoirs et de savoir-faire.

Chapitre 01 : Introduction à l'analyse conversationnelle

Introduction

L'essor de la sociolinguistique a permis de concevoir le langage non plus seulement comme un système de signes abstraits, mais avant tout comme une activité sociale, inscrite dans l'interaction quotidienne entre les individus. C'est dans cette perspective qu'est née l'analyse conversationnelle aux États-Unis, influencée notamment par les travaux pionniers d'Erving Goffman dès les années 1960.

L'hypothèse centrale de cette approche est que la conversation ordinaire n'est nullement chaotique : elle obéit au contraire à un ordonnancement rigoureux, reposant sur des mécanismes implicites et des méthodes de raisonnement partagées par les interlocuteurs. Autrement dit, parler ensemble suppose une compétence interactionnelle qui dépasse la simple maîtrise linguistique ; elle implique la capacité de produire, d'interpréter et de coordonner les tours de parole de manière cohérente. Ainsi, l'analyse conversationnelle met en évidence la structure séquentielle des échanges, en s'intéressant par exemple aux règles qui régissent la prise de parole, aux formes d'initiation et de clôture des conversations, aux

1. Naissance de la discipline :

Afin de cerner l'émergence de cette l'approche dans le développement linguistique, nous passerons par un bref rappel historique et ce, en nous inspirant des travaux des chercheurs comme : L.J. Calvet, C. Baylon, et C. Kerbrat-Orecchioni.

Il est crucial de signaler le rôle des travaux saussuriens dans l'évolution linguistique. Malgré son affirmation que « *la langue est une institution sociale* » (Saussure, 1916, p. 33), Saussure détermine l'objet de la linguistique à l'étude du système abstrait de la langue, « *pour unique et véritable objet la langue envisagée en elle même et pour elle-même.* » (Saussure, 1916, p. 376). Il refuse toute dimension sociale du langage.

J-L. Calvet affirme à ce sujet : « *du fait que la langue est un fait social, il résulte que la linguistique est une science sociale, et le seul élément variable auquel on puisse*

recourir pour rendre compte du changement linguistique est le changement social » (Calvet L-J, 1998, p. 08). Il considère la langue comme un fait absolument social, et il accentue sur la nécessité de prendre en compte le caractère social de la langue dans les études linguistique.

D'une linguistique structurale, il découle une linguistique plus concrète qui prend en considération la dimension sociale dans le fonctionnement et la structure du langage. Il s'agit de la sociolinguistique, elle est généralement considérée comme un nouveau champ d'investigation qui étudie l'usage langagier de groupes humains particuliers.

En s'appuyant sur ce principe, William Labov (fondateur de la sociolinguistique variationniste) ouvre les sciences de la langue à la pratique de terrain par l'observation du langage en fonctionnement dans des situations réelles et authentiques (c'est-à-dire étudie la langue dans son contexte socioculturel).

Dés lors la linguistique est ouverte à plusieurs d'autres disciplines, Baylon réclame :

Une partie de la sociolinguistique veut appréhender le langage tel qu'il est dans les communications sociales qui tissent la vie de tous les jours. Pour elle, les échanges langagiers les plus ordinaires de la vie quotidienne sont des activités socialement structurées que la sociolinguistique peut constituer en objet d'étude. (Baylon, 1996, p. 20)

Ces auteurs ont signalé l'étude des échanges dans leur contexte naturel. En 1990 Catherine Kerbrat-Orecchioni met l'accent sur une nouvelle approche « interactionnelle », qui s'intéresse aux interactions verbales dans leur milieu naturel :

L'orientation vers l'analyse d'interaction fonctionne par l'élargissement successif des champs d'intérêt. Dans cette perspective, on voit une continuité sans rupture entre les différents approches concernées par les unités supérieures à la phrase (grammaire de texte, analyse de discours). Nombre d'outils théoriques leur sont d'ailleurs communs, fondés sur le développement, au sein de la linguistique, de la pragmatique, l'énonciation, les actes du langage et le principe de coopération de Grice (Kerbrat-Orecchioni C. , 1990, p. 120)

Pour le même auteur, l'analyse conversationnelle consiste à dégager les règles et les principes qui sous-tendent le fonctionnement des conversations et plus particulièrement, les différents types d'échanges communicatifs qui s'observent dans la vie quotidienne. Cette

discipline étudie principalement le fonctionnement des tours de paroles, les séquences d'action, l'organisation thématique, à partir de la transcription des conversations attestées.

2. Objet d'étude de l'AC :

Considérant la parole (talk) comme une activité centrale de la vie sociale, l'AC se concentre sur la façon dont elle est organisée dans les échanges quotidiens. La question centrale est celle de l'ordre co-élaboré par les participants à une rencontre pour l'accomplissement des actions. Elle conduit d'une part à décrire des arrangements locaux, qu'il s'agisse des procédures d'organisation, telles celles à l'œuvre dans l'alternance des tours de parole, ou des procédures de séquentialisation, telles qui régissent le fonctionnement de la paire adjacente (deux tours de parole qui sont fortement inter-reliés et que l'on retrouve dans de nombreuses situations conversationnelles, exemple : salutation-salutation (A: « Bonjour! » B: « Bonjour »), compliment-acceptation (A: « Tu as une belle robe », B: « Merci »), offre-rejet (A: « Est-ce que tu veux du café? », B: « Non, merci »), mettant ainsi en évidence le caractère ordonné des conversations et autres types d'interactions. D'autre part, à travers la description de ces procédures, elle montre comment les participants à une interaction sont mutuellement orientés et se rendent mutuellement intelligible ce qu'ils sont en train de faire.

La méthodologie est élaborée par Harvey Sacks et ses collègues (1974 Emmanuel Schjegloff et Gail Jefferson) : elle consiste en l'étude de données conversationnelles authentiques, dont les conditions de production sont préservées (au moyen d'enregistrements et de transcriptions détaillées). La démarche analytique consiste à décrire les faits sociaux au sein des interactions verbales, en montrant comment les productions langagières des participants résultent de conduites coordonnées interactivement moment après moment. Donc, l'objet de l'analyse de conversation est de rendre compte des procédés par lesquels les personnes gèrent de manière routinière les échanges verbaux

Les conversationnalistes se sont intéressés à tout ce qui façonne la conversation. La conversation est comprise comme : « *La parole qui se manifeste quand un petit nombre de participants se rassemblent et s'installent dans ce qu'ils perçoivent comme une courte période coupée des tâches matérielles ; un moment de loisir ressenti comme une fin en soi*

[...] » (Goffman.E., 1987, p. 20) En tant que type d'interaction, la conversation est souvent considérée comme prototype de l'interaction. Nous pouvons dire que les éléments externes cadrant l'interaction sont peu contraints dans la conversation, qu'il s'agisse du lieu, du temps ou du nombre de participants. Voici une autre définition de la notion de conversation proposée par Tarde et citée V. Traverso dans son ouvrage :

Par conversation, j'entends tout dialogue sans utilité directe et immédiate, où l'on parle surtout pour parler, par plaisir, par jeu, par politesse. [...] Elle marque l'apogée de l'attention spontanée que les hommes se prêtent réciproquement et par laquelle ils s'entreprennent avec infiniment plus de profondeur qu'en aucun autre rapport social (Traverso.V., 1996, p. 06).

Tous les participants ont un droit égal à la position du locuteur. La conversation se caractérise par son caractère immédiat comme : la distribution des tours de paroles, le choix et la circulation des thèmes, la durée et le ton des échanges.

L'objectif de l'analyse conversationnelle est de dégager la machinerie de la conversation, donc elle s'intéresse à la conversation comme objet d'étude, en gardant les aspects de son organisation, elle inaugure le fait de traiter des données de l'oral en travaillant sur des formes spécifiques situées dans leur contexte. Elle est décrite comme un échange de trois interventions successives : la première intervention est initiative ; la deuxième est réactive et puis la troisième est évaluative. Il en est de même pour les conversations les plus complexes, car s'il y a accord entre les participants, l'échange est achevé et un autre peut prendre place.

En général, l'analyse conversationnelle est concentrée fondamentalement sur la conversation, le tour de parole, la paire adjacente, l'organisation générale du déroulement de l'interaction et les éléments qui la construisent. Elle « *ne s'intéresse pas en principe à telle ou telle conversation particulière, mais à la machinerie général qui la sous-tend* » (Kerbrat-Orecchioni C. , 1990, p. 63)

L'approche conversationnelle a permis de mieux comprendre la structure d'organisation générale qui conduit la succession des tours de parole à partir d'un certain nombre de séquences (séquence d'ouverture, corps de l'interaction, séquence de clôture).

En France, l'analyse conversationnelle apparaît plutôt comme un prolongement de l'analyse du discours, dont on peut résumer l'itinéraire de la manière suivante :

- D'un intérêt quasi exclusif pour les productions écrites, à une prise en compte des réalisations orales de la langue.
- D'une perspective fondamentalement monologale, à une approche dialogale des faits discursives
- D'une perspective structurale, à une approche de type communicatif.

3. Conversation et interaction sociale

Forme première et universelle de la communication, la conversation constitue un objet central pour la linguistique, car elle révèle la dimension à la fois sociale, interactionnelle et pragmatique du langage. Définie comme un discours oral impliquant la coprésence du locuteur et de l'auditeur, elle se caractérise par son déroulement temporel, sa spontanéité et son irréversibilité. Mais au-delà de cette définition générale, le terme « conversation » est polysémique et recouvre plusieurs perspectives d'analyse. Dans une première acception, il s'agit d'examiner l'activité verbale sous l'angle de son organisation sociale : les rôles des participants, l'alternance et la distribution des tours de parole, la gestion des silences ou des interruptions, ainsi que les stratégies qui assurent la fluidité et la coopération des échanges.

Dans une autre approche, plus contextuelle, l'accent est mis sur la structure dynamique des interactions en situation concrète : les échanges en classe entre un enseignant et ses élèves, les dialogues de service dans une librairie ou une agence de voyage, ou encore les conversations ordinaires de la vie quotidienne. Ces cadres permettent de comprendre comment les interlocuteurs ajustent leur discours aux contraintes situationnelles et aux attentes interactionnelles, tout en co-construisant le sens dans l'instant même de l'échange. La conversation apparaît ainsi comme un terrain privilégié pour analyser à la fois les règles implicites de l'interaction et la créativité langagière qui se déploie dans chaque rencontre communicative.

3.1. La conversation

Gérard Vigner et ses collaborateurs déterminent la conversation selon le cadre Européen Commun de Référence pour les Langues (CECRL) parmi les compétences langagières inventoriées, ils ont distingué la catégorie « prendre part à une conversation », de « s'exprimer oralement en contenu », c'est la puissance de prendre la parole dans un

échange loin de toute préméditation, de préparation délibérée, mental ou écrite, «*La conversation en tant qu'échange de parole spontanée constitue par ailleurs l'objet d'analyse systématique dans le domaine interactionnel* » (Vigner, 2015, p. 19)

L'idée préalable de la conversation c'est la capacité des individus d'interagir entre eux.

La conversation est la base de la vie sociale, sociologues et linguistes ont donc convenu que la conversation reposait sur des finalités internes décisives pour la protection du tissu social. Kerbrat-Orecchioni, quant à elle, définit cette dernière comme :

on définirait alors la conversation comme la parole qui se manifeste quand un petit nombre de participants se rassemblent et s'installent dans ce qu'ils perçoivent comme étant une courte période coupée des tâches matérielles ; un moment de loisir ressenti comme une fin en soi, durant lequel chacun se voit accorder le droit de parler aussi bien que d'écouter, sans programme déterminé (Kerbrat-Orecchioni C. , 1990, p. 114)

La fonction de la conversation consiste à affirmer et confirmer l'existence de liens sociaux privilégiés entre les individus. Selon Charaudeau et Maingueneau le terme conversation est défini selon deux sens ; dans un sens limité pour désigner un type particulier d'interactions verbales, ou dans un sens générique qui répertorie tout les types d'échange verbal, quelles qu'en soient la nature et la forme.

Selon Vion interaction et conversation correspondent fréquemment dans la mesure où toute activité communicative mettant des sujets parlants en interaction est engendrée comme de la conversation. En effet D'ailleurs, selon le même auteur cette définition s'accompagne d'une méconnaissance de la variabilité et de la diversité des formes de la vie sociale (Vion R, 1992, p. 52).

Nous pouvons considérer l'interaction comme un événement de la conversation et cette dernière est considérée généralement comme une sorte de prototype de l'interaction : « *Quel que soit le modèle de situation auquel on se réfère, on peut dire que les éléments externes cadrant l'interaction sont peu contraints dans la conversation, qu'il s'agit du lieu, du temps ou du nombre de participants* » (Charaudeau & Maingueneau, 2002, p. 142)

Selon Kerberat-Orecchioni (1991), La conversation représente la forme la plus essentielle que peut prendre l'interaction verbale. Par ailleurs, V. Traverso ajoute que toute interaction « *est organisée* » (Traverso, L'analyse des conversations, 1999, p. 30). Cet agencement peut être régi par des règles d'alternance proposées par Sacks, Schegloff et Jefferson (1967) qui sollicitent deux types d'organisation : Des règles d'organisation locale et des règles d'organisation globale. D'un côté, l'organisation globale qui se manifeste selon trois principes correspondant à la coopération entre les interactants afin d'assurer l'alternance des tours de parole et de minimiser les chevauchements et les silences au cours de l'interaction verbale. D'un autre côté l'organisation locale de l'interaction qui est organisée sous formes de trois séquences, dont : la séquence d'ouverture, le corps de l'interaction et la séquence de clôture.

3.2. Moyens mis en œuvre dans une conversation

Dans une conversation, on considère souvent, comme une évidence, que la langue constitue le seul système de communication entre les hommes. Or, en réalité, la communication humaine mobilise une pluralité de codes : verbaux, paraverbaux et non verbaux. Ces éléments peuvent se compléter, se substituer ou encore redoubler le message, remplissant ainsi la même fonction communicative. Pour illustrer cette complémentarité, prenons l'exemple d'une scène entre Jean, arrêté sur le trottoir, et son ami Gabriel, accoudé à une fenêtre du deuxième étage :

	1 ^{ère} version	2 ^{ème} version	3 ^{ème} version
Jean	Salut !	Salut de la main	Salut de la main
Gabriel	Tu descends ?	Viens !	Invite de la main
Jean	Non !	Pas le temps !	Refus de la tête
Gabriel	A demain !	Adieu de la main	Adieu de la main

Tableau 01 : Moyens mis en œuvre dans une conversation

Ces trois versions montrent que la communication ne se réduit pas au langage verbal. Elle s'appuie sur un ensemble de ressources sémiotiques qui, selon les contextes et les besoins, se substituent, s'enrichissent ou se renforcent mutuellement. C'est pourquoi l'étude de la conversation suppose une prise en compte conjointe des dimensions verbales et non verbales de l'échange.

Donc, la langue est toujours accompagnée d'autres moyens ou systèmes de communication, lesquels peuvent même remplacer la langue, se suffire à eux-mêmes.

Dans une conversation, les participants varient les types et les moyens d'information. Trois types sont échangés:

- Information cognitive : contenu des signes linguistiques échangés
- Information indicielle : qui porte sur le locuteur dans le but de définir et de contrôler le rôle qu'il joue durant la conversation
- Information injonctive : échangée par les participants pour faire progresser la conversation, varier les locuteurs, aboutir à un résultat.

Pour celui qui analyse la conversation, la difficulté sera d'intégrer à la contribution de la langue à la conversation la contribution des moyens non linguistiques.

3.3. Conversation et contexte situationnel

La conversation ne semble pas être un discours qui peut être simplement considéré comme une unité linguistique. La décrire en termes purement linguistiques se heurte à deux de ses caractéristiques : elle est de façon inhérente contextuelle, elle est construite par et dans l'interaction sociale.

Exemple 01 :

Client : Vous avez du café ?

Vendeur : Un crème ?

Client : Oui, s'il vous plaît

Vendeur : ça fera 4F

Client : (il donne 4 F)

Analyse de l'exemple: Dans cet exemple, plusieurs significations et actions sous-jacentes sont implicites :

- | | |
|----------------------------------|---|
| Client : Vous avez du café ? | a. Demande d'information |
| Vendeur : Oui | b. Information |
| Client : J'en voudrais une tasse | c. Demande d'action |
| Vendeur : Oui | d. accord |
| Un crème ? | e. Demande d'information en relation avec c |
| Client : Oui, s'il vous plaît | f. Information |
| Vendeur : (donne le café crème) | g. Action conforme à c |
| ça fera 4F | h. Demande d'action |
| Client : (il donne 4 F) | i. Action conforme à h |

Notre savoir socioculturel fournit un contexte interprétatif qui nous permet de découvrir les raisons de la bonne formation sous-jacente de la conversation, et c'est là une des raisons de considérer que la conversation est de façon inhérente contextuelle.

En situation, le discours peut être réduit au minimum : les témoins d'un accident peuvent dire : « c'est affreux » ou bien faire « oh ». Les gestes et mimiques que le locuteur peut faire le dispensent donc de produire du discours. On peut schématiser en disant que plus il y a de situation, moins il y a de discours. La situation de communication propre à l'échange langagier oral, intervient donc pour modifier les formes de la conversation.

3.4. Conversation et coordination

Parce que la conversation nécessite la participation de plus d'un individu, il faut, pour comprendre son fonctionnement, examiner comment sont coordonnés les efforts des interlocuteurs. Le type de coordination le plus fondamental se trouve entre ce que veut dire le locuteur et ce que comprennent les auditeurs de son message, et tous les autres types de coordination, tels que le tour de parole, le choix des thèmes de la conversation, le déroulement de l'histoire, du discours, sont concrètement au service de la coordination la plus fondamentale entre la signification et la compréhension. Selon certains chercheurs, la coordination est aussi requise aux niveaux syntaxique et sémantique de l'emploi de la langue. Les études sur la structure informative des phrases, par exemple, montrent que les

locuteurs commencent par les informations qu'ils considèrent comme les plus importantes pour les auditeurs, et passent ensuite à des informations qu'ils croient moins importantes.

4. Les interactions verbales

Plusieurs disciplines de recherche ont abordé la notion d'interaction (l'ethnographie, la linguistique, la sociologie, la didactique etc....). Cette notion était abordée par rapport à la communication humaine et par rapport aux relations des individus qui entrent en communication. Elle a fait son apparition pour la première fois dans la sociologie américaine et c'est dans ce pays qu'elle reçoit son statut théorique et sa description. D'une manière générale, cette notion intègre les actions conjointes de deux ou plusieurs individus d'une manière coopérative ou conflictuelle, elle recouvre aussi les échanges conversationnels.

Historiquement, la notion a vu le jour pour la première fois par les ethnométhodologues comme Gumperz et Hymes. En effet, ces chercheurs ne s'intéressent pas uniquement aux comportements sociaux (les comportements observables dans les échanges au quotidien des communautés linguistiques) mais aussi les comportements culturels de ces communautés (c'est à dire les normes qui régissent les comportements sociaux) comme ils se manifestent dans plusieurs communautés.

Gumperz (1982) avec sa célèbre citation « *speaking is interacting* » confirme que le fondement de la parole est l'interaction. La parole implique les participants à s'influencer mutuellement. « *Parler c'est changer en échangeant* » (Gumperz cité par Kerbrat-Orecchioni). La communication se déroule sous forme d'échange et d'influence réciproque entre les sujets parlants.

Kerbrat-Orecchioni définit l'interaction comme un processus déclenché par des individus qui entreprennent des actions pour communiquer entre eux. Ces actions sont régies par les règles sociales des individus en interaction. Quant à Goffman, le fondateur de l'interactionnisme, il établit une distinction entre une conception étroite de l'interaction et une conception générale: la conception étroite concerne les interactions en face à face des individus par contre, la conception générale c'est l'interaction sociale. En situation de communication de face à face des partenaires, l'interaction est définie comme l'influence réciproque des partenaires en exerçant des actions respectives les uns sur les autres. Cette

définition a fait l'objet de plusieurs critiques. Pour Kerbrat Orecchioni, la définition est restrictive car des partenaires peuvent interagir à distance tout en s'engageant dans une communication radiophonique, téléphonique ou télévisée.

Sur ce point Bakhtine affirme que l'essence même du langage est l'interaction verbale et il précise que la véritable substance de la langue n'est pas constituée par un système abstrait mais par une interaction verbale qui est un phénomène social qui constitue la réalité fondamentale de la langue.

Dans ce qui suit, nous allons définir, sous forme de tableau, les notions qui ont une relation étroite avec le terme interaction:

La conversation	L'action de et l'effet de parler entre une ou plusieurs personnes.
La discussion	Une forme de conversation où les participants essayent de se convaincre.
Le débat	Contradiction des idées et d'opinions.
L'entretien	Une interaction complémentaire finalisée sur un thème précis. Exemple : journaliste et la personne interviewée.
L'interview	Communication avec quelqu'un pour l'interroger afin d'en diffuser le contenu aux autres.

Tableau 02 : Types d'interactions verbales

4.1. Caractéristiques de l'interaction verbale

- **La coprésence des partenaires** : cette coprésence leur permet de se comprendre mutuellement en s'appuyant sur des éléments verbaux et non verbaux (mimiques, gestes, regard, etc...). Elle leur permet aussi de s'influencer mutuellement à travers leurs comportements.
- **La cogestion du processus communicatif des partenaires en interaction**: les partenaires de la communication sont responsables du bon déroulement c'est à dire le succès ou l'échec de la communication. Etant donné qu'ils visent à communiquer l'un avec l'autre, tous les deux participent à la gestion de l'interaction du début à la fin en assurant l'intercompréhension. C'est une collaboration mutuelle et conjointe des deux partenaires de l'interaction pour mener à bien leurs objectifs de communication.

- **Le respect de certaines règles pour l'accomplissement de l'interaction:**
comme le principe de coopération, appelé aussi le principe d'interaction. Ce principe est représenté par une convention générale de conduite que les participants doivent faire d'une manière raisonnable et rationnelle pour agir. Nous échangeons des mots dans le but de réussir une communication et cet échange est le résultat d'un effort de coopération. Cet effort est très visible lorsque les partenaires ne parlent pas la même langue et le processus de coopération et de négociation se fait sur le fond ainsi que la forme du discours.

4.2. Les fonctions de l'interaction verbale

Selon les travaux de VION, l'interaction verbale a trois fonctions :

4.2.1. La construction de sens :

La première fonction de l'interaction verbale, telle que définie par Vion, est la « construction de sens ». Elle renvoie à la manière dont les interlocuteurs produisent et partagent des significations à travers leurs échanges. Le sens ne préexiste pas de façon figée aux énoncés : il se construit progressivement au fil de l'interaction, en fonction des éléments signifiés, du contenu thématique abordé et du contexte dans lequel la communication prend place. Ainsi, chaque prise de parole contribue à enrichir, préciser ou reformuler le message collectif, de sorte que le discours acquiert cohérence et pertinence.

Cette co-construction du sens suppose la mobilisation de ressources linguistiques (choix lexicaux, structures syntaxiques), mais également pragmatiques (implicites, présupposés, actes de langage) qui permettent aux partenaires de s'accorder sur l'interprétation commune des propos. En d'autres termes, la construction de sens dans l'interaction verbale n'est pas seulement une transmission d'informations, mais un processus dynamique d'élaboration partagée qui garantit la compréhension mutuelle. Donc, à travers l'interaction verbale les partenaires participent à la production d'un discours cohérent et significatif qui leur permet de se comprendre.

4.2.2. La construction de la relation sociale

La deuxième fonction de l'interaction verbale, selon Vion, est « la construction de la relation sociale entre les partenaires ». Toute situation de communication ne se limite pas à l'échange d'informations : elle met également en jeu les positions sociales, les rôles et les statuts des participants. Par le biais du langage, chacun affirme ou négocie son identité sociale et se situe par rapport aux autres interlocuteurs.

Ainsi, l'enseignant et l'apprenant, l'intervieweur et l'interviewé, ou encore le médecin et le patient n'occupent pas les mêmes places dans l'échange : leurs rôles respectifs structurent la dynamique interactionnelle et orientent la manière dont le discours se déploie. Le langage verbal devient alors un outil de reconnaissance mutuelle, mais aussi de régulation des rapports sociaux, puisqu'il permet d'instaurer une hiérarchie, de marquer une distance, de créer une proximité, ou encore de redéfinir les relations selon le contexte. L'interaction verbale apparaît donc comme un espace privilégié où se construisent, se manifestent et parfois se transforment les identités sociales. Donc, l'identité sociale de chaque partenaire lui permet de se positionner vis à vis des autres (exemple: apprenant/enseignant, le rôle de l'enseignante : intervieweur et les apprenants : interviewés)

4.2.3. La gestion des formes discursives:

La troisième fonction de l'interaction verbale, mise en évidence par Vion concerne l'organisation concrète du discours dans l'échange et la manière dont les interlocuteurs co-construisent des structures discursives adaptées à la situation. Loin d'être une simple juxtaposition d'énoncés, la conversation suit des règles implicites qui assurent sa cohérence et son efficacité. Les participants mobilisent ainsi divers procédés pour réguler la prise de parole (enchaînement des tours, pauses, chevauchements), introduire des transitions thématiques, effectuer des reformulations, ou encore réparer un malentendu. La gestion des formes discursives suppose également une sensibilité à la progression du discours : savoir quand ouvrir ou clore une séquence, comment relancer un sujet ou, au contraire, le conclure.

Ces mécanismes interactionnels montrent que la communication sociale repose sur une véritable compétence discursive, partagée par les interlocuteurs, qui permet non seulement de transmettre un contenu mais aussi de structurer et d'ordonner l'échange. La

conversation apparaît dès lors comme une co-élaboration permanente, où le langage verbal est utilisé à la fois comme vecteur de sens, comme outil relationnel et comme principe organisateur.

4.3. Les composantes de l'interaction verbale

L'interaction verbale se déploie toujours dans un contexte défini, où les partenaires sont liés par des rapports sociaux de nature diverse. Ces rapports ne sont pas extérieurs à l'échange : ils s'inscrivent et se manifestent dans la conversation elle-même, à travers la manière dont les participants prennent la parole, se répondent, s'interrompent ou se donnent mutuellement la possibilité de s'exprimer. On parle alors de « rapport de places », notion qui désigne les positions occupées par les interlocuteurs dans le cours même de l'interaction. Ces places ne sont pas figées une fois pour toutes ; elles se définissent et se redéfinissent en permanence au fur et à mesure du déroulement de l'échange.

Ainsi, dans une salle de classe, l'enseignant occupe une place institutionnelle de savoir et d'autorité, tandis que l'élève se situe dans une position d'apprenant. Mais l'interaction peut moduler ces rôles : un élève qui pose une question peut momentanément orienter l'échange, tandis qu'un enseignant qui sollicite un avis ouvre un espace de parole différent. De la même manière, dans une conversation informelle entre amis, les places se distribuent de façon plus souple, mais obéissent tout de même à des règles implicites de respect, d'équilibre et de coopération.

Le rapport de places met donc en lumière le caractère relationnel et dynamique de la communication verbale : il révèle comment le langage ne sert pas uniquement à transmettre des informations, mais aussi à affirmer des positions, à négocier des rôles et à structurer la relation sociale au sein de l'interaction.

4.4. Le contexte ou la situation de communication

Le terme “ *contexte* ” est très souvent utilisé par rapport au terme “ *situation* ”. Dans le domaine des relations sociales, il est à distinguer trois composantes qui constituent la notion de contexte :

- **Le cadre** qui est à son tour formé des éléments physiques et temporels. Ces éléments servent de décor pour l'interaction.
- **La situation**, cette dernière définit et organise l'interaction, par exemple, une réunion de travail ou une partie de carte.
- **L'institution** c'est dans cette dernière que le cadre de l'interaction est inscrit et aussi c'est dans cette institution que les relations des individus sont établies. Exemple : l'institution scolaire, la famille, l'entreprise ou l'institution religieuse.

Pour Kerbrat-Orecchioni, la notion de contexte dans le domaine de l'interaction verbale est appelée aussi *situation de communication* et elle comprend trois éléments qui sont le site, le but et les participants.

- **Le site ou "setting"** est envisagé dans sa forme spatiale c'est-à-dire l'aspect purement physique ainsi que sous l'angle de sa fonction sociale et institutionnelle d'une part et d'autre part il est envisagé dans le cadre temporel du déroulement de l'interaction verbale.
- **Le but de l'interaction**, ce dernier se situe entre le site et les participants.
- **Les participants** sont les interactants eux-mêmes qui choisissent de participer ou de ne pas participer à l'interaction et chacun des participants possède des caractéristiques sociales qui lui sont propres.

4.4.1. Le statut et le rôle des interactants

Les caractéristiques individuelles et le statut social des individus jouent un rôle décisif dans le déroulement de l'interaction. Le statut est un élément important dans l'interaction verbale. Il est, par définition, le rôle ou la position sociale de l'individu (exemple le statut de la femme). Le statut peut englober l'âge de l'individu, son sexe, son métier, sa position familiale, religieuse, sociale politique etc.... Tous les attributs sociaux peuvent constituer le statut de l'individu. Donc, c'est une pluralité de positions que l'individu peut posséder dans une société. Vion parle de position "statuaire" et "interactive" de l'individu :

- **Position statuaire**: concerne les caractéristiques externes par exemple, le fait d'être homme, père, fils, frère, enseignant, élève, médecin, avocat etc.....

- **Position interactive:** c'est le fruit de positionnement interne dans une interaction. Par exemple dans une interaction verbale un des partenaires peut tenir le rôle d'un demandeur ou d'un séducteur etc.....

L'étude des interactions verbales prend en considération aussi le rôle des participants car il est fondamental pour l'analyse des interactions verbales. Le rôle, par définition, est l'ensemble de valeurs et de comportements que la société assigne à un individu, le rôle est l'aspect dynamique du statut et il est ce que l'individu doit faire pour marquer son statut. Dans l'interaction verbale chacun des participants assume un rôle. Ce dernier s'accorde bien avec son statut, celui-ci lui permet de se positionner dans sa société.

4.4.2. Rapport de place

La place est la position de chacun des partenaires en interaction. Chacun selon sa position essaye d'influencer son partenaire. Le rapport de place est caractérisé par une double détermination. Ce rapport de place peut être déterminé de l'extérieur par les statuts et les rôles des interactants par exemple, maître /élève ou par l'identité sociale de chacun des interactants parent, enfant, adulte, homme/ femme ou garçon/fille. Ce rapport de place peut être déterminé aussi de l'intérieur même de la relation des partenaires en interaction c'est-à-dire par la place subjective que chacun des partenaires essaye d'occuper par rapport à ses camarades par exemple dominant/ dominé, demandeur/conseiller

Le rapport de place permet de comprendre la relation des partenaires en interaction et de comprendre aussi la position de chacun des partenaires pendant le déroulement de l'interaction. Il y a des rapports de place symétriques quand il s'agit de partenaires qui s'échangent d'une manière égalitaire ou il y a peu de différences entre eux. Il y a aussi le rapport de place complémentaire ou asymétrique quand les sujets en interaction s'échangent d'une manière inégale et il y a beaucoup de différences entre eux. Cette différence se voit par l'âge ou le statut et le rôle de chacun des partenaires et elle se manifeste par la position inégale des partenaires, l'un en position "haute" et l'autre en position "basse".

Conclusion

La dépendance de la conversation envers la coordination a été expliquée non seulement en termes linguistiques, mais en termes d'interaction sociale liée à la nature de la conversation. Dans cette optique, l'identité est construite par et à travers l'interaction sociale, nous apprenons à nous voir à travers les yeux des actions d'autrui, qui, à leur tour, sont des réponses à nos actions. La construction de l'identité fournit une motivation puissante au travail de coordination dans la conversation. « *L'individu doit compter sur les autres pour compléter un portrait de lui-même qu'il n'a le droit de peindre qu'en partie. Chacun est responsable de l'image qu'il donne de sa bonne tenue et de celle que sa différence impose aux autres* » (Goffman.E., 1987, p. 75).

Chapitre 02

Courants d'appartenance de l'analyse conversationnelle

Introduction

Dès les années soixante, la discipline linguistique voit naître un intérêt pour la dimension sociale du langage qui se cristallise notamment dans les travaux de William Labov (fondateur de la sociolinguistique variationniste) (l'étude des variantes sociales à l'intérieur des systèmes) et de Dell Hymes et John Gumperz (fondateurs de l'ethnographie de la communication). Alors que la linguistique est largement dominée à cette époque par les approches structuraliste et générativiste où l'objet scientifique est circonscrit au seul système linguistique décontextualisé, Labov et Hymes prétendent que dans la mesure où la langue sert de moyen de communication aux acteurs sociaux dans leur vie de tous les jours, il devient pertinent de l'étudier dans son usage en contexte plutôt que sous une forme abstraite pour en comprendre les mécanismes. Cette prise de position a ainsi ouvert la voie à une nouvelle orientation de la recherche en linguistique qui interroge les aspects sociaux de l'usage du langage et de son acquisition.

1. Courants d'appartenance sociologique:

Les théories linguistique ne sont pas les seules à l'origine de l'analyse conversationnelle, en fait elle est empruntée de la confluence de grands courants ; Kerbrat-Orecchioni (1990) recense ces différents types: l'ethnographie de la communication, la microsociologie de Goffman, l'ethnométhodologie ou encore certains courants d'appartenance psychologique (telle l'école de Palo Alto), l'inspiration sociologique est le point commun de ces différents courants :

Inspiration qui se trouve également dans les travaux sur le quotidien au sein desquels il s'agit toujours d'observer le comportement interactionnel des individus engagé dans une situation de communication ordinaire, banal et quasi-journalier que les interactants sont supposé maîtriser parfaitement (Moeschler & Auglin, 2000, p. 23).

L'analyse conversationnelle constitue une mouvance dans laquelle se rejoignent et s'influencent différentes approches, démarches et des théories relevant de différentes disciplines. Dans ce cours, nous ferons que proposer quelques points de repères parmi les courants les plus importants ;

1.1. L'interactionnisme symbolique

L'interactionnisme symbolique est défini par Mead comme l'étude des échanges individuels envisagés comme un « comportement symbolique », issu d'un processus social d'interaction. Ce courant, qui trouve ses fondements dans les travaux de Mead et de ses continuateurs (notamment Blumer), met l'accent sur le rôle central des interactions dans la construction du sens et de la réalité sociale.

Né et développé principalement dans le contexte sociologique américain, l'interactionnisme symbolique s'impose dès le début du XXe siècle, même si c'est à partir des années soixante que ses principes connaissent une diffusion et une institutionnalisation plus larges. Il est à l'origine d'un ensemble de travaux qui analysent les mécanismes interactionnels à travers lesquels les individus « *négocient, redéfinissent et modifient* » en permanence leur monde social.

L'idée fondamentale de ce courant est que la réalité sociale n'est pas donnée une fois pour toutes : elle est « construite et reconstruite » par les individus dans leurs échanges quotidiens. Les interactions ne sont donc pas de simples transmissions d'informations, mais des espaces où s'élaborent des significations partagées. Ainsi, les relations d'interaction de toutes sortes (qu'elles soient familiales, professionnelles, institutionnelles ou informelles) permettent aux individus de donner sens à leur expérience, d'affirmer leur identité et de se situer dans la société. L'interactionnisme symbolique propose donc une vision dynamique et processuelle de la vie sociale, en insistant sur le rôle actif des individus dans la création de la réalité collective.

1.1.1. Fondements du courant

Les concepts d'interaction et de quotidien conduisent la réflexion de Goffman (1974) vers une analyse des conversations quotidiennes qui, selon lui, obéissent au principe du respect de la face. Chaque locuteur tente à travers des comportements langagiers de préserver sa face, son image sociale et aussi de protéger celle de son partenaire. Les trois aspects essentiels de l'analyse pragmatique des interactions se résument comme suit :

- **Les rituels** : Goffman développe l'idée d'une attention rituelle que se portent mutuellement les individus en interaction, qui consiste pour chacun à s'attacher à ce que personne ne perde la face.
- **Les cadres participatifs** : Pour Goffman, la rencontre sociale doit être pensée au sein de la situation globale où elle se déroule. C'est ainsi qu'il introduit la notion de cadre participatif, désignant l'ensemble des individus qui ont accès à un événement de parole donné, et dont la prise en considération est essentielle pour comprendre le fonctionnement de la communication.
- **La représentation dramaturgique** : Cet auteur développe à propos de la rencontre sociale la métaphore de la scène de théâtre, où chacun présente son personnage en fonction de ce qu'il croit attendu de lui dans la situation et s'efforce de faire bonne figure.

1.1.2. Structure des échanges conversationnels

Goffman identifie une structure des échanges conversationnels qui repose sur deux modèles principaux : les « échanges confirmatifs » et les « échanges réparateurs ». Cette distinction illustre la manière dont les interlocuteurs organisent leurs interactions et maintiennent l'équilibre social dans la communication quotidienne.

- **Les échanges confirmatifs** : Ces échanges correspondent essentiellement aux séquences d'ouverture et de clôture des interactions. Ils sont marqués par une structure simple, généralement binaire, comme c'est le cas des salutations. Leur rôle est de confirmer la reconnaissance mutuelle des participants et d'assurer la cohésion interactionnelle. Par exemple, dire « Bonjour » appelle nécessairement une réponse en retour, créant ainsi un rituel de validation réciproque.
- **Les échanges réparateurs** permettent aux interlocuteurs de rétablir l'équilibre interactionnel, de poursuivre leur chemin, sinon avec la satisfaction de voir l'incident clos, du moins avec le droit d'agir comme s'il était clos et l'équilibre rituel restauré. (rituel : ensemble des règles et habitudes fixées par la tradition). Ces échanges apparaissent lorsqu'un incident, une maladresse ou une rupture d'équilibre survient au cours de l'interaction. Ils permettent aux interlocuteurs de rétablir l'harmonie et de poursuivre la conversation sans que le désaccord ou l'erreur ne compromette la relation. Le processus de réparation s'appuie sur des rituels interactionnels, entendus

comme l'ensemble des règles et habitudes héritées de la tradition sociale. Par exemple, une excuse (« pardon ») suivie de son acceptation joue le rôle de mécanisme réparateur.

En ce sens, l'analyse conversationnelle développée par Goffman ne se limite pas à une description linguistique : elle a une véritable vocation sociologique. Elle met en lumière l'importance des rituels conversationnels qui régulent les échanges, assurent la coopération entre les participants et garantissent la continuité de la vie sociale.

1.2. L'ethnographie de la communication

L'ethnographie de la communication est un courant qui se distingue par ses fondements anthropologiques, en mettant au centre de son analyse les relations étroites entre le langage et son contexte social. Elle s'appuie sur une démarche de terrain qui privilégie l'observation directe et l'analyse des pratiques communicatives dans leur cadre naturel.

Développée dans les années 1960 par John Gumperz et Dell Hymes, cette approche considère que la communication ne peut être comprise indépendamment des normes, des valeurs et des règles sociales qui la façonnent. Elle insiste sur le fait que chaque communauté de parole dispose de ses propres modes de communication, régis par des conventions partagées.

L'ethnographie de la communication accorde une grande importance aux actions communicationnelles spontanées et souvent inconscientes qui structurent la vie quotidienne. Ces pratiques révèlent des dimensions culturelles profondes, car elles reflètent la manière dont les individus construisent du sens et régulent leurs relations sociales à travers le langage. Ainsi, ce courant met en évidence les contextes sociaux d'utilisation du langage : qu'il s'agisse de situations rituelles, institutionnelles ou informelles, les formes de communication varient selon les cultures et traduisent la spécificité de chaque communauté linguistique.

En somme, l'ethnographie de la communication vise à décrire et à comprendre la diversité des pratiques langagières en les replaçant dans leur environnement social et culturel, ce qui en fait une approche incontournable pour l'étude des interactions verbales.

1.2.1. Fondements du courant:

Le point de départ était par D. Hymes une étude ethnographie de la parole, où il a critiqué le modèle chomskyen de la compétence communicative par « une connaissance conjugée de normes de grammaire et normes d'emploi » C'est une compétence qui permet de construire des phrases justes grammaticalement et socialement (c'est-à-dire au niveau syntaxique et sémantique). Pour lui, il est déraisonnable de séparer le langage de son mode d'utilisation en situation. Dans son article « *the ethnography of speaking* » paru en 1962, Hymes prétend que :

La parole est un processus de communication à étudier dans son contexte à la manière des ethnographes(...). Une communauté linguistique se définit non par une compétence linguistique idéale mais par une compétence communicative qui associe les ressources verbales et les règles d'interaction et de communication (Kerbrat-Orecchioni C. , 1990, p. 59).

En complément de la notion de compétence linguistique introduite par Chomsky, qui se limite à la capacité de produire des phrases grammaticalement correctes, Dell Hymes (1984) élargit la réflexion en introduisant le concept de compétence communicative. Cette dernière renvoie à l'aptitude du locuteur non seulement à former des énoncés bien construits du point de vue grammatical, mais aussi à les adapter aux contextes sociaux dans lesquels ils sont produits. Ainsi, l'ethnographie de la communication considère qu'une véritable maîtrise du langage repose sur l'articulation de deux types de compétences :

- La compétence linguistique, qui permet de produire des phrases conformes aux règles grammaticales d'une langue.
- La compétence communicative, qui permet d'émettre des énoncés appropriés en fonction des normes sociales, des interlocuteurs et de la situation de communication. Par exemple, une phrase peut être parfaitement correcte sur le plan grammatical, mais inadaptée dans un contexte donné (trop familière, trop directe ou socialement déplacée). La compétence communicative garantit donc l'efficacité de l'interaction en tenant compte des conventions culturelles, des attentes sociales et des relations entre les participants.

En ce sens, Hymes souligne que parler une langue, ce n'est pas seulement maîtriser ses règles formelles, mais c'est aussi savoir « quand parler, à qui, où et comment », de façon à maintenir l'équilibre relationnel et social.

Pour Kerbrat-Orecchioni ce courant a pour objectif de « *de décrire l'utilisation du langage dans la vie sociale ; et plus précisément, de dégager l'ensemble des normes qui sous-tendent le fonctionnement des interactions dans une société donnée* » (Kerbrat-Orecchioni C. , 1990, p. 59). Elle étudie alors le fonctionnement du langage en situation naturelle dans leur contexte « *La situation où est employé le langage, pour observer la façon dont l'événement de communication est interprété par les acteurs et sur la base de quelque indices* » (Traverso.V., 1996, p. 58)

1.2.2. Grille d'analyse de D. Hymes

Toute approche du discours présuppose une certaine procédure qui prend en compte aussi bien l'analyse du dire que du contexte du dire. Hymes (1984) propose à cet effet une grille d'analyse des situations de communication dont les catégories sont les suivantes :

Hymes a contribué à la compréhension de la communication avec l'élaboration de son modèle SPEAKING et l'introduction de la notion de la *compétence de communication*, cette notion a eu des répercussions importantes sur la didactique des langues. Le modèle SPEAKING est une sorte de grille d'observation et de description d'une situation de communication. Ce modèle classe les ressources verbales des différentes communautés linguistiques. Il a le grand mérite aussi d'avoir étudié les pratiques langagières des différents groupes socioculturels et d'observer comment la parole fonctionne dans ces groupes. Il permet d'analyser une situation de communication en suivant l'ordre des termes anglais suivants :

- **"Setting "** qui veut dire la situation physique et psychologique; les paramètres spatio-temporels dans lesquels se déroule la conversation ;
- **"Participants"** Ce sont les partenaires de la communication; les participants (toutes les personnes actives ou passives présentes lors de l'interaction, définies dans leur rôle, leurs relations...
- **"Ends"** Ce sont les finalités de la communication; le but même de l'activité de parole

- **"Acts"** le sujet de discussion, la forme du message
- **"Key"** Ce sont les tons des participants dans la communication;
- **"Instruments"** Ce sont les moyens de communication, les canaux d'échange (le moyen mis en œuvre pour communiquer), qui peut être oral ou écrit, direct ou indirect.
- les canaux d'échange : langage écrit, oral ou gestuel.
- **"Norme"** Ce sont les normes d'interaction et les mécanismes de conversation, exemple : les tours de parole, l'interruption et aussi la manière d'interprétation des messages vis-à-vis du milieu socioculturel qui permettent de donner du sens aux comportements communicatifs.
- **"Genre"** : le type de communication dans lequel sont livrés les participants à l'acte de communication.

1.3. L'ethnométhodologie

L'analyse conversationnelle trouve son origine dans l'ethnométhodologie développée par Harold Garfinkel. Cette approche vise à décrire les méthodes pratiques utilisées par les individus dans leurs activités quotidiennes pour donner sens à leurs actions et maintenir l'ordre social. Appelée également « conversation analysis (CA) », cette démarche a connu un développement majeur en Californie dans les années soixante, sous l'impulsion de Harvey Sacks, en collaboration avec Emanuel Schegloff et Gail Jefferson, ainsi que d'autres sociologues. Leur objectif était de montrer que la conversation ordinaire constitue un lieu privilégié pour observer la manière dont les acteurs sociaux organisent et régulent leurs interactions.

L'ethnométhodologie met en évidence les procédés à travers lesquels les participants orientent et organisent l'action sociale par la parole. Elle cherche à dégager les règles implicites, les pratiques partagées et les procédures interactionnelles qui permettent aux échanges de se dérouler de façon intelligible et coordonnée.

Pour ce faire, ce courant repose largement sur l'enregistrement d'interactions de la vie quotidienne, qu'il s'agisse de conversations informelles, de dialogues institutionnels ou de situations professionnelles. Ces données authentiques constituent une base empirique qui

permet d'analyser finement les mécanismes conversationnels, comme la prise de tour de parole, les réparations, les interruptions ou encore les séquences d'ouverture et de clôture.

De ce fait, l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle partagent un même objectif : montrer comment, à travers la parole ordinaire, les individus produisent et reproduisent en permanence l'ordre social et les structures de la vie collective.

1.3.1. Fondements du courant:

Apparu en 1960 en Californie fondé par Harold Garfinkel, ce courant de la sociologie américaine s'intéresse à la dynamique de déroulement de l'interaction entre les interlocuteurs sous les déterminismes sociaux, c'est-à-dire les procédés qui servent à structurer les actions sociales. Il consiste à : *«décrire les méthodes utilisés par l'individu pour réaliser les actions sociales, et donc pour donner du sens aux situations dans lesquelles ils sont engagés»* (Traverso, L'analyse des conversations, 1999, p. 09). Selon le dictionnaire d'analyse de discours, le fondateur de ce courant H. Garifinkel substitue :

la vision de l'ordre social comme résultant d'une construction incessant et interactive, lisible dans les procédures mises en œuvre par les partenaires sociaux dans leurs activités quotidiennes. La tâche du sociologue est d'exhiber et analyser ces procédures ou « ethnométhode », c'est-à-dire les connaissances, les savoir-faire, les règles de conduite, les interprétations, les routines et autres « raisonnements pratiques » qui organisent les interactions et que les « membres » des collectifs sociaux mobilisent dans « un bricolage permanent » pour « accomplir » et rendre signifiantes leurs actions, par là construire la réalité sociale (Charaudeau & Maingueneau, 2002, p. 236)

Dans la même perspective, E. Guliche affirme que : *« la constitution de la réalité sociale s'accomplit d'une façon structurée, ordonnée et méthodique. Les membres disposent de certaines méthodes pour organiser leurs interactions...Il revient à l'ethnométhodologie de décrire ses méthodes »* (Guliche E, 1990, p. 75)

Dès lors, nous pouvons dire que nos comportements communicatifs sont constitués inconsciemment sur certaines normes sociales, et tout nos activités les plus ordinaires et banales obéissent à des règles d'un processus de socialisation encrées en nous depuis l'enfance et qui se diversifient d'une société à une autre. R. Vion note à ce propos :

Alors que le sujet social semblait devoir être dominé par le poids d'un social extérieur et coercitif, au point de ne plus être que l'ombre d'un système, nous voyons se dessiner ici la conception d'un social plus intimiste construit conjointement par les sujets dans

leurs activités quotidiennes. Les acteurs ne sont plus des sujets agis mais agissants (Vion R, 1992, p. 140).

L'intérêt de l'ethnométhodologie est centré sur le comportement social en interaction par le biais du langage quelque soit sa dimension : verbale ou non verbale.

Selon les fondateurs de ce courant, la réalité sociale n'est pas donnée objectivement, mais fabriquée et co-construite constamment par les acteurs sociaux dans leurs interactions : « *la constitution de la réalité sociale s'accomplit d'une façon structurée, ordonnée et méthodique. Les membres disposent de certaines méthodes pour organiser leurs interactions... Il revient à l'ethnométhodologie de décrire ses méthodes* » (Guliche E, 1990, p. 78).

Les fondements de ce courant de pensée portent sur le sujet social, créateur de l'acte communicatif de la réalité sociale quotidienne, à travers ses savoirs, ses représentations et ses stratégies discursives pour atteindre certains buts. L'interaction est conçue comme une mise en scène entre des interlocuteurs qui obéissent au principe d'une causalité circulaire : les comportements de l'un agissent sur ceux de l'autre et réciproquement. C'est à travers une relation coordonnée des deux pôles d'une conversation qu'un sujet met en œuvre, dans le jeu interlocutoire, une procédure interactionnelle déterminée par des rôles préalablement établis et des règles précises dont l'application relève de la compétence communicative des interlocuteurs. Heritage (1984) définit les quatre postulats suivants :

- L'interaction est structurellement organisée
- Les contributions des intervenants sont orientées en fonction du contexte
- Le détail de l'interaction est régi par ces deux procédés
- C'est par l'analyse des données naturelles que l'on peut le mieux appréhender les interactions.

1.3.2. L'organisation générale des conversations

A titre d'exemple des travaux en ethnométhodologie, nous citons ceux effectués par Schegloff et Sacks (1973 et 1974) à propos des procédures d'ouverture et de fermeture des conversations ou encore ceux concernant l'organisation générale des conversations. Dans

ces travaux, les procédures d'ouverture et de fermeture s'effectuent chacune en deux étapes :

- **La procédure d'ouverture** : elle comprend une première étape d'ouverture composée d'une paire adjacente d'énoncés de type salutation ou appel/réponse dans une conversation téléphonique par exemple. Le premier énoncé implique le second, l'unité d'analyse n'est pas la phrase mais la séquence composée des deux unités où la première conditionne la seconde
- **La procédure de clôture** : elle comprend une étape préparatoire où le locuteur utilise des formules de conclusion pour signifier à son partenaire la fin de l'échange, une étape de clôture où figurent des énoncés conversationnels sous forme de paires adjacentes (salutation de clôture)

2. Courants d'appartenance psychologique

L'école de Palo Alto est la référence majeure. Le groupe de recherche de cette école a grandement contribué à la conception de la communication dans sa dimension sociale après celle de Hymes tout en gardant un objectif thérapeutique. Pour ce groupe, tout comportement humain est une communication. Il considère le terme comportement comme synonyme de celui de communication.

Les chercheurs de ce groupe envisagent la communication comme une relation d'interaction entre les interlocuteurs. Ils focalisent leur attention sur les rapports qu'entretiennent les interlocuteurs pendant le déroulement de la communication. L'accent est mis sur les conséquences de la communication ainsi que les comportements des individus durant la conversation.

La contribution de ce groupe est l'élaboration d'une conception pragmatique de la communication. L'équipe de recherche focalise son attention sur les effets comportementaux des interlocuteurs durant la communication durant laquelle il y a une coexistence des messages verbaux et non verbaux et même le langage du corps. Tout comportement d'individu est une communication et même l'immobilité ou le silence constitue des formes de communication humaine que nous pouvons interpréter comme le refus de communication de l'un des interlocuteurs

L'autre élément intéressant chez ce groupe de recherche est la distinction entre les termes "contenu" et "relation". La communication ne se borne pas seulement à transmettre des informations, " le contenu " mais provoque aussi des comportements ", des relations", entre les interlocuteurs d'une manière simultanée. En effet, les interlocuteurs ne transmettent pas seulement des messages mais entretiennent des relations entre eux .Donc, toute communication est un comportement. Ce dernier définit la relation que préservent les interlocuteurs l'un pour l'autre. Les chercheurs de Palo Alto développent le concept de:

- **Relation symétrique** : est une relation d'égalité des interlocuteurs. La communication se caractérise par une minimisation de la différence.
- **Relation complémentaire**: se caractérise par une différence entre les interlocuteurs; la communication est établie sur une maximisation de la différence: les interactants ne sont pas en position d'égalité, l'un est qualifié de "supérieur" ou " haut " et l'autre de " inférieur "ou "bas " . Le comportement du haut complète celui du bas. Donc, c'est la position culturelle et sociale des individus qui détermine le statut du haut et du bas. Parfois, c'est l'un des partenaires qui impose sa relation de complémentarité mais, c'est aussi, souvent, le contexte culturel et social des individus qui l'impose. Exemple, la relation médecin-malade ou la relation mère-enfant.

3. Les courants d'appartenance linguistique :

L'influence des travaux cités en haut sur le champ linguistique peut être interprétée de deux manières ; d'une part, on peut constater une rupture qui a conduit certains linguistes vers une forme de conversion à des problématiques externes, d'orientation plus socio-psychologique que linguistique, d'autre part, on voit reconnaître dans les problématiques interactionnistes des objets trouvant leur place dans un champ linguistique ouvert, par l'intégration de questions relatives à l'usage du langage.

3.1. L'énonciation :

Les études dans ce domaine ont pour objet l'acte de production dont l'énoncé est le résultat ; son énonciation. Même si l'objet reste l'énoncé, on ne l'aborde plus uniquement pour en dégager des éléments susceptibles d'éclairer la structure de la langue dans laquelle il est produit, mais on y cherche les traces de son énonciation.

Dans un énoncé, différents éléments font directement référence à la situation où il est produit, les déictiques (je, ici, maintenant). La réflexion sur la relation entre l'énoncé et sa source, l'énonciateur, se développe dans les théories ou de la polyphonie ou de dialogisme, introduites par Bakhtine, selon lesquelles, l'énoncé n'est plus rapporté simplement à un individu qui le produit, mais considéré comme un lieu où s'expriment des voix, qui sont, plus ou moins, prises en compte par le producteur effectif du discours.

3.2. Le principe de coopération de Grice

Le principe de coopération de Grice, se composant de maximes, veut dire que la contribution de chacun correspond à ce que le développement et l'orientation de la communication exigent : « *Que votre contribution conversationnelle corresponde au moment où elle intervient tel que le requiert l'objectif ou la direction acceptée de l'échange verbal dans lequel vous êtes engagé* » (Grice Paul, 1979, p. 61). Ce principe recouvre un certain nombre de maximes ou règles plus spécifiques développées par Grice en plusieurs maximes qu'il classe en quatre catégories:

- **Maxime de quantité (quantité d'information) :** « Que votre contribution soit aussi informative qu'il soit requis par le destinataire »
- **Maximes de qualité (véracité de l'information) :** « Que votre contribution soit véridique (n'affirmez pas ce que vous croyez être faux, n'affirmez pas ce que vous n'avez pas de raisons suffisantes de considérer comme vrai) »
- **Maxime de relation (pertinence de l'information) :** « Parlez à propos et soyez pertinent ».
- **Maxime de modalité (perspicacité de l'information) :** « Soyez bref, clair et méthodique », « Évitez l'ambiguïté et l'expression de manière obscure »

3.3. Les actes de langage

Cette approche a représenté une orientation vers une réflexion linguistique par le fait de considérer que la vocation première du langage n'est pas de représenter le monde mais d'agir : dire, c'est faire. Les énoncés produits par un locuteur et adressé à un interlocuteur réalisent avant tout des actes, ils agissent sur lui en modifiant plus ou moins la situation.

La typologie des actes de langage, celle proposée par Searle (1982) se fonde sur différents facteurs parmi, lesquelles : le but (faire faire dans le cas d'un ordre par exemple),

l'ajustement entre les mots et le monde (les assertions cherchent à rendre les mots conformes au monde, les demandes cherchent à rendre le monde conforme aux mots), les états psychologiques exprimés (le regret, l'excuse). Sur la base de différents facteurs de ce type, Searle dégage cinq grandes catégories d'actes : les assertions, des directifs, les promissifs, les expressifs et les déclaratifs.

Conclusion

Les influences des courants sociologiques interactionnels ont conduit à enrichir le domaine par la prise en compte des situations de communication et par l'importance nouvelle accordée aux données authentiques. Dans chacun des axes présentés ci-dessus, elles conduisent à modifier légèrement la perspective : en cherchant à articuler l'approche énonciative et l'approche situationnelle ; en imposant de réfléchir sur les actes de langage en séquence, et non sur les actes isolés.

L'importance accordée aux données authentiques a eu une autre influence dans le champ linguistique. Elle a conduit à prendre en considération des éléments qui, jusque-là, n'étaient pas tenus pour signifiants : les phénomènes propres à l'oral comme les hésitations, faux départs, reformulations, etc, cela a suscité un renouveau des études sur l'oral, et plus précisément sur l'oral dialogué.

Chapitre 03

Pratique d'analyse : corpus et démarche

Introduction

Les méthodes de travail en analyse des interactions sont très sensiblement différentes de celles utilisées en linguistique pour analyser le système de la langue. La démarche adoptée part des données et cherche à identifier des comportements interactionnels récurrents. A partir de ces observations, elle propose des catégorisations (ex : des types d'interaction) et des généralisations (ex : toute interaction peut se découper en séquences). Cette démarche est descriptive, elle est fondée sur l'observation, l'enregistrement et la transcription minutieuse d'interaction authentique.

1. Spécificités de la recherche

Dans un travail visant l'analyse des conversations, les corpus sont constitués à partir de données collectées dans des situations sociales « naturelles », dans le sens où elles ne sont pas construites par le chercheur en vue de sa recherche. Ils visent en premier lieu à permettre l'étude des pratiques sociales et interactionnelles des individus.

1.1. Interaction authentique

Le travail se fait sur un produit authentique, c'est à dire des situations réelles qui ont été enregistrées, ou mieux encore, filmées. On peut aussi utiliser dans une moindre mesure les exemples attestés, c'est à dire des exemples observés en situation et rapportés. Ceci n'est possible que pour des échanges très courts, car il est impossible de se souvenir exactement de toute une conversation. On ne peut donc pas travailler sur des exemples fabriqués intuitivement, car, contrairement aux règles de grammaire que l'on connaît bien, on a en général des idées fausses sur les règles conversationnelles (ce que l'on imagine que l'on dit n'est pas ce qu'on dit dans la réalité). De plus, ces règles ne sont pas systématiques, ce sont des tendances récurrentes.

1.2. Démarche empirique et inductive

Une démarche empirique est une démarche fondée sur l'observation et l'expérience. On part de l'observation des situations et de l'analyse des données, puis on en tire des

conclusions et des généralisations, et l'on essaye d'apporter des explications à ce que l'on a constaté. C'est le contraire d'une démarche dite déductive, dans laquelle on construit une théorie abstraite, puis on essaye de trouver des exemples qui en confirment l'exactitude.

1.3. Priorité à l'oral et renouvellement des modèles descriptifs

On travaille essentiellement sur l'oral parce que c'est à l'oral que l'on voit le mieux que la communication forme un tout intégré, multicanal et pluricodique alors que l'écrit constitue une forme plus restreinte et spécifique de la communication. L'oral est également la forme la plus fréquente et normale de la communication. Or les grammaires traditionnelles considèrent l'écrit comme la norme. Par exemple, toutes les descriptions syntaxiques renvoient à l'écrit, alors qu'on ne construit pas les phrases de la même façon quand on parle.

L'oral est un processus dynamique, observé en train de se faire. Le travail sur les interactions montre la nécessité de proposer d'autres modèles descriptifs pour l'oral. Par exemple, beaucoup de « ratés » sont fonctionnels d'un point de vue interactif. Cela veut dire qu'il ne s'agit pas d'une erreur ou d'un langage incorrect, mais d'une stratégie (même si elle est subconsciente) qui remplit une fonction, un rôle dans la conversation. Par exemple, si l'interlocuteur semble manifester une baisse d'attention (son regard vagabonde, il ne réagit pas beaucoup à ce qui est dit...), le locuteur en place aura tendance à s'auto-interrompre, voire à bafouiller : ces « ratés » vont alerter l'auditeur et récupérer son attention. Le langage oral fonctionne avec une autre logique que le langage écrit.

1.4. Travail sur l'interaction : dialogue, trilogue, polylogue

L'analyse du discours, quand elle s'est intéressée à l'oral, s'est en général arrêtée au monologue, et a considéré que le dialogue était une forme plus complexe du monologue. L'approche interactionniste prend le contre-pied de cette position : elle considère au contraire que le dialogue est la forme normale de la communication, et le monologue une forme particulière (et relativement rare) de dialogue. Elle s'intéresse également aux conversations à trois (trilogue) ou à plusieurs (polylogue) et cherche à analyser la dynamique entre les participants.

2. Les étapes de la démarche :

Sur le plan pratique, la démarche de l'analyse conversationnelle peut se décomposer en cinq étapes : le choix des situations, l'observation, la collecte des données, la transcription et l'analyse. Toutefois, ces étapes doivent être pensées en fonction de l'objectif global de la recherche. Même si l'on parle de démarche conduite par des données, le choix des situations dépend d'hypothèses préalables générales sur ce qu'on cherche et sur les situations susceptibles de le procurer.

L'observation, la collecte des données sont l'objet de réflexions depuis fort longtemps en sociologie et sociolinguistique, anthropologie et ethnologie. Les problèmes d'entrée sur le terrain diffèrent selon qu'il s'agit d'un terrain privé ou public et que l'observateur en est préalablement membre ou qu'il s'y introduit. Il lui faut, dans le premier cas, trouver la bonne distance entre les positions de participant et d'observateur, il doit dans le second cas, veiller à ne pas modifier la situation qu'il a choisie par sa présence.

Pour la collecte des données, il faut tenir compte de ce qu'on appelle le *paradoxe de l'observateur* : chercher à observer le langage que parlent les gens quand on ne les observe pas, et choisir entre la réalisation d'enregistrement à micro caché ou d'enregistrements avec accord préalable des participants. Il est à signaler que l'enregistrement n'est pas toujours suffisant pour faire les analyses, voir les mouvements et les actions est le plus souvent indispensable pour la compréhension du corpus. Quant aux deux dernières étapes ; la transcription et l'analyse, elles sont présentées ci-dessous ;

2.1. La transcription

Pour la transcription, il est indispensable de savoir quel système de convention de transcription doit-on suivre pour transcrire les conversations. Chaque chercheur se réfère d'un autre pour forger son propre système, dans cette perspective, Traverso explique :

il n'existe pas aujourd'hui un système de transcription unifié, chacun forge son système en s'inspirant plus souvent de celui de Jefferson – cité par exemple dans Schenkein, 1978 – ou de celui de Bielefield (Bange, 1992 ; Vion, 1992). D'une manière générale, on n'utilise pas de transcriptions phonétiques, trop difficiles à lire, mais des transcriptions orthographiques, plus ou moins standards ou adaptées. L'orthographe adoptée cherche à rendre compte de certains phénomènes de prononciation ... (Traverso, L'analyse des conversations, 1999, p. 24).

De ce fait, le chercheur devrait opter pour la transcription orthographique comme type et garder la même convention de transcription jusqu'à la fin de son travail, dans cette optique Kerbrat-Orecchioni explique que:

Les techniques de transcription varient, mais s'agissant du français ou de l'anglais, toutes recourent aux conventions orthographiques en usage, avec tout ou plus aménagement, le remplacement de la ponctuation. Par des symboles mieux adaptés à la représentation des pauses et de la prosodie, et éventuellement des indications sur certains éléments non verbaux (Kerbrat-Orecchioni C. , 2005, p. 27)

Ci-dessous, sont présentées les conventions proposées par Traverso dans son ouvrage : « *l'analyse des conversations* » :

Signe	signification
[Interruption et chevauchement, le crochet apparaît sur chacune des deux lignes
=	Enchaînement immédiat entre deux tours
(.)	Pause dans le tour d'un locuteur inférieure à 1 seconde
(3'')	Pauses chronométrées (supérieures à 1 seconde)
(silence)	Les pauses entre les prises de paroles de deux locuteurs successifs sont, par commodité, notées. Elles sont toujours indiquées et suivies ou non de leur durée.
'	Chute d'un son
:	Allongement d'un son. Un allongement très important est marqué par plusieurs fois deux points
-	Mot interrompu brutalement par le locuteur
Majuscule	Les majuscules indiquent l'insistance ou l'emphase
/	Intonation légèrement montante
↑	Intonation fortement montante
\	Intonation légèrement descendante
↓	Intonation fortement descendante
(FORT)...+	Les caractéristiques vocales sont notées en petites capitales entre parenthèses, leur fin est indiquée par le signe +

Tableau 03 : Code de transcription (Traverso, 2007: 24)

2.2. Méthodologies d'analyse

Lorsqu'on dispose d'un gros corpus d'interactions enregistrées à analyser, on peut utiliser deux types d'approches qui peuvent d'ailleurs se combiner pour obtenir les meilleurs résultats ;

2.2.1. L'analyse transversale :

On peut parler d'analyse transversale pour celle qui procède en étudiant un phénomène, préalablement identifié, dans les différentes interactions du corpus. L'identification peut être fondée sur une catégorie à priori, ou être construite en partant des données.

L'étude peut porter sur un type d'échange routinisé comme par exemple l'excuse ou le compliment, mais cela peut également porter sur d'autres aspects de la communication, comme par exemple les interruptions. Traverso cite également les procédures comme par exemple la procédure d'amadouage que l'on retrouve dans les visites. Il s'agit d'un ensemble d'échanges verbaux et de comportements liés au fait de pénétrer sur le territoire d'autrui : on va alors étudier à travers les exemples du corpus tous les cas de figure que l'on trouve dans ce genre de situation avec les différentes formulations possibles et réactions des uns et des autres.

2.2.2. L'analyse longitudinale

Dans l'analyse longitudinale , on va choisir une interaction (un morceau d'enregistrement qui forme un tout) et essayer de rendre compte au mieux de son déroulement en l'analysant en quelque sorte « sous toutes les coutures », c'est-à-dire de tous les points de vue possibles : aspects rituels, séquences, gestion des tours de parole etc...C'est une approche qui tient davantage compte de la spécificité d'une interaction donnée (alors que l'analyse transversale cherche davantage à repérer des procédures récurrentes et réutilisables) et de la dynamique des échanges.

Un des apports de l'analyse longitudinale est de faire apparaître les fonctions contextuelles des actes et leurs plurifonctionnalités

Conclusion

L'analyse des interactions peut se caractériser succinctement par le type de corpus qu'elle nécessite et par le type de questionnements qu'elle met en œuvre sur la base d'une méthodologie aujourd'hui éprouvée. Les corpus sont constitués à partir de données collectées dans des situations sociales « naturelles », dans le sens où elles ne sont pas construites par le chercheur en vue de sa recherche. Ils visent en premier lieu à permettre l'étude des pratiques sociales et interactionnelles des individus.

Sur le plan linguistique, les questions de recherche portent sur les ressources utilisées par les participants dans leurs activités. Ce questionnement très général conduit à prendre en compte tant les formes linguistiques que les autres ressources de différentes natures que les participants utilisent (gestes, manipulation d'objets, occupation des espaces, etc.). Les objets d'analyse majeurs concernent la façon dont ces ressources sont mises en œuvre au cours des activités interactionnelles. Ceci conduit donc à placer au cœur des analyses le caractère situé des productions des participants ainsi que leur caractère temporel et co-construit.

Chapitre 04 :

Structure locale de la conversation

Introduction :

En surface, la conversation, et en particulier la conversation familière, donne une impression de spontanéité et d'absence d'organisation. Pourtant, dans l'ensemble, chacun parle à son tour, et les tours s'enchaînent avec un minimum de problèmes : il n'y a pas trop de chevauchements, ni d'hésitations, ni de silences. C'est parce qu'en fait, les locuteurs suivent de façon intuitive un certain nombre de règles. Dans ce chapitre, nous aborderons les différentes règles de gestion des tours de parole et quelques-unes des différences que l'on peut observer dans ces règles d'une culture à l'autre.

1. Les tours de paroles :

Le tour de parole est la contribution d'un locuteur donné à un moment donné de la conversation. Les tours de parole des différents locuteurs s'enchaînent selon un système d'alternance. En analyse conversationnelle, le tour de parole constitue l'unité essentielle d'organisation des productions orales dialoguées.

Selon Bange (1992), le tour de parole est une « réalisation interactive ». La situation à participants multiples voit en effet se multiplier les cas d'intrusion (le locuteur A dont c'est le tour sélectionne le locuteur B, mais C qui enchaîne) et de construction collaborative des tours de parole par des locuteurs différents.

1.1. Principes d'alternance :

Les règles d'allocation reposent sur le principe de la coopération entre les locuteurs. Pour que le déroulement d'une conversation soit équilibré et harmonieux, il est à respecter ce qui suit:

- Il ne faut pas monopoliser la parole et produire de longues tours, et donner l'occasion aux autres participants d'intervenir.
- Prendre en considération le principe de « chacun son tour » : un seul locuteur doit parler à la fois pour éviter les chevauchements qui donnent lieu de négociation.

- Il faut respecter l'intervalle entre les tours : si l'intervalle est trop court, il peut être considéré comme interruption, s'il est trop long, il indique un dysfonctionnement, par exemple : l'embarras, l'ennui ou le désaccord.

1.1.1. Principe d'un intervalle minimum entre les tours :

Si l'intervalle est trop court, cela peut produire la même impression qu'une interruption, s'il est trop long, il indique souvent un dysfonctionnement comme par exemple l'embarras, l'ennui ou le désaccord.

- L'interprétation du principe « chacun son tour » varie considérablement d'une culture à l'autre, et les chevauchements, s'ils doivent à tout prix être évités dans certaines cultures, ne sont pas considérés nécessairement comme des interruptions intempestives dans d'autres. Ils peuvent même remplir des fonctions interactionnelles implicitement reconnues par les participants. Les pays scandinaves et de culture anglo-saxonne appartiennent à la première catégorie, les pays de culture latine ou arabe plutôt à la deuxième.

1.1.2. Variation culturelle et notion d'intervalle minimum

Les travaux de l'école de Palo Alto montrent par exemple que cet intervalle est de 5/10ème de seconde pour les Américains mais de 3/10^{ème} de seconde pour les Français. Ceci explique pourquoi les Américains ont l'impression que les Français parlent vite (le débit y est aussi pour quelque chose) mais aussi pourquoi ils ont tant de mal à s'insérer dans une conversation entre Français : le temps que les 5/10ème de seconde se soient écoulés, un des interlocuteurs français aura déjà repris la parole !

1.2. Règles de l'alternance des tours de parole:

Afin d'éviter les silences et réduire les chevauchements de parole Sacks, Schegloff et Jefferson ont développé les règles de l'alternance des tours de parole :

- le locuteur dont le tour sélectionne le locuteur suivant par des indices de nature prosodique, syntaxique, gestuelle, et/ou posturale ;
- s'il n'a sélectionné personne au moment où il laisse la parole, un successeur peut s'auto-sélectionner. Dans ce cas, si les deux participants au tour démarrent en chevauchement, c'est le premier à s'être auto-sélectionné qui acquiert les droits sur le tour ;

- si le locuteur en cours n'attribue pas le tour et que personne ne s'autosélectionne, le locuteur dont c'était le tour continue.

1.3. Répartition des tours de parole

On peut mentionner trois principes sur lesquels s'appuie la distribution des tours de parole. Il reste à voir les moyens par lesquels ces principes sont mis en action, en d'autres termes comment les participants s'y prennent pour les appliquer. Deux cas de figure se présentent :

- Dans certains contextes, la distribution des tours est réglée par une personne affectée à cet emploi : président de séance pour une réunion de travail en milieu professionnel, maîtresse d'école dans la classe, animateur de débat dans les médias, etc... Cette situation n'est cependant pas la plus fréquente dans la vie quotidienne.
- Dans les conversations ordinaires, les changements de tours sont négociés par les participants eux-mêmes. Ils se produisent en général au moment qu'il est convenu d'appeler un « point de transition possible ». En général, le locuteur en place émet des signaux qui indiquent qu'il /elle va finir son tour. Ils sont de plusieurs sortes et se combinent. On distingue :
 - Les signaux verbaux : le type d'acte de langage (formulation d'une question, par exemple, qui par définition appelle une réponse), la complétion syntaxique de la phrase, ou encore la production de morphème de clôture du type « bon », « voilà » etc...
 - Les signaux prosodiques : il s'agit essentiellement de la courbe intonative (montante pour une question, en français, descendante pour la fin d'une assertion) et des pauses.
 - Les signaux mimo-gestuels : regards en direction du destinataire, fin des gesticulations.

Dans les conversations à plusieurs, le locuteur en place peut sélectionner son successeur (en particulier par les signaux mimo-gestuels) ou non. Dans ce dernier cas, un des autres participants va s'auto-sélectionner après une pause (d'où l'importance culturelle de l'intervalle minimum).

1.3.1. Stratégies pour conserver son tour

Dans le cours de la conversation, un nouveau locuteur peut s'auto-sélectionner alors même que le locuteur en place n'a pas terminé son tour. C'est souvent à la faveur d'une pause interne au tour de parole que cela se produit. Différentes stratégies sont utilisées par le locuteur en place pour conserver ou récupérer son tour de parole. Les stratégies suivantes peuvent être observées chez des locuteurs de différentes langues :

- **Minimiser les pauses intra-tours** : par exemple le locuteur en cherchant à formuler sa pensée le plus clairement possible, ne fait aucune pause, il répète des segments de son énoncé, parfois en les reformulant légèrement, tout en conservant un débit assez rapide. Il signale ainsi que son tour n'est pas fini et se protège d'une éventuelle intervention d'un autre participant.
- **Incorporer la contribution de l'interlocuteur** : Si un autre locuteur s'auto-sélectionne à la faveur d'une pause intra-tour, une manière de récupérer son tour est de récupérer la contribution de l'interlocuteur et de l'incorporer syntactiquement dans son propre tour de parole.

1.3.2. Variation culturelle dans les stratégies pour conserver son tour

Le respect des tours varie d'une culture à l'autre. Dans les cultures qui laissent un plus grand intervalle entre les tours et qui font attention à ne pas interrompre le locuteur en place, on observe plus de pauses intra-tours dans le discours, car celui qui parle risque moins que ses pauses puissent être interprétées comme signal que l'on peut intervenir. Ces pauses intra-tours permettent de formuler sa pensée, mais sont aussi utilisées parfois pour mettre de l'emphase.

Dans les cultures où l'on observe davantage l'alternance des tours de parole, en cas de chevauchement accidentel, les deux locuteurs se retirent très rapidement. Dans une situation interculturelle face à un interlocuteur d'une culture qui tolère plus les chevauchements, le locuteur en place persistera moins longtemps et pourra même perdre son tour face à « l'intrus ».

1.4. La Co-construction de l'interaction :

Il existe deux types de tour : les tours pleins ou « vrais tours » qui apportent une contribution à la conversation, et les régulateurs qui ne sont pas considérés comme de vrais tours, ils indiquent l'écoute, l'attention et l'engagement dans l'interaction. De Gaulmyn stipule que : « *les régulateurs(...) contribuent à étayer, à soutenir le discours du locuteur sans attendre qu'il en manifeste le besoin, en allant au-devant de ses désirs d'approbation* » (De Gaulmyn M., 1987a, p. 209). Ils sont souvent produits en chevauchement, à titre d'exemple nous avons les mots vides sens suivants : « hmm », « ou », « ah d'accord », « ah bon ? », « je vois ».

1.5. Les chevauchements et les interruptions de parole:

En général, dans les interactions, les tours de parole se succèdent et s'enchaînent selon le principe de l'alternance, car chaque participant doit respecter son tour pour que l'interaction soit conforme aux normes, mais, il y a des variations selon le type d'interaction dont les chevauchements et les interruptions sont les plus fréquents.

L'alternance des tours de paroles est négociée par les participants de l'interaction, et « *leur statut de dominant ou de dominé va en grande partie dépendre de leur maîtrise des techniques du « turn system », et de leur capacité à prendre et à garder la parole* » (Kerbrat-Orecchioni C., 1992, p. 87). Selon les principes énumérés par Sacks : une seule personne parle à la fois, et il y a toujours une personne qui parle. Alors ce qui affecte le dysfonctionnement du système des tours « ratés » est soit involontaire, c'est-à-dire que les indices de fin de tour sont flous, soit volontaire, c'est-à-dire que les interlocuteurs ne respectent pas ces règles. Donc ces ratés se situent au moment de l'alternance des tours de parole, ou lors de la succession de la parole avec un autre interlocuteur.

Il semble que les deux phénomènes se différencient l'un de l'autre. Alors que le chevauchement est une violation au niveau de la coordination formelle des tours, l'interruption est une rupture au niveau du contenu des tours précédents, afin d'accélérer l'accord ou le désaccord et de confirmer ou rejeter l'information.

1.5.1. Le chevauchement :

Le chevauchement se produit lorsque deux locuteurs parlent simultanément et que leurs voix se superposent dans le cours de l'interaction. Contrairement à une interruption brutale, il ne traduit pas toujours une volonté de couper la parole, mais constitue une manifestation ordinaire de la dynamique conversationnelle. Schegloff (1987, 1992, 1997) a étudié de manière approfondie les chevauchements et en a distingué plusieurs formes, révélant à la fois des phénomènes d'anticipation, de coopération et parfois de maladresse. On distingue principalement trois types de chevauchements :

1.5.1.1. Chevauchement par anticipation :

Le chevauchement par anticipation se produit lorsque l'un des interlocuteurs commence à parler juste avant la fin d'un tour de parole prévu par son partenaire. Ce phénomène repose sur la capacité des participants à prévoir la fin probable d'un énoncé, en s'appuyant sur des indices syntaxiques, prosodiques ou pragmatiques. Comme les derniers mots d'un tour sont généralement peu informatifs ou facilement prévisibles, l'autre locuteur peut entamer son intervention avant que la clôture ne soit achevée. Ce type de chevauchement n'est pas perçu comme une rupture brutale : il témoigne plutôt de la compétence interactionnelle des interlocuteurs, capables de projeter la fin d'un discours et d'assurer ainsi une continuité fluide.

Exemple :

- A : « Donc voilà, je pense que le meilleur choix serait de... »
- B (anticipant la fin) : « ...partir demain matin, oui, exactement ! »

Dans ce cas, B a anticipé la clôture de l'énoncé de A et s'est inséré légèrement avant la fin, sans pour autant générer de tension, ce qui illustre la nature coopérative du chevauchement par anticipation.

1.5.1.2. Chevauchement par violation territoriale :

Le chevauchement par violation territoriale survient lorsque l'un des interlocuteurs prend la parole en plein milieu du tour de l'autre, sans qu'aucun indice de fin ne soit donné. Contrairement au chevauchement par anticipation, il ne s'appuie pas sur une projection naturelle de la clôture, mais correspond à une véritable rupture de l'ordre

interactionnel. Cette prise de parole est intentionnelle et traduit souvent une volonté d'interrompre, de contester ou de réorienter l'échange. Elle peut ainsi être perçue comme une intrusion dans le « territoire » discursif de l'autre, révélant des rapports de force ou une dynamique conflictuelle dans la conversation.

Exemple :

- A : « Je voulais simplement expliquer que, dans ce cas précis, la meilleure solu— »
- B (coupant) : « Non, tu as tort, ce n'est pas du tout comme ça qu'il faut voir les choses ! »

Dans ce cas, B s'empare brusquement de la parole sans attendre la fin du tour de A. Le chevauchement par violation territoriale illustre donc la dimension compétitive de la conversation et met en évidence le rôle du langage dans la négociation (parfois tendue) des places interactionnelles.

1.5.1.3. Chevauchement par « pause inter » ou « pause intra » :

Le chevauchement par pause inter ou pause intra se produit lorsqu'un locuteur donne l'impression de terminer son tour de parole en marquant une pause ou en produisant un signal ambigu de clôture. Interprétant ce signal comme une fin de tour, un autre participant saisit l'occasion pour prendre la parole. Cependant, le premier locuteur n'avait pas réellement achevé son intervention et reprend aussitôt son discours, d'où une superposition momentanée des voix. Ce type de chevauchement n'est donc pas intentionnel ni conflictuel : il résulte d'une ambiguïté interactionnelle liée à la gestion des pauses et des indices de transition.

Exemple :

- A : « Donc, si on résume... (pause) »
- B : « Oui, je suis d'accord, mais il faudrait— »
- A (enchaînant en même temps) : « ...il reste encore deux points essentiels à traiter. »

Dans cet exemple, la pause laissée par A a été interprétée par B comme un signal de fin de tour, alors qu'elle constituait en réalité une simple respiration ou un moment de préparation à la suite du discours. Le chevauchement par pause inter/intra met ainsi en

évidence la complexité de la gestion des tours de parole et la nécessité, pour les interlocuteurs, d'interpréter finement les indices prosodiques et rythmiques de la parole.

1.5.2. L'interruption :

La notion d'interruption est plus complexe de celle de chevauchement car, elle fait intervenir à la fois des critères syntaxiques, prosodiques, mimo-gestuels et interactionnels, en particulier le point de vue des participants tel qu'il se manifeste dans la suite d'un échange. Orecchioni prétend que « *Les interruptions, surtout lorsqu'elles s'accompagnent d'un chevauchement, ont pour tendance taxémique générale d'exprimer une position haute, ou une tentative d'accaparer* » (Kerbrat-Orecchioni C., 1992, p. 88).

L'interruption de parole peut se faire de manières différentes, elle peut avoir lieu en coupant la parole de l'autre brusquement et parfois sans arrêt ou par le biais d'une demande formulée poliment comme le cas de l'exemple suivant : « excusez-moi de vous interrompre ». Nous distinguons deux grands types d'interruption :

1.5.2.1. Les interruptions « violatives » :

Ce type correspond à des prises de parole intrusives qui visent explicitement à s'imposer dans la conversation. Contrairement aux chevauchements de soutien ou aux interventions collaboratives, elles ne cherchent pas à accompagner ou compléter le discours de l'autre, mais à l'interrompre pour le remplacer par son propre propos. Elles sont généralement longues et se transforment en véritables violations du tour de parole, car l'intervenant s'approprie le temps de parole sans tenir compte de la continuité du discours de son interlocuteur. Ce type d'interruption traduit souvent une volonté de dominer l'échange, de contester l'argumentation en cours ou de réorienter la discussion vers un autre objectif.

Exemple :

- A : « Pour conclure, je dirais que cette solution permettrait d'améliorer... »
- B (coupant et poursuivant longuement) : « Non, non, attends, ce que tu oublies complètement c'est que la vraie priorité, c'est d'investir dans les infrastructures, et je vais t'expliquer pourquoi... »

Dans cet exemple, B ne se contente pas d'une brève intervention mais impose un nouveau tour de parole en interrompant A. Les interruptions violatives révèlent ainsi la dimension conflictuelle et compétitive de certaines interactions, où la prise de parole devient un enjeu de pouvoir.

1.5.2.2. Les interruptions « coopératives » ou « affiliatives » :

À l'opposé des interruptions violatives, les interruptions coopératives ou affiliatives ne visent pas à prendre le pouvoir dans l'échange, mais à soutenir la relation et à faciliter le bon déroulement de la conversation. Elles traduisent l'intérêt, l'implication et parfois l'enthousiasme de l'interlocuteur face au discours de l'autre. Loin d'être perçues comme intrusives, elles renforcent la dynamique interactionnelle en manifestant l'écoute active, l'accord, la complicité ou l'encouragement. Ces interruptions sont souvent brèves, ponctuées par des marqueurs de soutien (« oui », « exactement », « c'est vrai »), des exclamations ou des rires qui viennent rythmer et enrichir le propos du locuteur principal. Elles peuvent également aider à clarifier ou relancer le discours, en montrant que l'auditeur suit attentivement l'échange.

Exemple :

- A : « J'ai enfin terminé mon mémoire, mais ça a été un travail vraiment épuisant... »
- B (l'interrompant brièvement, avec enthousiasme) : « Ah, je m'en doute, bravo ! »
- A (reprenant sans gêne) : « Oui, surtout que j'ai dû refaire plusieurs chapitres. »

Dans l'exemple ci-dessus, l'intervention de B ne bloque pas le fil du discours de A, mais vient au contraire le soutenir et renforcer le lien relationnel. Les interruptions coopératives apparaissent ainsi comme des marqueurs positifs de l'engagement des interlocuteurs et de la co-construction harmonieuse de l'interaction.

1.6. La paire adjacente

La paire adjacente est une notion fondamentale en analyse conversationnelle, elle élucide un mode d'organisation séquentielle des actions dans la conversation, Goffman la définit comme : « *Un couplet, une unité dialogique minimale, un tour long de deux énonciations, chacune du même « type », chacune prononcée par une personne différente,*

se suivant immédiatement dans le temps ; bref, une paire adjacente » (Goffman.E., 1987, p. 52)

Les tours de parole s'enchaînent de manière cohérente, et leur enchaînement est conditionné par le contexte conversationnel : c'est là la nature context-shaped et context-renewing des contributions verbales. Ainsi, la première structure d'enchaînement des tours de parole à avoir été mise en évidence est celle de la paire adjacente par Schegloff (1968) et Sacks (1974). Pour cet enchaînement de tours, il s'agit des cas de figure où le premier tour de parole déclenche l'attente normative d'un deuxième tour, en réaction au premier, selon un principe de dépendance conditionnelle ou encore celui de l'implicativité séquentielle .

Le cas prototypique d'une paire adjacente est celui des salutations ou encore celui des enchaînements question – réponse. Ainsi, la paire adjacente correspond aux cas où la réalisation d'une action par le premier locuteur pose des contraintes sur la contribution du locuteur suivant, à la fois « *contrainte de produire un énoncé et contrainte de produire une des actions rendues pertinentes par le premier tour* » (Traverso, 2016, p. 72).

Ce principe de dépendance conditionnelle est particulièrement visible dans les cas où le deuxième tour n'est pas produit : cette absence de réaction est rendue pertinente par les participants et peut même déclencher la mise en place d'une séquence de réparation.

Au sein d'une paire adjacente, on distingue ainsi la première partie de la paire (« first pair part » ou encore FPP) et la deuxième partie de la paire (« second pair part » ou encore SPP). Sans entrer dans les détails, il convient ici de mentionner que la construction de la deuxième partie de la paire peut avoir un format préférentiel ou dispréférentiel. Il s'agit par là de désigner les cas où le participant produisant la deuxième partie de la paire annonce le contenu de la réponse à la première partie de la paire.

Ainsi, selon les marqueurs d'hésitation, les silences, ou encore les justifications sont des indicateurs canoniques d'une réponse dispréférentielle, annonçant que la réponse ne sera certainement pas « collaborative » avec la première paire. La paire adjacente est considérée comme étant la séquence minimale dans la conversation. Notons toutefois qu'elle peut parfois être suivie d'un troisième tour, et les trois tours de parole forment une même séquence, et l'on parle alors de l'expansion de la paire adjacente. Notons que les

expansions peuvent avoir lieu aussi bien avant qu'après l'occurrence de la paire adjacente, mais également à l'intérieur de la paire adjacente même (respectivement pré-expansion, post-expansion et expansion insérée).

Conclusion

Les règles de gestion des tours de parole présentent un certain nombre de caractéristiques générales qui sont communes à la plupart des cultures. Cependant, elles peuvent varier de façon significative, soit parce qu'elles obéissent à une logique sous-jacente différente, soit parce qu'elles reflètent des aspects de l'ethos communicatif culturellement spécifiques.

Chapitre 05 :

La structure globale des interactions

Introduction

En surface, la conversation se présente comme une succession de tours de parole, mais c'est également une organisation qui obéit à des règles d'enchaînement syntaxique, sémantique et pragmatique. C'est cette organisation qu'on essaye de mettre en évidence. A ce propos, C. Kerbrat-Orecchioni affirme que :

Toute conversation, et plus généralement toute forme de discours dialogué (interview, débat, consultation, etc.) se présente comme une architecture complexe et hiérarchisée, fabriquée à partir d'unités emboîtées les unes dans les autres selon certaines règles d'organisation (Kerbrat-Orecchioni C. , 2005, p. 61).

En règle générale, toute interaction se déroule en trois étapes : l'ouverture, qui va du moment où les participants entrent en contact jusqu'au moment où ils se mettent à développer un thème ou en viennent au but de leur rencontre, le corps de l'interaction, puis la clôture qui correspond au moment où l'on prend congé avant de se quitter effectivement. C'est ce qu'on appelle: le découpage en unités hiérarchisées. On considère qu'il y a 5 unités pertinentes pour décrire l'organisation des conversations:

1. L'interaction

C'est l'unité de rang supérieur (la plus grande unité dans laquelle sont incluses les unes dans les autres d'autres unités de plus en plus petites). Elle se définit en fonction de son type (conversation, consultation médicale) et de sa continuité interne (participants, cadre spatio-temporel, thèmes abordés). Elle comporte également une séquence d'ouverture et de clôture. Il est parfois difficile de délimiter exactement où finit une interaction. Par exemple, si les participants restent les mêmes mais que l'activité change radicalement, va-t-on considérer que l'on a une seule interaction ou deux (ex : des étudiants qui préparent un exposé ensemble puis changent de sujet de conversation ou décident d'aller déjeuner ensemble en fin de préparation) ? Dans ce contexte, C. Kerbrat Orecchioni prétend que : « *Pour qu'on ait affaire à une seule et même interaction, il faut et il suffit que l'on ait un groupe de participants modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre spatiotemporel rtyumodifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable mais sans rupture* » (Kerbrat-Orecchioni C. , 1990, p. 216).

D'après Vion ce terme d'interaction trouve sa place dans les sciences humaines pour signifier les interactions communicatives entre les personnes. Ces interactions peuvent s'effectuer par des moyens verbaux ou bien non verbaux :

Tous les interactions ne se ramènent pas à des échanges verbaux » : « Toute action conjointe, conflictuelle ou coopérative, mettant en présence deux ou plus de deux acteurs. A ce titre, le concept recouvre aussi bien les échanges conversationnels que les transactions financière, les jeux amoureux que les matchs de la boxe... (Vion R, 1992, p. 17)

Goffman privilégie l'interaction verbale par le terme « rencontre », pour lui la présence physique des participants dans l'acte communicative est nécessaire, il exclut tous les autres canaux de la communication :

Par interaction (c'est-à-dire interaction de face à face), on entend à peu près influence réciproque que les partenaires exercent sur leurs actions respectives lorsque ils sont en présence physique immédiate les uns des autres ; par une interaction, on entend l'ensemble de interaction qui se produit en une occasion quelconque quand les membres d'un ensemble donné se trouvent en présence continue les uns des autres ; le terme "rencontre" pouvant aussi convenir (Goffman E, 1973, p. 02).

Cette dernière définition englobe à la fois les deux utilisations principes du terme « interaction ». Ce terme comme processus mutuelles qu'exercent les uns sur les autres lors d'un échange communicatif, mais aussi ce lieu de rencontre où les participants exercent les activités qui composent l'échange (c'est-à-dire les événements comportementales exécutent lors d'une co-présence des interactants : les gestes, les mimiques, les regards...). Dans ce sens Roulet affirme qu'une interaction est : « *déterminée par la rencontre et la séparation des deux interlocuteurs* » (Roulet, 1985, p. 23).

2. La séquence

C'est un bloc constitué d'un certain nombre de tours reliés par un fort degré de cohérence sémantique: thématique ou pragmatique. Selon la structure hiérarchique du schéma, la séquence constitue le rang intermédiaire entre interaction et l'échange. Elle peut se définir comme :

Bloc d'échanges relié par un fort degré de cohérence sémantique et /ou pragmatique (...) selon la nature du contenu de la séquence envisagé envisagée, c'est tantôt l'aspect

sémantique, tantôt l'aspect pragmatique qui guidera de façon prédominante l'opération de découpage (Kerbrat-Orecchioni C. , 1990, p. 78).

Il s'agit de l'organisation qui structure le déroulement de l'interaction. C'est-à-dire que toutes les interactions obéissent à une certaine série de séquences qui succèdent pour enchaîner la parole. Kerbrat Orecchioni affirme que : « *la plupart des interactions se déroulent en effet selon le schéma globale : séquence d'ouverture, corps de l'interaction, séquence de clôture.* » (Kerbrat-Orecchioni C. , 2001, p. 20)

De son côté Traverso indique que : « *En règle générale, toute les interactions se déroulent en trois qui se succèdent dans le temps : ouverture, corps, clôture* » (Traverso, 2004, p. 30). Alors, nous pouvons déduire que la structure de l'interaction comporte :

- La séquence d'ouverture.
- Le corps de l'interaction.
- La séquence de clôture.

Les séquences d'ouverture et de clôture ont un but pragmatique (entamer la conversation, y mettre fin) et sont très ritualisées à la différence des séquences du corps de l'interaction, qui sont plutôt organisées sur des bases thématiques. Le corps de l'interaction se découpe en un nombre indéfini de séquences de longueur variable suivant le type d'interaction. A l'intérieur de ces séquences, on peut opérer des sub-divisions qu'on appelle des échanges.

3. L'échange

L'échange est considéré comme l'unité fondamentale de l'interaction, il est défini comme étant l'unité centrale du dialogue se composant d'au moins de deux interventions : « *l'échange est composé d'au moins deux contributions conversationnelles (tours de parole) de locuteurs différents, l'échange est donc un constituant complexe. Un échange ne comprenant que deux tours de parole est un échange minimal* » (Moeschler & Auglin, 2000, p. 81). Il commence par une intervention « initiative » du premier participant qui exige certain contraintes sur l'intervention « réactive » qui impose la production du second participant. Kerbrat Orecchioni signale que : « *Un échange comporte normalement : 1 : deux actes (ou deux interventions), dits respectivement* »

initiatif pour le premier, et *réactif* pour le second. » (Kerbrat-Orecchioni C. , 2005, p. 62)

Donc, l'échange est la plus petite unité dialogale (deux personnes au moins y participent) qui forme un tout. Il commence par une intervention initiative du premier locuteur qui impose des contraintes sur l'intervention réactive que doit produire le second locuteur. Par exemple, une question appelle une réponse. Le minimum pour pouvoir parler d'un échange, c'est d'avoir deux énoncés produits par deux locuteurs différents : une demande d'information et la réponse... De nombreux échanges présentent une structure ternaire : question/réponse/évaluation.

Ex : - Qu'est-ce que c'est que cette plante ?

- C'est un abutilon.

- En tout cas, c'est joli.

L'échange peut même s'étendre à plusieurs tours, surtout dans les situations où l'un des locuteurs peut se sentir obligé de "revenir à la charge" (compliments, excuses, remerciements...). Pour que l'échange puisse se clore, il faut que la réaction de l'interlocuteur et l'évaluation du locuteur soient positives. Selon Eddy Roulet :

Nous appelons complétude interactionnelle cette contrainte du double accord qui commande la clôture de la négociation et de l'échange. si la réaction ou l'évaluation est négative, on observe une extension de la négociation et de l'échange qui peuvent compter cinq, sept, neuf phrases ou interventions, voire d'avantage, jusqu'à ce que soit satisfaite la contrainte du double accord. (Roulet, 1985, p. 190).

4. L'intervention

C'est la contribution d'un locuteur particulier à un échange particulier. L'intervention coïncide parfois avec le tour de parole, mais pas toujours. Il arrive fréquemment qu'un tour de parole comporte à l'échange suivant.

Exemple :

1. A :salut! *échanges de salutations*

B :salut!

}

2. A : ça va ?

}

échanges de salutations complémentaires

3. B : ça va

Et toi ? *question/réponse*

A : Ça peut aller.

Qu'est-ce que tu fais là?

B : Je cherche un cadeau pour ma sœur *question/réponse*

Traverso assure à ce propos que l'intervention initiative ouvre un échange, l'intervention réactive enchaîne sur une intervention précédente ; nombre d'entre elles assument une double fonction réactive et initiative. L'intervention est la plus grande unité monologique du dialogue, elle est constituée d'actes des langages, Kerbrat Orecchioni explique que « *les actes de langage se combinent pour former des interventions* » (Kerbrat-Orecchioni C. , 2005, p. 61). L'intervention peut être séparée selon leur fonction dans le déroulement de l'échange.

5. Les actes de langage

C'est l'action verbale minimale effectuée par un locuteur : requête, reproche, assertion etc... Il faut faire attention de distinguer la valeur hors-contexte d'un acte de sa valeur interactive. Exemple : Il est huit heures

- Hors contexte, il s'agit d'une assertion à valeur informative.
- En contexte, il peut indiquer suivant la situation et les participants :
 - Une requête indirecte (Mets la télé pour qu'on regarde les informations)
 - Un rappel (Tu m'avais dit que tu devais téléphoner à X à huit heures)
 - Un reproche (J'ai faim et il n'y a rien de prêt) etc...

Les actes du langage sont définis comme suit : « *La plus petite unité monologique constituant l'intervention* » (Moeschler, 1985, p. 81). Ils sont considérés tels que les envisagent Austin et Searle comme des entités abstraites et isolées. Kerbrat Orecchioni distingue (Kerbrat-Orecchioni C. , 2005, p. 64) :

- Les actes qui ont une vocation à constituer des interventions initiatives comme les questions ou les requêtes

- Les actes qui ont une vocation à jouer un rôle réactif, comme les réponses ou les réfutations
- Les actes bivalents, qu'ils soient génériques comme l'assertion, ou plus spécifique comme la salutation, ou l'octroi d'une permission, acte initiatif, comme l'exemple : (vous pouvez partir - Merci), mais réactif comme dans l'exemple (Je peux partir ?- Mais oui ! -Merci)

Un acte de langage initiateur ou réactif peut en général être réalisé de plusieurs façons différentes. On appelle préférence ou choix préférentiel la formulation la plus fréquente, la plus normale, la moins remarquée. Nous proposons l'exemple tiré du corpus de Traverso :

Exemple :

M téléphone pour obtenir une confirmation.

M : j'te téléphone pour savoir si c'est toujours d'accord

S : ben: ouais (.)normal'ment ouais mais euh: j'allais t'app'ler demain pour confirmer parce que::: qu'on n'a pas encore:: la réponse.

On voit que l'interlocuteur produit :

- Une confirmation hésitante (ben ouais...)
- Une modalisation (normalement oui)
- Une rétractation (mais euh...)
- Une justification implicite (j'allais te rapp'ler demain parce que)
- Enfin seulement la réponse effective :on n'a pas encore la réponse (= je ne peux pas confirmer).

Les choix préférentiels sont donc des actes de langage qu'on peut anticiper, qui sont plus ou moins prévisibles. Mais certains échanges ou même interactions (donc beaucoup plus étendus dans la durée et le nombre de tours de parole) peuvent également être prévisibles et récurrents dans leur ensemble. Ce sont des échanges liés à certaines situations sociales qui, par leur répétition, amènent au choix de comportements langagiers adaptés à la situation et partagés par les membres du groupe. On les appelle routines conversationnelles.

- Elles sont, en général, déclenchées par une situation. Par exemple, recevoir un cadeau, se revoir pour la première fois après le nouvel an etc...

- Elles peuvent être plus ou moins figées. En général, plus la relation est formelle et distante, plus on utilisera des formules figées. Ex : la transmission de salutations à une tierce personne. Dans les relations distantes, on utilisera une formule comme "je n'y manquerai pas", dans une relation plus intime, on dira par exemple « ben d'accord » ou « je lui dirai ».
- Au niveau interculturel, elles peuvent être une source de malentendu quand les routines ne sont pas partagées. Exemple : A la question « Vous avez passé un bon week-end ? », les locuteurs de sociétés différentes ne répondent pas de la même façon et n'ont pas les mêmes attentes.

6. Les éléments constitutifs de la situation

En analyse conversationnelle, l'objet d'investigation, ce sont les échanges verbaux dans des situations concrètes de communication. Il faut donc définir les éléments qui la constituent, car ceux-ci permettent de prédire en partie le déroulement de l'interaction.

6.1. Les participants:

En plus de leurs caractéristiques personnelles, les participants se caractérisent par leurs rôles, qui sont de deux sortes: interactionnel et interlocutif.

6.1.1. Le rôle interactionnel :

Ce rôle est lié au type d'interaction en cours et est en quelque sorte le rôle que l'on joue au sens où un acteur peut jouer un rôle : par exemple le médecin et le malade. Ce rôle interactionnel peut coïncider avec un statut social particulier (c'est le cas du médecin) mais pas nécessairement (ce n'est pas le cas du malade). Les rôles interactionnels peuvent être complémentaires et chaque participant doit « jouer » un rôle différent, ou au contraire symétriques (par exemple la conversation entre amis) auquel cas les droits et devoirs communicatifs sont les mêmes pour les différents interactants en présence.

6.1.2. Le rôle interlocutif :

Ce type de rôle s'ajoute au rôle interactionnel : c'est le rôle d'émetteur et de récepteur (ou locuteur/auditeur): qui parle à qui à un moment donné. Lorsqu'il n'y a que deux participants et que l'un est en train de parler, l'autre est forcément le récepteur (celui qui

entend ces paroles) mais aussi le destinataire (c'est à lui que ces paroles sont adressées). Par contre, lorsqu'il y a plusieurs participants, la situation se complique et il faut introduire certaines distinctions.

- **Les participants ratifiés** (destinataires): Ce sont les personnes qui font partie du groupe conversationnel constitué. On les repère à des signaux non verbaux, tels que l'arrangement physique (sièges en rond par exemple), la proxémie (distance entre les personnes), les postures (tournées les uns vers les autres par exemple) et les regards.
- **Les participants non ratifiés** ou spectateurs: Ceux-ci sont en principe exclus de l'échange. Ils tombent dans deux catégories : les récepteurs « en surplus » : l'émetteur est conscient de leur présence mais les exclut. C'est par exemple dans une boutique le cas de la vendeuse qui conseille une cliente pendant que d'autres regardent ou essayent d'autres articles. Les « épieurs » : ce sont les récepteurs intrus qui écoutent le message qui ne leur est pas destiné. Par exemple, dans le bus, un passager qui se met à écouter la conversation de deux autres voyageurs...

6.2. Le cadre: Il comprend deux dimensions: le temps et le lieu. On parle de « cadre spatial » et « cadre temporel ».

6.2.1. Le cadre temporel :

Deux aspects du cadre temporel peuvent influencer le déroulement de l'interaction.

- **Le moment :** Il est important car le discours doit être approprié au moment où se passe l'interaction. C'est particulièrement vrai pour certains aspects rituels comme les salutations .
- **La durée :** Le fait ou non de pouvoir « prendre son temps » va accélérer ou ralentir l'interaction ou même la tronquer.

6.2.2. Le cadre spatial :

Le cadre spatial joue un rôle fondamental. On distingue les lieux publics des lieux privés.

- **Les lieux publics** : ils pèsent d'une façon particulièrement contraignante sur l'interaction car ils imposent un type de déroulement particulier à cause de leur disposition spatiale : le guichet ou la salle de classe obligent les interactants à se comporter de certaines manières. De même, la disposition des invités sur un plateau de télévision influence la nature des échanges et des débats. Le face à face entraîne des formes d'interaction plus confrontationnelles que la table ronde qui invite au consensus...Savoir où se passe une interaction permet d'anticiper un certain nombre de comportements langagiers.
- **Les lieux privés** : ils permettent une plus grande souplesse dans les échanges et correspondent en général à des niveaux de langue plus familiers.

6.3. L'objectif

C'est le but global de l'interaction, la raison pour laquelle les participants sont en présence. On distingue:

6.3.1. Les interactions à but transactionnel

Appelées également « à finalité externe », elles servent à réaliser un objectif ou obtenir quelque chose : achat, renseignements, requête. Les interactants ont un motif ultérieur pour se parler.

6.3.2. Les interactions à but relationnel :

Ces interactions « à finalité interne », leur raison d'être principale est la confirmation et le maintien du lien social entre les personnes. Elles servent à entretenir les bonnes relations. On parle pour le plaisir de parler et d'être ensemble. C'est le cas des conversations entre amis, entre voisins, (des échanges de politesse). Le type d'objectif a une influence importante sur le déroulement de l'interaction (il suffit de penser aux questions/réponses de l'interview policière pour s'en rendre compte).

Conclusion

L'ensemble de ces éléments (participants + cadre spatio-temporel + objectif) permet une première description de la situation et permet de prévoir, dans une certaine mesure, son

déroulement. Ce sont des éléments grâce auxquels on peut commencer à élaborer une typologie des interactions. C'est également grâce à ces éléments que le récepteur peut interpréter les énoncés correctement, en particulier quand il y a une signification implicite, ils sont donc également indispensables à l'analyste.

Cependant, un certain nombre d'informations sur le contexte sont présentes dans le texte lui-même (dans les paroles échangées) sous forme, par exemple, de termes d'adresse, de déictiques temporels ou spatiaux, à travers les thèmes abordés, etc... On appelle ces marqueurs linguistiques des indices de contextualisation.

Chapitre 06

La séquence d'ouverture

Introduction

Les deux séquences d'ouverture et de clôture sont indispensables dans toute conversation, elles font deux exemples de séquences fortement ritualisées. La séquence d'ouverture correspond à la prise de contact entre les participants et à une première mise en place des modalités de l'interaction à venir. C'est probablement la phase de l'interaction qui a été la plus étudiée. Ces études, menées par Schegloff en 1968, ont conduit à montrer les procédures méthodiques de mise en route des interactions téléphoniques et à identifier le fonctionnement de l'échange clé de l'ouverture, l'échange de salutations, comme étant une forme fondamentale de l'organisation des activités : la paire adjacente. La production du premier membre de la paire implique la production du deuxième par le second locuteur, et fait peser des contraintes sur sa nature.

La séquence de clôture, quant à elle, correspond à la fermeture de la communication et, dans certains cas, à la séparation des participants. La réalisation de cette phase suppose que les participants tombent d'accord pour mettre fin à leurs échanges.

1. Définition et enjeux de la séquence d'ouverture

La séquence d'ouverture désigne la phase initiale de toute interaction verbale. Elle correspond au moment où les interlocuteurs entrent en contact et posent les bases de leur échange. Selon Sacks, Schegloff et Jefferson (1974), l'ouverture joue un rôle structurant dans l'organisation de la conversation, car elle constitue le passage du « non-contact » au « contact » interactionnel. C'est une étape fondamentale qui permet d'enclencher le processus de communication, de distribuer les tours de parole et de définir le ton de la relation. En ce sens, la manière dont une conversation s'ouvre conditionne largement la fluidité et la réussite de l'échange.

L'ouverture est une procédure qui permet d'entamer la conversation. Elle correspond à la mise en contact des participants. Elle est indispensable la plupart du temps, sauf dans le cas des conversations dites « endémiques », c'est à dire des conversations interrompues et reprises plusieurs fois dans une même journée, comme par exemple entre des collègues

de travail ou entre les membres d'une même famille. Dans ces cas-là, on ne refait pas de procédure d'ouverture à chaque fois et on attend le soir pour échanger des salutations de clôture. Les séquences d'ouverture sont indispensables :

- Quand des participants qui se connaissent entrent en contact pour la première fois de la journée.
- Quand des participants qui ne se connaissent pas entrent en conversation
- Au téléphone

2. Les fonctions de la séquence d'ouverture

La séquence d'ouverture remplit d'abord une fonction interactionnelle : elle établit le contact et permet aux participants d'entrer dans l'échange. Sans ce premier pas, il n'y a pas de conversation possible. Ensuite, elle assure une fonction relationnelle, puisqu'elle négocie la distance sociale entre les interlocuteurs. Selon qu'on emploie un « Bonjour Monsieur », un simple « Salut » ou encore un diminutif affectueux, le type de relation (formelle, amicale, intime) est d'emblée marqué.

L'ouverture d'une conversation a également une fonction pragmatique : elle prépare l'accès au sujet principal et introduit progressivement le thème de la conversation. Ainsi, une formule comme « Dis, tu as un instant ? » ne sert pas seulement à engager le dialogue, mais aussi à signaler l'intention de développer un propos.

3. Les procédés typiques de l'ouverture

Parmi les procédés les plus fréquents, les salutations occupent une place centrale. Elles constituent un rituel social universel, bien que leurs formes varient selon les langues et les cultures. Elles peuvent être verbales (« Bonjour », ou non verbales (sourire, poignée de main, inclinaison de la tête). Les appellatifs ou termes d'adresse sont un autre procédé courant. Ils contribuent à définir la relation entre les interlocuteurs en marquant soit la distance (« Monsieur Dupont », « Docteur »), soit la proximité (« Chérie », « Mon frère »). Les ouvertures comportent également des vérifications d'identité ou de disponibilité, particulièrement dans les conversations téléphoniques où l'identification n'est pas immédiate (« Allô ? », « C'est bien toi ? », « Tu as un moment ? »). On observe souvent

l'usage de marqueurs de transition qui servent de passerelle entre le contact initial et l'entrée dans le sujet proprement dit, tels que « Alors... », « En fait... » ou « Au fait... ».

3.1. Les pré-salutations :

Comme leur nom l'indique, les pré-salutations précèdent les salutations proprement dites. Elles constituent une phase préparatoire de l'ouverture qui sert à attirer l'attention de l'interlocuteur avant d'entrer dans le rituel de salutation. On les rencontre principalement dans des interactions entre égaux, c'est-à-dire dans des relations marquées par la familiarité et l'absence de hiérarchie forte. Il s'agit de formes souvent informelles comme « Hé ! », « Oh ! », « Eh bien ! » ou encore « Coucou ! », qui fonctionnent comme des signaux d'appel.

Contrairement aux salutations classiques, elles ne sont pas systématiques : certains échanges s'ouvrent directement par un « Bonjour » ou un « Salut » sans passer par cette étape préalable. Leur présence n'est donc pas obligatoire mais contextuelle, dépendant du degré de proximité relationnelle et du caractère informel de l'interaction. En somme, les pré-salutations jouent un rôle de mise en route de la conversation, préparant le terrain pour les salutations conventionnelles.

Exemple :

A : *Tiens qu'est-ce que vous faites là ?* Bonjour Nathalie!

B : Bonjour! Moi non plus je pensais pas vous rencontrer là!

A : Oh t'es déjà là! Salut!

B : Ben, j'étais à l'heure, moi!

3.2. Les salutations :

Les salutations constituent un rituel quasi incontournable de la séquence d'ouverture. Elles sont, dans la majorité des cas, obligatoires car elles instaurent le contact et marquent la reconnaissance réciproque des participants. Une exception apparaît toutefois dans les interactions dites « improbables », où les interlocuteurs ne se connaissent pas et où la situation est exceptionnelle ou transitoire. Dans ces cas-là, on privilégie des procédures d'abordage, comme les excuses, au lieu des salutations conventionnelles. Par exemple,

pour demander son chemin à un inconnu, il est plus naturel de dire « Excusez-moi, pouvez-vous m'aider ? » que de commencer par un « Bonjour ».

En dehors de ces situations particulières, les salutations se présentent toujours sous la forme de paires adjacentes : un « Bonjour » appelle un « Bonjour » en retour, un « Salut » attend un « Salut » correspondant. Si cette réciprocité n'a pas lieu, la règle sociale est transgressée, et l'absence de réponse peut être interprétée comme une marque de mécontentement, de rupture relationnelle ou même d'offense. C'est pourquoi, dans la pratique sociale, ne pas rendre une salutation entraîne souvent une réaction, qu'il s'agisse d'une remarque explicite (« Tu ne réponds pas ? ») ou d'une rupture implicite de la relation.

Exemple:

A et B se croisent dans un couloir. B ne répond pas au "bonjour" de A.

A : alors on dit pas bonjour ce matin ?

B : oh pardon, je vous avais pas vu, j'étais distrait... excusez-moi. Ça va ?

Le transgresseur doit réparer, même dans les cas où la non-réciprocité est accidentelle, comme dans l'exemple ci-dessous où la réparation prend la forme d'une justification assortie en plus d'un compliment :

Exemple :

C et P arrivent chez leur sœur L qui est au téléphone au moment où elles sonnent à la porte. Elle fait des sourires et des petits signes tandis qu'elle finit sa communication, puis elle dit bonjour et fait la bise aux arrivantes.

C : bonjour quand même!

L : mais j't'ai dit bonjour...non si j't'ai dit bonjour

C : non

L : si... j'ai fait la bise à P et puis j't'ai dit bonjour... t'es très jolie en tout cas!

Les salutations ont deux fonctions possibles, qui peuvent être distinctes mais qui sont souvent combinées : celle de confirmer le lien social entre les participants, c'est le cas du « bonjour/bonsoir » que peuvent échanger par exemple des voisins qui se croisent et qui ne vont pas nécessairement aller au-delà de cet échange de salutations, on dit alors qu'elles

sont orientées vers l'arrière (vers le passé) et celle de donner accès à la personne, de rendre possible l'interaction, c'est le cas par exemple des situations dans les petits commerces où le but est de pouvoir formuler sa requête, on dit alors qu'elles sont tournées vers l'avant (vers l'échange à venir).

Exemples

Vers l'arrière:

-salut! Ça va ?

-salut! Excuse-moi, j' suis en retard...

-salut!

-salut! En forme ?

Vers l'avant:

Au guichet:

-bonjour! C'est pour une remise de chèque...

L'orientation peut être indiquée par un acte de langage différent de la salutation mais présent dans son environnement immédiat : une excuse, un terme d'adresse, une requête... Dans le cas ci-dessous, après les salutations tournées vers l'arrière, c'est la salutation complémentaire sur le temps qui annonce l'ouverture d'un thème de conversation :

Dans les deux directions:

A : ça va ?

B : oui, et vous ?

A : quel sale temps, hein!

B : ah là là, ne m'en parlez pas!

3.3. Les salutations complémentaires:

Les salutations ne se limitent pas à un simple échange de formules conventionnelles telles que « Bonjour » ou « Salut ». Elles peuvent également comporter des questions portant sur l'état de santé de l'interlocuteur ou de ses proches : « Comment vas-tu ? », « Ça va bien ? », « Comment va la famille ? ». Ce type de salutations, qu'on peut qualifier de « phatiques », remplit une fonction relationnelle essentielle : il exprime de l'attention, de

l'intérêt et parfois même de l'affection. En principe, la réponse attendue est positive, car l'objectif n'est pas tant d'obtenir une information médicale que de renforcer le lien social.

Toutefois, la nature de la réponse varie en fonction du degré d'intimité entre les interlocuteurs et des circonstances. Dans un échange formel, on se contentera d'un « Très bien, merci » ou d'un « Ça va », tandis que dans un cadre plus intime, l'interlocuteur pourra se permettre de donner un aperçu plus détaillé de son état ou de ses préoccupations. Ces variations montrent que la salutation, loin d'être un automatisme, constitue un véritable indicateur du rapport social et du contexte interactionnel.

Exemple:

A : tiens B, bonjour! Ça va ?

B : ben on fait aller comme toujours...et vous ?

A : en pleine forme, comme vous voyez... *et vot' femme ?*

B : *elle va bien, elle va bien, merci.*

Contrairement aux salutations, les salutations complémentaires ne sont pas systématiquement renvoyées, comme dans l'exemple ci-dessous où la question sur la santé n'est pas réciproque, l'interlocuteur préférant enchaîner avec une remarque sur le temps :

Exemple :

A- *Ça va ?*

B- *Ça va... t'as vu ce temps !*

Les salutations peuvent également porter sur les vœux et les compliments. Ils ne sont pas obligatoires mais assez fréquents. Les vœux sont souvent liés au contexte, temporel notamment : « Bonne année ! », « Joyeuses Pâques ! » etc... Les compliments sur l'apparence sont plus ou moins attendus, surtout s'il y a un changement par rapport à l'aspect habituel.

Exemple

A : *bonne année!*

B : *bonne année!*

C (à B) : *ah! Tu t'es fait couper les cheveux, c'est chouette!*

4. Les types d'ouverture

L'ouverture varie selon le type de situation de communication. En interaction en face à face, elle combine généralement une salutation, un terme d'adresse et un passage progressif vers le sujet principal. Par exemple : « Bonjour Madame Martin. Comment allez-vous ? J'aimerais vous parler du dossier. » Au téléphone, la structure est légèrement différente. On observe d'abord une séquence d'identification (« Allô ? », « Ici Nadia »), suivie d'une séquence de reconnaissance mutuelle (« Ah, salut Karim ! »), puis l'introduction du sujet (« Je t'appelle pour te demander un service »).

Dans les interactions institutionnelles, les ouvertures sont encore plus codifiées par le cadre social ou professionnel. Lors d'une consultation médicale, l'échange peut s'ouvrir par « Bonjour docteur » suivi de l'invitation « Entrez, asseyez-vous », avant que la raison de la visite ne soit abordée. Dans un cadre scolaire, l'enseignant inaugure la séance par un rituel collectif tel que « Bonjour à tous, ouvrez vos cahiers ». Ces différences montrent que les séquences d'ouverture ne sont jamais neutres : elles s'adaptent au contexte et aux attentes sociales.

L'analyse conversationnelle met en évidence que les ouvertures sont organisées selon des schémas précis. Sacks, Schegloff et Jefferson (1974) parlent de « paires adjacentes », c'est-à-dire de séquences d'énoncés qui vont par deux et qui s'appellent mutuellement : une salutation appelle une salutation en retour, une question appelle une réponse, un appel appelle une réponse. Ces mécanismes permettent de maintenir la cohérence et la fluidité de l'échange.

Toutefois, ces formes ne sont pas universelles : elles varient selon les cultures. Dans le monde arabe, par exemple, la salutation initiale peut être très développée et inclure des vœux de santé ou de protection divine : « Salam alaykoum », « Comment va ta famille ? », « Qu'Allah vous bénisse ». Dans les cultures occidentales, l'ouverture est souvent plus courte et fonctionnelle : « Hi », « How are you ? », « Fine, and you? ». Cette variabilité souligne que les séquences d'ouverture sont autant des phénomènes sociaux que linguistiques.

Il existe aussi des ouvertures atypiques qui rompent avec le schéma attendu. Certaines conversations s'ouvrent de manière abrupte, sans formule préliminaire, comme

lorsqu'un locuteur dit directement : « Écoute, il faut qu'on parle. » Dans d'autres cas, l'ouverture est différée : les interlocuteurs hésitent, laissent s'installer des silences ou échangent des préliminaires avant d'aborder le sujet principal. On peut rencontrer des ouvertures non conventionnelles, marquées par l'humour, la provocation ou l'originalité, comme : « Tiens, tu es encore vivant ! » Ces écarts aux normes, loin d'être des anomalies, révèlent la créativité des usagers et montrent que la conversation est un espace souple où les règles peuvent être adaptées en fonction de la relation et de l'intention communicative.

Conclusion

Dans la séquence d'ouverture, le choix entre, d'une part, les formules de salutation (« Bonjour », « Salut », « Coucou ») et d'autre part le type de contact physique (poignée de main, accolade, bises...) dépend à la fois de l'âge, du sexe, du degré d'intimité, du milieu social et bien sûr de la culture. Par exemple, la bise entre hommes est courante en Russie, réservée à la famille et aux amis très proches chez les Français, prohibée chez les anglo-saxons où elle est remplacée par une accolade accompagnée de petites tapes dans le dos (les petites tapes sont essentielles, elles sont la marque d'une relation amicale).

En somme, la séquence d'ouverture est une phase essentielle de l'interaction. Elle établit le contact, organise les tours de parole, fixe les relations sociales et introduit le thème de la conversation. Qu'elle soit ritualisée ou originale, elle conditionne le déroulement ultérieur de l'échange et contribue à la réussite de la communication. Sa diversité culturelle et contextuelle montre qu'elle n'est pas un simple automatisme, mais un moment riche en significations et en enjeux interactionnels.

Chapitre 07

La séquence de clôture

Introduction

La séquence de clôture, tout comme celle d'ouverture, constitue un moment essentiel de l'interaction verbale. Elle marque la fin de la conversation et permet aux interlocuteurs de passer du « contact » au « non-contact » de manière ordonnée et socialement acceptable. Dans l'analyse conversationnelle, la clôture n'est pas perçue comme une simple formule de politesse, mais comme un ensemble de procédés langagiers et interactionnels qui assurent la conclusion de l'échange. Elle remplit plusieurs fonctions : signaler la fin de l'échange, préserver la relation interpersonnelle et éviter toute impression de brusquerie ou de rupture. La clôture est donc une phase structurée qui, à travers des indices verbaux et non verbaux, prépare les participants à la séparation et garantit que la conversation se termine dans de bonnes conditions sociales et relationnelles.

1. Fonctions de la séquence de clôture

La séquence de clôture assure plusieurs fonctions essentielles dans l'organisation de l'interaction. Sa première fonction est d'ordre interactionnel : elle permet de signaler explicitement que la conversation arrive à son terme. Sans ce balisage, la fin de l'échange risquerait de paraître brusque ou inachevé. La clôture a également une fonction relationnelle. Elle garantit que la séparation s'effectue dans de bonnes conditions sociales, en préservant l'image des interlocuteurs et en évitant tout sentiment d'impolitesse ou de froideur. Par exemple, conclure un entretien par un simple silence serait perçu comme une rupture inappropriée, tandis qu'un « Au revoir » ou un « Merci beaucoup » renforce le lien interpersonnel.

La clôture remplit également une fonction pragmatique : elle permet de solder les affaires en cours et de marquer la fin d'un thème ou d'une activité conjointe. Elle prépare ainsi le terrain à une éventuelle reprise future de l'échange. Ces fonctions montrent que la clôture n'est pas un détail secondaire de la conversation, mais une phase structurée qui participe à la réussite globale de l'interaction.

Les formules de clôture sont encore plus incontournables que les salutations d'ouverture parce que :

- c'est un moment important et délicat de l'interaction : il s'agit de mettre fin à une conversation et cela fait peser une menace potentielle sur la relation.
- même dans le cas d'interlocuteurs qui ne se connaissaient pas au départ, après avoir conversé, un lien, même provisoire, a été créé, et l'on se doit de confirmer que l'on n'est plus tout à fait des étrangers : par exemple, dans un train, on peut se lever et partir sans dire au revoir à son arrêt si on n'a pas adressé la parole aux autres voyageurs mais pas si on a échangé quelques propos, même limités, avec eux.

2. Les étapes de la séquence de clôture:

Comme toute interaction verbale, la conversation obéit à une organisation précise qui encadre son ouverture, son déroulement et sa fin. La clôture occupe une place particulière dans cette structuration, car elle ne se limite pas à l'arrêt des échanges : elle suppose une préparation et un enchaînement ordonné de signaux permettant aux interlocuteurs de se séparer sans heurt. Comprendre les étapes de la séquence de clôture revient donc à analyser les différentes phases qui assurent une transition progressive entre l'interaction en cours et sa conclusion. Les composantes récurrentes de la séquence de clôture sont:

2.1. Les pré-clôtures:

Les premières études qui ont été consacrées aux clôtures ont montré qu'une procédure particulière était utilisée pour y parvenir : les pré-clôtures. Elles permettent de manifester une intention de clore (par exemple faire mine de se lever, regrouper ses affaires, énoncer des marqueurs verbaux de clôture comme « bon », « allez »). Les pré-clôtures servent à préparer le terrain pour mettre fin à l'échange en douceur. On en produit souvent plusieurs avant l'échange de salutations finales.

Exemple: Conversation dans un Monoprix entre la cliente et la vendeuse

C : Vous soldez tout ça ?

V : Oui, à partir de vendredi...si-si vous voulez en profiter, il faut venir vendredi matin, vous aurez du choix...

C : ah ben j'viendrai, y a souvent des choses intéressantes... oh là là, déjà midi moins dix, faut pas que j'traîne trop, ya les gosses...

V : c'est vrai, midi moins dix...

C : mais ici faut r'garder souvent, sinon y a des trucs bien, pis i disparaissent toutd'suite

V : même pour nous, vous voyez, des fois on dit : on verra d'main, pis l'lendemain...

C : la taille a disparu...

V : le-le truc qu'on voulait, il est vendu...

C : bon, j'y vais... au revoir madame!

V : au r'voir madame, à vendredi, venez le matin!

C : j'tâcherai!

Dans les visites, la politesse veut que ce soit toujours le visiteur qui initie les pré-clôtures (on ne doit pas donner l'impression de vouloir mettre les gens à la porte) et qui les accompagne de signes non verbaux montrant aussi qu'il se prépare au départ : ranger ses cigarettes, changer de posture, etc...

Exemple : C est la visiteuse chez L et J qui est absent. Puis J arrive.

L : bonsoir

J : bonsoir

C : salut

J : ça va ?

C : ouais. J'vais p't'êt...j'm'en vais...(rires) puisque t'es arrivé=

J : =ah bon (rires)

C : non mais j'vais pas tarder

J : le diable est venu...l'ange reparti (rires)

C (rires): non j'veux pas trop traîner j'vois qu'c'est huit heures...c'est la bonne heure.

J'vais rentrer...

Dans le cas des interactions relationnelles, les pré-clôtures sont très souvent suivies du déroulement d'un certain nombre de thèmes. Leur rôle est d'atténuer le côté menaçant de la rupture : on les appelle thèmes de relance. Ce sont soit des thèmes déjà abordés dans la conversation qui sont repris, en particulier la confirmation des accords et projets, soit des thèmes entièrement nouveaux. L'exemple ci-dessous combine les deux

Exemple:

A : bon alors on fait comme ça hein ? On y va d'main et on s-heu-on s'retrouve comme l'aut- comme d'habitude hein ?

B : d'accord à d'main et merci d'avoir appelé...

A : bon on s'téléphone hein? A bientôt Claire...

B : d'accord et merci [pour leu-

A : [mais non je t'en prie au revoir!

B : au r'voir! Attends attends dis, tu sais pour Hélène ?

A : nn-non non ? Quoi ?

B : ben elle est enceinte tiens!

A : oh nooon! Mais- mais mais elle [a passé

B : [elle a passé l'âge, ben oui hhh elle est marrante celle là non ?

A : ça faut dire faut dire...bon tu m'tiendras au courant hein? R'voir!

B : d'accord ahahah! Au r'voir!

2.2. Les remerciements et les excuses:

Les remerciements et les excuses constituent des procédés de clôture fréquents, bien qu'ils ne soient pas systématiques. Ils sont fortement ritualisés et apparaissent souvent comme des formules automatiques, insérées de manière quasi mécanique dans la phase finale de l'interaction. Leur rôle principal est de renforcer la politesse et de maintenir un équilibre relationnel entre les interlocuteurs.

Les deux catégories fonctionnent parfois de manière interchangeable : remercier peut équivaloir à s'excuser et inversement. Par exemple, après avoir sollicité un service, on peut conclure par « merci beaucoup » ou par « désolé de t'avoir dérangé », les deux expressions jouant le rôle d'atténuateurs sociaux qui préservent l'harmonie.

Il est également important de souligner que ces formulations sont presque toujours minimisées par le destinataire. Ainsi, à un remerciement (« merci beaucoup »), on répondra par « de rien », « ce n'est rien », « il n'y a pas de quoi » ; et à une excuse (« excuse-moi »), on répondra par « ce n'est pas grave », « pas de souci », « il n'y a pas de problème ». Cette minimisation est fondamentale, car elle évite que l'interaction se termine sur une note de dette symbolique ou de culpabilité. Elle restaure un équilibre et assure une séparation apaisée.

En somme, remerciements et excuses, même lorsqu'ils paraissent formels et répétitifs, jouent un rôle central dans la clôture conversationnelle en consolidant la relation et en préservant les normes de civilité.

Exemples:

A : et merci pour le disque...

B : merci à vous!

A : j'vous en prie...[au revoir!

B : [au revoir, merci!

A : merci, au r'veoir!

B:Au téléphone

A : d'accord à d'main et merci d'avoir appelé!

2.3. Les souhaits et les salutations finales:

Les salutations finales fonctionnent par paires, elles constituent le dernier échange de la conversation. Les formules sont variées : au revoir, adieu, salut, à plus, à d'main, bye... et peuvent être remplacées par des formules de souhaits liées au contexte (« bon week-end ! », « bonne chance ! », « bon courage ! »), ainsi que s'accompagner de formules de salutations par procuration.

Exemple :

A : au r'veoir Véronique! Passez bonjour à votre mari...

B : j'y manquerai pas... et-et vous, vous faites une bise pour moi à Jacques et à Jean-Louis! A bientôt!

A : au revoir!

B : au revoir!

Les souhaits, les remerciements, les excuses, constituent tous des actes rituels de la clôture : ils sont toujours présents, ou en tout cas un certain nombre d'entre d'eux. Ils peuvent apparaître dans un ordre varié, et sont souvent répétés plusieurs fois. Ils ne constituent pas nécessairement des échanges complets (intervention initiative/intervention réactive) mais peuvent s'enchaîner. Ils sont donc plus ou moins interchangeables et contribuent tous à adoucir la séparation. Cependant le tout dernier échange est en général un échange de salutations réciproques.

Conclusion:

La séquence de clôture apparaît ainsi comme une étape essentielle de l'interaction conversationnelle. Elle ne représente pas une simple interruption de l'échange, mais un processus structuré et négocié qui vise à mettre fin à la communication de manière ordonnée et socialement acceptable. Par les pré-clôtures, les procédés de clôture et les éventuelles post-clôtures, les interlocuteurs manifestent leur volonté commune de se séparer tout en préservant l'équilibre relationnel.

Les remerciements, les excuses, les salutations ou encore les promesses de reprise contribuent à assurer une transition douce entre la conversation et la séparation effective. La clôture remplit ainsi une triple fonction : interactionnelle, relationnelle et pragmatique. Elle garantit la réussite de l'échange en confirmant que la communication a atteint son terme, tout en maintenant la cohésion et la convivialité entre les participants.

La séquence de clôture démontre que la fin d'une interaction n'est jamais un acte anodin, mais un moment hautement ritualisé qui révèle l'importance des règles sociales et conversationnelles dans la gestion du lien entre individus.

Exercices récapitulatifs

Exercice 01 : Lisez attentivement les extraits ci-dessous puis répondez aux questions proposées :

Extrait 01 :

1. A: Monsieur! Donnez-moi une carte, s'il vous plaît.
2. L: Voilà, Mademoiselle.
3. A: Merci.
4. C: Qu'est-ce qu'il y a à boire?
5. L: Il y a de la limonade, de l'eau minérale, du citron-pressé, du chocolat...
6. C: Vous avez du sirop de fraise?
7. L: Non, je regrette.
8. A: Vous avez du steak-frites? J'ai très faim.
9. L: Oui.
10. A: Chouette! Je prends un steak-frites et un jus de pomme, s'il vous plaît.
11. L: Et vous prenez?
12. C: Eh bien... Donnez-moi un sandwich au saucisson et une limonade, s'il vous plaît.
13. L: D'accord.

Extrait 02 :

1. A: Comment tu trouves ça?
2. B: Oh, la quiche est délicieuse! Et toi?
3. A: C'est pas bon.
4. B: Oh, dommage!
5. S: Un moment, s'il vous plaît.
6. A: Oh, là là! La serveuse est mauvaise!
7. B: Oui, elle n'est pas terrible.
8. S: Je suis désolée. Vous prenez?
9. B: Non, merci. Apportez-moi l'addition, s'il vous plaît.
10. S: Oui, tout de suite. Ça fait vingt-cinq euros.
11. A: Voilà, madame.
12. S: Merci, au revoir!

13. A: Au revoir!

Questions:

1. Découpez ces extraits par lignes en échanges.
2. Identifiez, dans chaque échange, les interventions réactives et celles initiatives selon le cas.

Exercices 02 : F et S se sont rencontrés la veille au soir à l'occasion d'une soirée. S est parti tôt alors que F a largement prolongé sa sortie nocturne. Le lendemain S téléphone :

- 1 F- Allo ?
- 2 S- Salut, c'est S, ça va ?
- 3 F- Ça va et toi ?
- 4 S- Bien. T'as travaillé ce matin ?
- 5 F- Tu rigoles ou quoi ? J'ai dormi !
- 6 S- Tu m'étonnes ! Bon, ma sœur est là ?
- 7 F- Ouais, j'te la passe. Au revoir.
- 8 S- Merci. Allez à la prochaine.

Questions :

1. Relevez tous les indices de contextualisation de ce dialogue qui peuvent vous aider à reconstruire le contexte de situation.
2. A l'aide des informations données en accompagnement et des indices de contextualisation trouvés dans le dialogue, définissez le contexte de situation de cette interaction (participants, cadre spatio-temporel, objectif)
3. Faites le découpage en séquences de la structure globale de cette interaction.
4. Analysez la séquence d'ouverture et la séquence de clôture : quels éléments attendus ou non y trouve-t-on ?

Exercices 03 : Soit la conversation téléphonique suivante: Fateh et Salim se sont rencontrés la veille au soir à l'occasion d'une soirée. Salim est parti tôt alors que Fateh a largement prolongé sa sortie nocturne. Le lendemain Salim téléphone :

1. F- Allo ?
2. S- Salut, c'est Salim
3. F- Ouai Salim, comment ça va ?

4. S- Ça va Fateh et toi ?
5. F- Bien
6. S- T'as travaillé ce matin ?
7. F- Ah non! Tu rigoles ou quoi ? J'ai dormi !
8. S- Tu m'étonnes ! Moi j'ai travaillé
9. F- Ben, moi j'ai pas dormi la nuit
10. S- Bon, moi aussi je suis fatigué, je vais me reposer
11. F- Ouai, surtout t'as travaillé
12. S- Ben, je te laisse
13. F- Au revoir
14. S- Allez au revoir à la prochaine.

Questions :

1. Découpez-la en séquences par lignes (ouverture, corps de l'interaction, clôture)
2. S'agit-il d'interactions à but transactionnel ou d'interactions à but relationnel ? Justifiez votre réponse
3. Dites quelles sont les étapes qui constituent la séquence d'ouverture
4. Dites quelles sont les étapes qui constituent la séquence clôture

Exercices 04 : Soit la conversation téléphonique suivante :

1. A: Restaurant "Les Pins", bonjour.
2. B: Bonjour. Je voudrais réserver une table pour demain soir.
3. A: Pour combien de personnes?
4. B: Deux personnes.
5. A: A quelle heure comptez-vous venir?
6. B: Entre sept et huit heures. Est-ce que c'est possible?
7. A: Bien sûr. Je vous retiendrai une table à partir de 19 heures. A quel nom, s'il vous plaît?
8. B: Romain.
9. A: Très bien, Monsieur Romain.
10. B: Parfait. Dites-moi, est-ce que nous pourrions avoir la petite table dans le coin près de la fenêtre?
11. A: Pas de problème.

12. B: Merci bien. Au revoir.

13. A: Au revoir.

Questions :

1. Découpez-la en séquences par lignes (ouverture, corps de l'interaction, clôture)
2. Justifiez votre découpage : quels sont les critères qui vous ont permis de le faire ?
3. S'agit-il d'interactions à but transactionnel ou d'interactions à but relationnel ?
Justifiez votre réponse
4. Définissez le contexte de situation (participants, cadre spatio-temporel, objectif)

Exercices 05 : Découpez en séquences des trois exemples d'interaction dans des petits commerces proposés ci-dessous. A partir de la comparaison de ces différents cas, proposez un découpage-type des séquences de l'interaction dans des petits commerces en précisant quelles sont les séquences obligatoires et les séquences facultatives

Extrait 1 – Chez la boulangère

B- alors madame donc

Cl- oui euh la même chose

B- voilà quat'quatre vingt (*tend le sachet*)

Cl -merci (*pose une pièce de 10 F*)

B- merci à vous (*rend la monnaie*) et voilà dix merci madame au revoir

Cl -au revoir bonne journée

B -merci vous aussi

Extrait 2 – Chez la bouchère :

Br: bonjour madame

Cl: bonjour madame ... je voudrais deux escalopes s'il vous plaît

Br : deux escalopes oui:: épaisses

CL: non

Br : pas trop épaisses..comme vous voulez (20s) quarante-six francs soixante-quinze (*la cliente lui tend un billet*) quarante-six francs quatre-vingt..quarante-sept..huit ... et cinquante et cent deux cent ... merci madame (*lui rend sa monnaie*)

CL5: merci madame

Br : bonne journée

CL5: merci::

Br: au revoir madame

Extrait 3 – A la boulangerie

- 1 B- madame bonjour
 2 C- je voudrais un pain aux céréales [s'il vous plaît
 3 B- [oui
 4 C- et une baguette à l'ancienne
 5 B- et une baguette (*bruit de sac en papier et de caisse enregistreuse*) treize
 Soixante-dix s'il vous plaît (.) merci... vous voulez me donner d'la monnaie
 6 C- heu : vingt centimes c'est tout c'que j'ai
 7 B- heu non ça va pas m'arranger merci (sourire)
 8 C- excusez-moi
 9 B- oh mais c'est rien j'veis me débrouiller alors sur deux cents francs ça fait 186-
 30...150 60 70 80 85 86...20 et 30 voilà on y arrive
 10 C- je vous r'mercie
 11 B- c'est moi... merci madame bon week-end au revoir
 12 C- merci au r'voir

Exercices 06 : Analysez les chevauchements ou enchaînements dans les extraits de conversation suivants. Dans quels cas s'agit-il de vraies interruptions et dans quels cas remplissent-ils au contraire une fonction interactionnelle et laquelle ?

Extrait 1 :

A la boulangerie.

Boulangère- alors une [flûte

Client- [deux deux deux

Extrait 2 :

Visite entre amis. K a apporté chez J et L un gâteau qu'elle a confectionné elle-même.

K mais j'sais pas [pourquoi i s'est- [i s'est CREUSÉ au milieu

L [c't'une merveille [

J [hmmmmmm

L c't'une merveille de merveille !

Extrait 3 :

A la boulangerie.

C- et vous avez pas des baguettes euh normales non vous avez pas

B- ce sont des baguettes [normales

- JL [c'est des baguettes normales
B- c'est du pain blanc hein sauf que donc c'est une farine qui [est
C- [ben donnez moi [des
B- [qui est
C- [flûtes là parce que là il y a vraiment
B- [pas additionnée du tout
C- que la croûte presque

Exercices 07 : Récit, rapporté par C. Kerbrat-Orecchioni (Les Actes de Langage dans le Discours), d'une jeune fille d'origine coréenne, adoptée à l'âge de dix ans, et se remémorant ce douloureux épisode qui se situe peu de temps après son arrivée en France :

« Un jour, Maman m'a fait une faveur. Elle attendait, comme le font tous les autres Français, le remerciement de ma part. A cette époque, je ne le savais pas. Je me disais : " Pourquoi ? On dit merci à Maman ? " Je n'ai rien dit. J'avais l'impression qu'elle était un peu fâchée. Elle m'a pressée de répondre. Je n'ai toujours rien dit. Comment aurais-je pu prononcer le mot " merci " à Maman ? Ça ne m'était jamais arrivé avant. Enfin elle s'est mise en colère. J'avais vraiment peur. Mais je ne savais pas pourquoi elle était si nerveuse. J'ai baissé la tête parce que je n'avais pas le courage de la regarder en face. Elle m'a dit de lever la tête et de la regarder. J'ai fini par fondre en larmes. Je sentais qu'elle me considérait comme une "enfant terrible" ».

Question : S'agit-il dans ce récit d'un problème de compétence linguistique ou de compétence communicative et pourquoi ?

Exercices 08 : Lisez attentivement le texte suivant, puis répondez aux questions proposées :

La communication s'inscrit dans la tension entre l'Autre et le Même, dans un espace qui se situe entre les deux pôles de l'identification totale ou de l'altérité radicale. Avec le semblable, l'identique, la communication cède la place à la communion, communion des regards, des sourires, des repas partagés, des chants et rituels collectifs. Avec le totalement autre, l'étranger, la communication est impossible : il n'a pas le même langage, les mêmes valeurs, les mêmes habitudes ; on n'a rien à partager, rien à se dire (cette limite est atteinte

beaucoup plus vite qu'on ne pourrait le croire ; combien de fois dans les groupes l'émergence d'une différence de perception, d'appréciation ou de jugement semble devoir rompre complètement la communication : « Si tu penses ça, si tu peux affirmer des choses pareilles, alors ce n'est vraiment plus la peine de discuter, je n'ai plus rien à te dire ». D'un côté, l'alter ego, le double qui réfléchit ma propre image ; de l'autre, l'adversaire pour qui l'on ne ressent qu'aversion et qui devient vite l'ennemi à rejeter ou à éliminer. Cette tension entre deux interlocuteurs suffisamment proches pour que « le courant passe » sans se confondre complètement, fournit son énergie à la communication ; elle explique la position paradoxale de l'identité d'être à la fois ce qui permet et favorise la communication et ce qui y fait obstacle.

L'identité, fondement de la communication

Il n'y a pas de communication en effet sans identité et identification des personnes en présence ; les premiers contacts échappent difficilement à cette déclinaison d'identité (qui suis-je ? qui es-tu ? ...) qui est à la fois une façon d'engager le contact et de le refuser ou du moins de le circonscrire. Je ne peux communiquer si je ne sais pas à qui je m'adresse et à quel titre. Il s'agit de cerner à la fois l'identité de l'interlocuteur et ce qui de ma propre identité (sexuelle, sociale, professionnelle, nationale, idéologique...) va être convoqué par notre échange.

L'identité est ici un élément de sécurisation, une façon de parer à l'angoisse de l'inconnu, de la contenir par des repères et des limites. Elle trouve une correspondance au niveau du discours dans « le lieu commun » qui déploie un domaine familier de rencontre ; les figures stéréotypées et rituelles de la conversation (le temps, le paysage, les voyages, la nourriture, les nouvelles...) établissent un terrain relativement neutre et partagé où l'interaction peut se nouer sans trop de risques. C'est la face positive du banal - notion antagoniste de l'étrange - qui constitue l'un des socles de l'identité. Notre sentiment d'identité tient en effet pour une part à ces rituels, à ces gestes coutumiers, à ces lieux communs reconnus dans leur rassurante familiarité ; il y puise une impression d'invariance où chacun conforte la conscience de son unité et de sa continuité au sein de milieux et de moments changeants. Le banal constitue, comme l'identité, une limite et même un enfermement mais aussi le fond sur lequel peut ressortir l'extraordinaire et la communication s'ouvrir à l'échange et à l'étrange. Ainsi apparaît-il comme « le point d'ancrage des « dérives » réelles ou imaginaires dont le projet ou l'obligation (l' « appel ») traverse l'individu dans les lieux où il se sent le plus identique à lui-même. Si l'on hésite

souvent à s'aventurer hors de cette coquille, à la fois dure et fragile, malgré l'appel et la fascination de l'inconnu, c'est en partie « par refus d'être entraîné loin du lieu où se forment les significations principales et récurrentes de sa vie ». C'est lorsque je suis suffisamment assuré dans mon identité que je peux prendre le risque de l'exposer dans la communication où elle peut être remise en cause, ébranlée ou modifiée. Si l'identité permet de donner une figure aux interlocuteurs et de conjurer l'inconnu par le familier, elle est aussi une façon d'harmoniser les attentes, les échanges et les comportements. Le rapport qui relie les interactants dans leurs identités respectives définit un canal, une sorte de « longueur d'onde » et des schèmes relationnels qui facilitent l'ajustement mutuel. Ainsi la « galanterie » a constitué pendant longtemps un modèle d'interaction privilégié entre hommes et femmes ; il fournissait à la fois une définition de rôles (où l'empressement conquérant et séducteur de l'un trouvait une réponse dans la coquetterie et la réceptivité flattée de l'autre), un scénario (avec son but - la séduction - ses étapes obligées, ses intrigues et ses stratagèmes) et une rhétorique (le marivaudage).

Une fonction importante de la communication qui se joue à travers une part non négligeable des échanges, est de confirmer implicitement (ou d'infirmer) l'identité des interlocuteurs. Par leurs propos ou leur comportement, ceux-ci se donnent mutuellement une définition d'eux-mêmes (qui se traduirait en clair par : « Voilà comme je vous vois et comme je me vois ; comme je souhaiterais que vous me voyiez et que vous vous situiez par rapport à moi et moi par rapport à vous »). L'autre peut alors accepter, refuser ou corriger cette définition; il y a dans ce mouvement de confirmation, de rejet ou de déni de l'identité, la base de la plupart des émotions que les gens ressentent les uns vis-à-vis des autres et qui va de l'angoisse au plaisir, de la joie à la colère, de l'amour à la haine.

Cette relation identitaire sert de soubassement à la communication et en influence le contenu ; ainsi, bien des conflits d'idées, d'opinions, d'interprétation, renvoient en fait à des conflits identitaires comme le note justement Jeanne Krauss, dans une discussion, « il est patent qu'une intervention indiquant que l'on n'a rien compris est plus courante en tant que marque de désapprobation que de réelle incompréhension ».

Le mouvement d'identification est donc à la fois la condition et la visée même de toute une part de la communication.

L'identité comme limite

Cependant l'identité peut apparaître aussi comme faisant obstacle à la communication. Elle y apporte d'abord une limitation. En fonction de l'identité de mon

interlocuteur, un certain mode d'échange, un certain registre de discours, certains thèmes vont me paraître « convenables » et d'autres non ; l'identité des interlocuteurs définit ainsi pour l'un et l'autre un territoire de parole et d'échange bien délimité et plus ou moins restreint.

Elle tend aussi à maintenir les échanges à un niveau relativement préformé, et souvent stéréotypé (ainsi l'adulte face à l'enfant va très souvent l'interroger sur l'école et sa réussite scolaire ; entre nationalités différentes, la conversation portera sur des souvenirs touristiques ou des informations concernant la culture étrangère, etc.). C'est dire que l'identité renvoie le plus souvent à un rôle et que ce rôle implique, en interaction avec celui de l'interlocuteur, un registre de communication préétabli et ritualisé. L'expérience montre qu'il faut en général traverser et dépasser ce registre pour établir une véritable communication où les personnes sont réellement impliquées.

D'autre part, lorsque des groupes interagissent à partir de leur identité sociale, c'est souvent une situation de confrontation qui s'instaure où il s'agit moins de s'ouvrir à l'autre que de renforcer l'identité de son groupe face à l'« adversaire » (celui qui est en face) qui représente toujours un danger potentiel de remise en cause de l'unité du groupe ou qui joue le rôle d'« identité négative » sur lequel peuvent se projeter et s'évacuer les tensions internes du groupe, les éléments inquiétants ou indésirables. Dans ce sens, la diversité des identités nationales, qui peut apparaître dans un premier temps comme un stimulant à la rencontre et un facteur d'enrichissement, se révèle très vite comme un obstacle à une communication authentique. En tant qu'il est nié, cet obstacle favorise des attitudes idéalisantes qui renforcent les rôles sociaux et les relations factices. On peut remarquer d'ailleurs qu'en dehors des situations qui formalisent et contraignent la communication interculturelle, la loi d'homophilie reprend ses droits ; pendant les pauses, les repas, dans les relations interpersonnelles, très souvent les stagiaires se regroupent par nationalités ; si, dans les premiers temps, un « effort » est fait pour « mélanger » les nationalités, au bout de quelques jours on se retrouve entre soi, à moins que des liens affinitaires individuels se soient créés qui permettent de lever le poids des identités nationales.

L'identité culturelle a donc dans la rencontre une fonction ambivalente; comme toute identité sociale, elle permet de situer l'autre, de s'en faire une certaine image, d'anticiper ses comportements et ses attitudes; elle facilite donc la communication et suscite un mouvement de curiosité (d'où l'illusion qu'à l'étranger les gens sont plus communicatifs, plus liants). Mais très vite elle révèle sa valeur défensive. Rencontrer

l'autre en tant qu'objet de curiosité, c'est éviter de le rencontrer en tant que sujet, en tant qu'« alter ego » avec qui la confrontation et le conflit sont possibles ; c'est éviter d'une certaine façon la relation de personne à personne. Comme le note subtilement J. Kristeva : « Reconnaissance réciproque, la rencontre doit son bonheur au provisoire, et les conflits la déchireraient si elle devait se prolonger ».

C'est pourquoi l'identité culturelle a un rôle sécurisant; elle permet de cadrer, de limiter la communication et de fournir des explications rationalisantes aux incompréhensions et aux difficultés de l'échange (« les Allemands n'ont pas le sens de l'humour », « les Français se perdent toujours dans des débats théoriques », « les Américains sont de grands enfants », etc.). A un moment ou l'autre, ce genre de rationalisation fait presque toujours résurgence.

« Identité et communication », extrait de La communication interculturelle, J. R. Ladmiral et E. M Lipianski, Paris, A. Colin, 1989, 144-149.

Questions:

1. En quoi ce texte montre-t-il bien l'importance de la compétence communicative (par opposition à la compétence linguistique) pour pouvoir communiquer avec succès dans la rencontre interculturelle?
2. Après avoir lu ce texte et le cours de l'analyse des conversations, en quoi l'identité vous semble-t-elle être une question individuelle d'ordre psychologique et en quoi est-elle un produit « social »?

Exercice 09: En vous appuyant sur ce que vous avez appris dans le cours, à quels domaines d'études du langage ou de la langue appartiennent les analyses des faits suivants ?

1. La liste des synonymes du mot «enfant».
2. Les désinences -a, -a, -am, -ae, -ae, -a des différents cas de la première déclinaison en latin.
3. L'analyse de la façon dont les journalistes utilisent «on» et «nous» dans des articles de presse et qui exactement représentent ce «on» et ce «nous».
4. Une règle du type : pour produire une voyelle nasale, il faut expirer l'air par le nez au lieu de par la bouche uniquement
5. Les règles d'accord du participe passé.

6. L'étude du choix des termes d'adresse qu'utilisent des interlocuteurs les uns à l'égard des autres et ce que cela révèle sur la nature de leur relation
7. La règle du type : en français quand un mot se termine par une voyelle prononcée, cette voyelle est toujours courte, jamais allongée. ex : bon, beau, joue, plat.
8. Les éléments linguistiques qui permettent de différencier un récit d'une description
9. L'analyse des différentes façons de faire un compliment et des différentes réactions possibles.
10. Les moyens utilisés pour exprimer la fonction des mots dans l'énoncé : "Il a raté son train à cause des travaux de construction du tramway"
11. L'ensemble de tous les mots qui peuvent servir à désigner une habitation.
12. L'analyse des différentes stratégies de politesse que l'on peut utiliser pour faire une requête
13. La mise en évidence des variantes de signifiant al- («nous allons»), v-, («je vais»), ir- («elle ira») du verbe aller.
14. Les conditions d'emploi de l'imparfait, du passé simple et du passé composé dans un récit.
- 15- L'étude de la cohérence interne d'un texte.

Exercice 10: Lisez les extraits ci-dessous, et interprétez les échanges réparateurs selon le modèle proposé pour l'extrait 01 :

Extrait 01 : L: Lise, **R :**Robert

L : j'ai remarqué que t'as pas bien mangé aujourd'hui, tu veux des œufs ?

R : non, merci infiniment, je préfère ne pas en manger.

Dans cet extrait, le remerciement produit par Robert a une fonction classique qui est celle de préserver la face de son interlocuteur, en lui évitant de se sentir inférieur en proposant des services, la production de ce remerciement vient en compensation de l'effort produit par Lise.

Extrait 02 :R : Régine **B :** Nathalie

R : j'ai vu cette femme c'est une vieille prétentieuse.

B : donc tu savais pas que c'était la mère de mon mari.

R : quoi ? Elle l'est vraiment ?...euh, je m'excuse, à vrai dire j'savais pas, j'espère que t'es pas offensé.

Extrait 03 : A : le père B : l'enfant C : l'ami du père

C : qu'est-ce que tu dis mon petit si on part toi, moi et ton papa faire du camping rien que nous ?

B : oui, comme la fois passée quand vous m'avez promis de le faire ? Sans le faire.

A : Eh, petit on dit merci à ton oncle.

B : merci de tes promesses !

Extrait 04 : Interaction téléphonique entre amis : F est parti en vacances sans prévenir L :

L : On m'avait dit q' tu es en vacances. Hein

F : Ben, oué, j' pensais q'tu serais pas dispo ...donc

L : ... oui, oui , merci d'avoir pensé à moi.

F : Eh ,non , en effet, t'énervé pas , c'était pas ce que je voulais.

L : Oui, toi, t'es toujours généreux en voici la preuve.

Exercice 11: Interprétez les exemples ci-dessous en expliquant la dimension culturelle véhiculée.

Exemple 01 : Les règles de fonctionnement des conversations, leurs déclencheurs et même leurs réalisations ne sont pas universelles : elles varient sensiblement d'une société à une autre, ainsi qu'à l'intérieur d'une même société : selon l'âge, le sexe ou l'origine socio - géographique des interlocuteurs. Pour illustrer ce point de vue nous utilisons la recommandation suivante, extraite d'un ouvrage destiné aux futurs professionnels de la vente :

« Un enfant est toujours gêné de devoir répéter un mensonge lorsque ses parents lui demandent de le faire en les regardant dans les yeux.

Vous, vous ne mentez pas à vos clients. Alors, regardez – les.

Regardez- les lorsque vous leur parlez.

Regardez- les lorsqu'ils vous parlent

Regardez- les ! Un regard franc et direct renforcera vos paroles. Il donnera confiance à vos clients »¹.

Exemple 02 : En Afrique par exemple, les questions de salutations portent sur la santé non seulement de l'interlocuteur, mais aussi de son entourage au grand complet:

« Au Ghana, une ouverture de conversation comporte typiquement la routine suivante : comment va ta famille ? Alors quand je suis arrivé en Suisse, cette question est une des premières que j'ai dites à mon amie suisse. Elle a eu une réaction d'hésitation avant de me répondre, elle a commencé à me donner des nouvelles très précise de son père, de son frère, de ses cousins, etc. Cela m'a choquée parce que je ne voulais pas qu'elle me raconte toute sa vie. La question sur la famille est une routine, ce qui signifie que le locuteur ne s'attende pas à ce qu'on lui raconte le détail de ce qui est arrivé à la famille mais attend à une réponse elle aussi ritualisée, à savoir par exemple : ça va bien »².

Exemple 03 : Ci-dessous, un extrait d'une étudiante espagnole qui parle des normes sociales en France et en Espagne :

«...Une étudiante espagnole en France déclare que : quand ils (les Français) te passent l'eau ou le sel il faut que tu dises, à toute heure, « merci » si tu ne le dis pas ils te remarquent... Je ne sais pas moi si je le fais chez moi ils rient, tu pourrais me passer l'eau s'il te plaît - merci, chez moi ils se moquent et nous maintenons le même respect non ? Merci ce n'est pas manifester du respect... »

Kerbrat - Orecchioni, C., (1994 : 85)

Exercice 12: Lisez attentivement les extraits ci-dessous puis répondez aux questions proposées :

Extrait 01 :

1. A : Bonsoir Monsieur Dame. Vous désirez?
2. B: Bonsoir. Pour commencer, deux verres d'eau minérale.
3. A: Plate ou gazeuse?
4. B: Plate, s'il vous plaît. Pourriez-vous aussi nous apporter la carte?
5. A: Bien volontiers.

¹ - ROGES George, « tout ce que vous devez savoir pour vendre plus », éditions Chotard , 1983,page 111.

² - Exemple cité par Kerbrat-Orecchioni dans : «Les interactions verbales », tome 03 (Armand Colin, 1984) sous-titré : « Variations culturelles et échanges rituelles ».

6. B : Merci
7. A: Vous avez fait votre choix?
8. B: Pas encore. Votre carte est tellement bien fournie qu'on n'arrive pas à se décider.
9. A: Est-ce que vous avez vu aussi nos spécialités d'épinards?
10. B: Des épinards? Non.
11. A: Je vous les recommande tout particulièrement. Ils nous arrivent fraîches du village voisin. Le paysan va les récolter tous les matins dans son champ.
12. B: Oui, finalement ça me changerait un peu. Je suppose qu'il n'y en aura plus très longtemps.
13. A: Vous avez raison. La saison des épinards tire à sa fin.
14. C: Bon, alors je vais prendre des épinards, avec une sauce hollandaise. Et avec cela, j'aimerais bien un blanc sec
15. A: Et pour vous, qu'est-ce que ce sera?
16. C: Je vais prendre un carré d'agneau et, en hors-d'œuvre, une petite salade composée.
17. A: Et que désirez-vous boire?
18. C: Quel jus me conseillez-vous?
19. A: Désirez-vous un jus de raisin?
20. C : J'aimerais mieux du coca.
21. A: Est-ce que je peux vous proposer un petit dessert? Voici notre carte.
22. B: Non, merci. En revanche, nous prendrions bien un expresso.
23. A: Deux expressos, très bien.
24. C: Ah non, attendez, je viens de voir que vous aviez des fraises.
25. A: Oui, nous avons des fraises fraîches à la Chantilly ou avec de la glace à la vanille.
26. C: Alors nous prendrons des fraises à la Chantilly.
27. A: Je vous apporte les expressos après les fraises?
28. B: Oui, ce serait gentil
29. A: J'arrive tout de suite

Extrait 02 :

1. A : Bonjour
2. B : Bonjour Madame. Que se passe-t-il ?

3. A : J'ai acheté une nouvelle machine à laver.
4. B : Bien ! Et ?
5. A : Quand j'ai voulu la faire fonctionner, il n'y avait plus d'électricité.
6. B : Dans toute la maison ?
7. A : Non, dans le garage
8. B : Avez-vous contrôlé les fusibles ?
9. A : Non, mais la boîte à fusibles se trouve ici, dans le couloir.
10. B : Voyons cela. Voilà le fusible pour votre garage, il est mis vers le haut, normalement, il doit se trouver en position vers le bas, j'essaie.... et c'est réussi !
11. A : Vous êtes le meilleur électricien de notre ville !
12. B : Ah ! ces femmes !

Questions :

1. Identifiez les participants dans ces deux extraits.
2. Dégagez le cadre spatio-temporel.
3. Quel est l'objectif dans chacun de ces deux extraits ?
4. S'agit-il d'interactions à but transactionnel ou d'interactions à but relationnel ? Justifiez votre réponse?

Exercice 13: Expliquez le passage ci-dessous :

Pour Vion, R. la conversation est « une apparente « informalité » de fonctionnement, reposant sur une relation interpersonnelle, sur son caractère « spontané » et « quotidien », sur le caractère ouvert du contrat de parole, sur l'implicite des règles de circulation de la parole, sur l'absence de but explicite et thème imposé » (2000 :135).

Exercice 14 : Analysez les chevauchements et les interruptions dans l'extrait ci-dessous :

M1 : 'omar + peut etre omar il va le proposer

O2 : oui

M3 : bonsoir omar

O4 : bonsoir mehdi

M5 : omar de boumerdes

O6 : a :: je ne suis pas de boumerdes je suis actuellement à boumerdes

M7 : ah vous ê(tes) éh vous appelé de boumerdes en ce moment

O8 : oui exactement

M9 : v : 'vous dans la communication quel type de communication si omar

O10 : +euh la télécommunication

M11 : 'comment

O12 : la télécommunication mehdi

M13 : euh c'est-à-dire la télécommunication vous êtes dans les télécoms

O14 : voi:là exactement une boîte de télécommunication multinationale oui

M15 : ah boîte de :: d'accord ok ok d'accord multinational :

O16 : exactement

M17 : 'et son directeur il est de quelle nationalité

O18 : 'le directeur

M19 : 'il est de quelle nationalité

O20 : euh il est

M21 : 'il est++ allo il est plus (rire) euh voilà donc en parlant de communication on voulait avoir une

petite réponse+ voilà euh Omar je crois que : je ne sais pas qu'est-ce-qui-se passe Omar 'il revient là 'qu'est-ce-qui-ce passe++ la communication entre nous et Omar est rétablie

Exercice 14 : Soit la conversation téléphonique extraite d'une émission diffusée par la chaîne radiophonique algérienne « *Alger chaîne trois* »:

1. M - ↑allo yasser

7. Y- ↑oui mehrez

8. M- ouai :: comment ça va?

9. Y - ça va :?

5. M- bien ::

6. Y - eh ben ça c'est pas facile de : de vous joindre hein !

7. M - ça va, vous nous avez rejoint c'est le plus important

8. Y- merci

9. M - vous faites quoi dans la vie yasser ?

10. Y - je suis un taxieur

11. M - ah vous êtes un chauffeur de taxi d'accord ok

12. Y - oui

13. M - elle était bonne la recette du jour ?

14. Y - pardon ?

15. M - est-ce qu'elle est bonne la recette d'aujourd'hui ?
16. Y - non non ça ça c'est ça a été bien c'est une bonne journée
17. M - ah c'est une bonne journée tant mieux
18. Y - une bonne journée parce que demain c'est [lmulud] (le jour férié du mouloud)hein
19. M - eh ben [ħəmdulə'h](Louanges à Dieu)
20. Y - tout le monde [muludəkməbruk] (Que votre fête du Mouloud soit bénie)hein
21. M - ↑merci beaucoup
22. Y - au revoir mehrez.
23. M- Salut yasser [muludəkməbruk] (Que votre fête du Mouloud soit bénie)

Questions :

1. Découpez-la en séquences par lignes (ouverture, corps de l'interaction, clôture)
2. Justifiez votre découpage : quels sont les critères qui vous ont permis de le faire ?
3. Dites quelles sont les étapes qui constituent les séquences d'ouverture et de clôture.

Exercice 15: Expliquez ce qui suit en vous appuyant sur des exemples précis:

La conversation ne semble pas être un discours qui peut être simplement considéré comme une unité linguistique. La décrire en termes purement linguistiques se heurte à deux de ses caractéristiques : elle est de façon inhérente contextuelle, elle est construite par et dans l'interaction sociale.

Exercice 16: Expliquez ce qui suit en vous appuyant sur des exemples précis :

- Selon Catherine Kerbrat-Orecchioni, l'analyse conversationnelle aurait pour objectif « de dégager les règles et principes qui sous-tendent le fonctionnement des conversations, et plus généralement, des différents types d'échanges communicatifs qui s'observent dans la vie quotidienne »
- Les règles de fonctionnement des conversations ne sont pas universelles : elles varient sensiblement d'une société à une autre, ainsi qu'à l'intérieur d'une même société : selon l'âge, le sexe ou l'origine sociogéographique des interlocuteurs

Exercice 17 : Lisez les dialogues suivants et repérez les séquences d'ouverture et de clôture. Soulignez les expressions qui signalent leur présence.

Extrait 1 :

- Salut Karim ! Comment ça va ?
- Bien, merci. Et toi ?

- Ça va aussi. Bon, je dois y aller, à bientôt !
- D'accord, au revoir !

Extrait2 :

- Excusez-moi, vous pourriez m'indiquer la gare, s'il vous plaît ?
- Bien sûr, c'est tout droit puis à gauche.
- Merci beaucoup.
- De rien, bonne journée !

Exercice 18 : Complétez les dialogues suivants en ajoutant une ouverture appropriée et une clôture adaptée:

1. –
 - Ça fait longtemps qu'on ne s'est pas vus !
 - Oui, en effet. Comment vont tes parents ?
 -
2. – Merci encore pour ton aide.
 -
 - Bon, je te laisse. À demain !
 -

Exercice 19 : Transformez ces dialogues en modifiant uniquement les séquences d'ouverture et de clôture, pour leur donner un ton :

- a) plus formel ;
 - b) plus familier.
- Bonjour Monsieur, comment allez-vous ?
 - Très bien, merci. Et vous ?
 - Je vais bien. Je vous remercie pour le rendez-vous.
 - Avec plaisir. Bonne fin de journée.
 - Merci, au revoir.

Exercice 20 : Imaginez un court dialogue de 6 à 8 répliques :

- Dans une situation formelle (exemple : entretien professionnel).
- Dans une situation informelle (exemple : rencontre entre amis).

Dans chaque cas, insérez une ouverture et une clôture respectant les conventions.

Exercice 21 : Lisez le dialogue suivant et répondez aux questions proposées:

- Bonjour Madame Dupont, comment allez-vous aujourd’hui ?
- Bonjour, ça va bien merci, et vous ?
- Très bien, merci. Je voulais vous parler rapidement du dossier Martin.
- Oui bien sûr, je vous écoute.
- En fait, il faudrait ajouter quelques documents avant de l’envoyer.
- D’accord, je m’en occupe dès cet après-midi.
- Parfait, je vous remercie beaucoup.
- Oh, ce n’est rien, c’est normal.
- Bon, je ne vous dérange pas plus, je dois rejoindre une réunion.
- Très bien, merci encore. Bonne réunion !
- Merci, à bientôt.
- Au revoir.

Questions :

1. Repérez la séquence d’ouverture : quelles sont les expressions utilisées et quelle est leur fonction ?
2. L’échange d’ouverture comporte-t-il des questions sur l’état de santé ou le bien-être ? Quelle en est la valeur pragmatique ?
3. Identifiez les procédés de clôture employés dans ce dialogue (exemples : remerciements, excuses, salutations, souhaits).
4. Observez la réponse à un remerciement (« Oh, ce n’est rien, c’est normal »). Que révèle cette minimisation sur les normes sociales de politesse ?
5. Montrez en quoi la séquence de clôture est progressive et non pas brutale. Quelles étapes peut-on distinguer ?
6. Quelle est la fonction relationnelle de la séquence de clôture dans cet échange ?
7. Si ce dialogue avait eu lieu entre deux amis proches, quelles différences remarquerait-on dans l’ouverture et dans la clôture ? Donnez un exemple.

Exercice 22 : Lisez le texte suivant et répondez aux questions proposées:

L'analyse conversationnelle est une approche développée dans les années 1960 par Harvey Sacks et ses collaborateurs Schegloff et Jefferson. Elle s'intéresse à la manière dont les participants organisent leurs échanges dans l'interaction quotidienne. Cette discipline, issue de l'ethnométhodologie, considère que la conversation obéit à des règles implicites qui permettent de maintenir la compréhension mutuelle et la cohérence de l'échange. Parmi les objets privilégiés de l'analyse conversationnelle, on trouve :

- la prise de tour de parole : les interlocuteurs s'organisent pour éviter de parler en même temps et pour assurer la continuité de l'échange ;
- les chevauchements et interruptions : ils peuvent être perçus comme des marques de coopération (montrer son intérêt) ou comme des signes de domination ;
- les réparations : lorsqu'un malentendu survient, les participants mettent en place des stratégies pour clarifier le message ;
- les séquences d'ouverture et de clôture : elles encadrent la conversation et assurent sa structure globale.

Ainsi, l'analyse conversationnelle permet de comprendre les mécanismes subtils qui rendent la communication efficace et intelligible dans la vie quotidienne.

Questions :

1. Situez historiquement l'émergence de l'analyse conversationnelle. Qui en sont les fondateurs ?
2. Expliquez le rôle de l'ethnométhodologie dans la naissance de cette discipline.
3. Quels sont les principaux objets étudiés par l'analyse conversationnelle ? Donnez un exemple pour chacun.
4. Quelle est la différence entre un chevauchement coopératif et une interruption violative?
5. Pourquoi peut-on dire que l'analyse conversationnelle s'intéresse à la « compréhension mutuelle » ?
6. Selon vous, en quoi l'étude des séquences d'ouverture et de clôture est-elle importante pour analyser une interaction ?
7. À partir de votre expérience personnelle, donnez un exemple de réparation dans une conversation quotidienne.

BIBLIOGRAPHIE

- Baylon, C. (1996). *Sociolinguistique, société, langue et discours*. Paris: Nathan.
- Calvet J-L. (1998). *La sociolinguistique*. Paris: PUF.
- Charaudeau, P., & Maingueneau, D. (2002). *Dictionnaire D'analyse Du Discours*. Paris: Seuil.
- De Gaulmyn M. (1987a). Actes de reformulation et processus de reformulation. Dans Bange P. (éd.), p. 83-98.
- Goffman E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. La présentation de soi*. Paris: Minuit.
- Goffman.E. (1987). *Façons de parler*. Paris: Editions de Minuit.
- Grice Paul. (1979). Logique et conversation. *Communications*, 30, , pp. 57-72.
- Guliche E. (1990). Pour une ethnométhodologie linguistique. Dans S. F. M. Charolles, *Le discours Représentation et interprétation* (pp. 71-109). Nancy: Presses universitaires.
- Kerbrat-Orecchioni C. (1992). *Les interactions verbales. Tome2*. Paris: Arman colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (1990). *Les interactions verbales, Tome 1*. Paris: Armand Colin.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2001). *Les actes de langage dans le discours, Théorie et fonctionnement*. Paris: 2001.
- Kerbrat-Orecchioni, C. (2005). *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin.
- Moeschler. (1985). *Argumentation et conversation*. Paris: Hatier.
- Moeschler, J., & Auglin, A. (2000). *Introduction à la linguistique contemporaine*. Paris: Armand Colin.
- Roulet, E. et al. (1985). *L'articulation du discours en français contemporain*. Berne: Lange.
- Saussure, F. (1916). *Cours de linguistique générale*. Alger: Csabah.
- Traverso, V. (2016). *Décrire le français parlé en interaction*. Paris: Ophrys.
- Traverso, V. (1999). *L'analyse des conversations*. Paris: Editions Nathan.
- Traverso.V. (1996). *La conversation familiale*. Lyon: Pull.

Vigner, G. (2015). *Interaction, dialogue, conversation : l'oral en français langue étrangère*. Vanves: Hachette.

Vion R. (1992). *la communication verbale : Analyse des interactions verbales*. Paris: Hachette.