

2/Analyse conversationnelle et linguistique interactionnelle :

2.1- Objet d'étude de l'analyse interactionnelle et conversationnelle :

2.1.1- Interaction / conversation

A- Définition de l'interaction :

C'est un terme générique qui suppose une situation de communication en général en face à face ou au moins simultanée (appel téléphonique) avec deux ou plusieurs participants. Certaines interactions peuvent être non verbales (l'agent qui règle la circulation routière) ; la plupart sont mixtes et comprennent une partie verbale et une partie non verbale (les transactions commerciales dans les magasins, les visites chez les médecins, les situations de service : coiffeur, guichet de poste...) ; certaines enfin peuvent être entièrement verbales comme l'interview radiophonique ou l'entretien d'embauche.

B- Définition de la conversation :

Elle est un type particulier d'interaction verbale qui suppose une situation de communication orale le plus souvent en face à face dans laquelle deux ou plusieurs participants échangent des propos, et qui se caractérise par :

➤ *Des caractéristiques externes :*

- Le nombre restreint des participants : car la conversation implique la participation de tous à la même interaction.
- La relation entre les participants peut être proche ou distante, mais avec égalité de principes entre les participants (les rôles prédéterminés et les relations hiérarchisées sont peu favorables dans une conversation).
- Le lieu : une conversation peut se dérouler dans des lieux privés, publics mais aménagés pour permettre un minimum d'intimité.
- Le temps : chaque conversation nécessite un minimum de temps et une forme de disponibilité réciproque.

➤ *Des caractéristiques internes :*

- La conversation est en général gratuite et trouve sa finalité en elle-même (pour le plaisir, maintenir des liens sociaux).
 - Le choix des mots est régi par le type des relations entre les participants (relation égalitaire et réciproque).
 - Le style de la conversation est en général familier et son déroulement est improvisé (spontané).
- Donc, l'objet d'étude de l'analyse interactionnelle (conversationnelle) est l'interaction (conversation) prise dans sa conception globale et générique : énoncé résultant d'un échange verbal entre des participants inscrits dans un cadre particulier (précis).

2.2- Objectif de l'analyse interactionnelle :

L'objectif visé en analyse interactionnelle (conversationnelle) est de comprendre comment l'interaction se construit, autrement dit : cette approche permet de mieux comprendre la structure d'organisation générale et locale qui conduit la succession des tours de parole à partir d'un certain nombre de séquences, et de rendre compte des procédés par lesquels les personnes gèrent de manière routinière et coordonnée les échanges verbaux ; donc on ne s'intéresse plus uniquement à l'information contenue dans les messages linguistiques, mais aussi et surtout à l'aspect interpersonnel de la langue d'où l'intérêt porté à la compétence communicative en plus de la compétence linguistique des participants à l'interaction.

2.3- Les éléments constitutifs de la situation de communication (les participants, le cadre, l'objectif)

En analyse conversationnelle, l'objet d'étude est représenté par les échanges verbaux dans des situations de communication. L'ensemble de ces éléments permet une première description de la situation et permet de prévoir, dans une certaine mesure, son déroulement. Grâce à ces éléments on peut élaborer une typologie des interactions, et le récepteur pourra interpréter les énoncés correctement notamment dans des situations implicites. Ils sont donc indispensables à l'analyse.

2.3.1- Les participants :

- Leurs caractéristiques personnelles : chacune des caractéristiques des participants à l'interaction est susceptible d'influencer, à son niveau, le fonctionnement de la communication : appartenance socioprofessionnelle, âge, sexe, appartenance géographique, caractéristiques culturelles...).
- Leurs relations : on distingue plusieurs grands types de relations entre participants : personnelles (amis), institutionnelles (collègues), fonctionnelles (clients/vendeurs). Ces catégories ne s'excluent pas l'une l'autre : le collègue peut aussi être ami.

Au cours des rencontres, les interactants assument des rôles interactionnels qui peuvent correspondre assez directement à une des catégories relationnelles. Ils peuvent être modifiés au cours de la rencontre, exemple : le commerçant avec qui la relation est au départ fonctionnelle peut au cours de l'interaction assumer localement le rôle de conversant (ami) en commentant un fait d'actualité avec son client.

Les rôles au cours des rencontres peuvent être situés les uns par rapport aux autres sur les deux axes : horizontal (axe de proximité/distance), exemple : rencontre entre anonymes ou relation entre amis ; et vertical (axe du pouvoir) qui concerne la dominance entre les participants (relations égalitaires ou hiérarchisées).

- Leur nombre : le nombre de participants engagés dans l'interaction influence son déroulement et modifie les contraintes pesant sur chacun : dans une situation duelle, l'obligation d'engagement de chacun est maximale, alors que dans une situation à plus de deux participants, l'attention de certains peut être plus flottante. D'autre part, l'ensemble des individus qui ont accès à ce qui se passe entre les participants, même s'ils ne participent pas aux échanges, jouent un rôle dans l'interaction.

2.3.2- Le cadre : il comprend deux dimensions : le temps et le lieu.

- ✓ Le temps (le cadre temporel) : Deux aspects temporels 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 (bonjour le matin, bonsoir le soir)
 - La durée : le manque de temps est susceptible d'empêcher l'installation de l'interaction ou d'en accélérer, voire d'en interrompre le déroulement (dans un commerce ou la présence d'une file d'attente contraint à accélérer la transaction)
- ✓ Le lieu (le cadre spatial) : l'interaction diffère selon les lieux, leur agencement et leur disposition spatiale qui déterminent les positions relatives aux participants (salle de classe). Il existe deux types de lieux :
 - Les lieux publics : ils pèsent d'une façon particulière et contraignante sur l'interaction car ils imposent un type de déroulement particulier à cause de leur disposition spatiale : exemple : le guichet, la salle de classe obligent les interactants à se comporter de certaines manières, la disposition des invités sur un plateau de TV influence la nature des échanges.
 - Les lieux privés : ils permettent une plus grande souplesse dans les échanges et correspondent en général à des niveaux de langue plus familiers.

Savoir où se passe une interaction permet de déduire un certain nombre de comportements langagiers.

2.3.3- L'objectif : c'est le but global de l'interaction (la raison pour laquelle les participants sont en présence. On distingue :

- Les interactions à but transactionnel (à finalité externe) : elles servent à réaliser un objectif ou obtenir quelque chose : achat, renseignement, requête,...les interactants ont un motif ultérieur pour se parler.
- Les interactions à but relationnel (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, exemple : conversations entre amis, entre voisins...
- Le type d'objectif a une influence importante sur le déroulement de l'interaction.

✚ Certains indices et informations qui renvoient à ces éléments constitutifs de la situation d'interaction sont présents dans le texte lui-même (dans les paroles échangées) sous formes par exemple : de termes d'adresse, de déictiques temporels ou spatiaux à travers les thèmes abordés. On appelle ces marqueurs linguistiques *des indices de contextualisation*.

2.4- L'aspect pratique de l'analyse interactionnelle (conversationnelle) :

2.4.1- Corpus et démarche :

2.4.1.1- Spécificités de la recherche :

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 se base sur des données et cherche à identifier des comportements interactionnels récurrents. A partir de ces observations, les chercheurs proposent 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.

✓ *Objet d'étude authentique (l'interaction) :*

Le travail se fait sur un produit authentique, c'est-à-dire des situations réelles, naturelles et spontanées qui ont été enregistrées, ou mieux encore, filmées. On ne peut donc pas travailler sur des exemples fabriqués intuitivement, comme c'était le cas pour les anciens grammairiens (on fabrique des phrases sur lesquelles on applique les règles et les théories).

✓ *Priorité à l'oral :*

On travaille essentiellement sur l'oral parce que c'est à l'oral que l'on voit le mieux une communication se réaliser, il est 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 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.

✓ *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 (considérée comme une continuité et une évolution de l'analyse du discours) 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.

✓ *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.

2.4.1.2- Les étapes de la démarche :

A- Choix des situations, observation et collecte des données :

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 d'où la nécessité d'effectuer un **enregistrement audiovisuel**.

B- La transcription :

Transcrire les données enregistrées en vidéo consiste en premier lieu à en donner une représentation écrite, c'est-à-dire à opérer le passage d'une forme orale multimodale à une forme spatialisée.

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 à 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 KerbratOrecchioni 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 »* (KerbratOrecchioni 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 apparait 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 01 : Code de transcription (Traverso, 2007: 24)

C- 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 ;

A- 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.

B- 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.