

République Algérienne Démocratique et Populaire  
Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
Université El Hadj Lakhdar – Batna



Faculté des Lettres et des Sciences Humaines  
Département de Français  
École Doctorale de Français  
Antenne de Batna

## Thème :

*Approche interactionniste de la gestion d'un genre particulier de l'oral  
dans l'émission radiophonique "Franchise de nuit" : La confiance.*

*Mémoire élaboré en vue de l'obtention du Diplôme de Magistère  
Option : Sciences du Langage*

*Sous la direction du :  
Dr. ABDELHAMID Samir*

*Présenté & soutenu par :  
DJEDDI Lazhar  
djeddilazhar@yahoo.fr*

Membres du jury :

*Président : Dr. MANAA Gaouaou, M.C. Université de Batna.  
Rapporteur : Dr. ABDELHAMID Samir, M.C. Université de Batna.  
Examineur : Dr. BENSALAH Bachir, M.C. Université de Biskra.  
Examineur : Dr. KHENNOUR Salah, C.C. Université de Ouargla.*

*Année universitaire  
2006/2007*



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE

Université El Hadj Lakhdar - Batna



Faculté des Lettres et des Sciences Humaines

Département de Français

École Doctorale de Français

Antenne de Batna

## Thème :

*Approche interactionniste de la gestion d'un genre particulier de l'oral dans l'émission radiophonique "Franchise de nuit" : La confiance.*

Mémoire présenté en vue de l'obtention du diplôme de magistère  
Option : Sciences du langage

Sous la direction du :  
*Dr. ABDELHAMID Samir*

Présenté & soutenu par :  
*DJEDDI Lazhar*

### Membres du jury :

**Président :** *Dr. MANAA Gaouaou, M.C. Université de Batna.*

**Rapporteur :** *Dr. ABDELHAMID Samir, M.C. Université de Batna.*

**Examineur :** *Dr. BENSALAH Bachir, M.C. Université de Biskra.*

**Examineur :** *Dr. KHENNOUR Salah, C.C. Université de Ouargla.*

Année universitaire  
2006 /2007

# Remerciements



A vous mon directeur de recherche le Docteur Samir Abdelhamid pour ce travail prodigué de vos conseils et votre compréhension, patience et abnégation, recevez, Monsieur mes vifs remerciements et l'expression de ma profonde gratitude. Mes remerciements se multiplient aussi pour votre disponibilité constante et votre aide dans la réalisation de ce travail. Cela a été un plaisir de travailler sous votre égide, car vous étiez toujours présent malgré un emploi de temps chargé.

De ce fait c'est par votre compréhension que j'ai pu faire mon travail dans la sérénité et le sérieux, ce qui me permettra un jour de faire face dans l'avenir professionnel.

Mes remerciements vont également à mes enseignants de l'Ecole Doctorale de Français de l'université de Batna pour leurs séminaires vraiment passionnants dans la salle de soutenance durant deux ans.

Et dans ce travail se mêlait des orientations méthodologiques, et discussion d'idées d'un ami : Djemoui MENACEUR. Je te serai reconnaissant à jamais, car tu m'a toujours réservé une place auprès de toi pour partager mes joies et apaiser mes chagrins, tu a été toujours la réponse de mes besoins, je veille que le meilleur de moi- même soit pour toi et qu'il y aura toujours entre nous respect, rire et partage de plaisir, à vous mon ami un grand merci.

Ainsi qu'à toutes les personnes qui ont contribué à la réalisation de ce travail, qu'elles ne soient pas déçues de ne pas éventuellement prouver leurs conseils et leurs recommandations.

**Lazhar. D**



# Table des matières

•••••

Remerciements.....	3
Tables des matières .....	4
Introduction.....	6
<b>Chapitre 1 Les fondements historiques de l'analyse des interactions verbales</b>	
1. L'analyse des interactions verbales.....	10
1.1 Les outils théoriques.....	10
1.1.1 Un champ pluridisciplinaire.....	10
1.1.1.1 Les courants d'appartenance psychologique.....	11
1.1.1.2 Les courants d'appartenance socio-anthropologique.....	12
1.1.1.3 Les courants d'appartenances linguistique.....	15
1.1.2 Les différents courants de recherche français et francophones.....	16
2. Présentation des données.....	19
2.1 La collecte du corpus.....	20
2.1.1 Nature de l'enregistrement.....	21
2.1.2 Nature de l'interaction.....	21
2.2 La transcription.....	22
2.3 Systèmes de transcription.....	24
<b>Chapitre 2 Les composantes de base de l'analyse des interactions radiophoniques</b>	
1. La notion d'interaction.....	27
1.1 Distinction entre interaction et conversation.....	28
1.2 L'interaction verbale comme forme dialogale.....	30
1.3 La notion d'échange : concepts définitoires.....	30
1.4 Les systèmes de tour de parole.....	34
1.4.1 Le réglage de l'alternance de tour de parole.....	35
1.4.2 La notion des ratés dans le système de tour de parole.....	37
2. Interaction verbale et la théorie des actes de langage.....	39
2.1 La question et la requête .....	40
2.2 Types de demande.....	41
2.2.1 La demande d'un dire ou la question .....	42
2.2.2 La demande d'un faire ou la requête.....	42
2.3 La politesse .....	43
2.3. Adoucisseurs de nature para verbale.....	44
2.3.2 Adoucisseurs de nature verbale .....	45
2.4 Acte de langage et relation interpersonnelle .....	46
2.4.1 Relation horizontale.....	47
2.4.2 Relation verticale ou hiérarchique.....	47
3. Interaction verbale dans les émissions radiophoniques.....	48
3.1 Le cadre contextuel.....	49

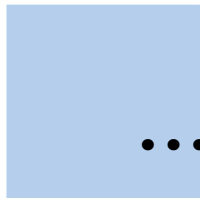
3.2 La conversation radiophonique.....	49
3.3 Une interaction voco-verbale.....	50
3.4 Une interaction purement auditive .....	50
3.5 Aspect trilogique de la conversation radiophonique.....	50

### **Chapitre 3 Le script de l'interaction et le déroulement prototypique de la confiance**

1. L'organisation globale de l'interaction.....	52
1.1 Séquence d'ouverture.....	52
1.1.1 L'ouverture du canal.....	53
1.1.2 Identification/ reconnaissance des locuteurs.....	54
1.1.3 Salutations d'ouverture.....	54
1.1.4 L'introduction du thème.....	55
1.2 Corps de l'interaction.....	56
1.2.1 La gestion des thème.....	57
1.2.2 Thèmes et émotions.....	59
1.2.2.1 La manifestation de l'émotion dans la conversation.....	60
1.2.2.2 L'identification de l'émotion.....	61
1.2.2.3 La gestion des émotions dans la conversation.....	62
1.3 Séquence de clôture.....	63
1.3.1 Les pré- clôture.....	63
1.3.2 Actes attestés en clôture.....	64
1.3.2.1 Le remerciement.....	64
1.3.2.2 Projets et souhait.....	64
1.3.2.3 Salutations finales.....	64
2. La confiance dans les interactions verbales.....	65
2.1 La confiance radiophonique.....	66
2.2 Le déroulement prototypique d'une confiance.....	68
2.2.1 L'étape d'ouverture.....	68
2.2.2 L'étape d'exposition.....	69
2.2.3 L'étape de partage.....	69
2.2.4 L'étape de clôture.....	69
3. Les notions d'identité , de rôle et de statut.....	70
3.1 Le mot «identité».....	70
3.2 La notion de face chez Goffman.....	72
3.3 Les notions de rôle et de statut.....	73
3.3.1 Le statut.....	74
3.3.2 Le rôle.....	76

### **Chapitre 4 Application pratique**

1. Description du corpus.....	78
2. Analyse du corpus.....	80
2.1 Séquence d'ouverture.....	81
2.2 Corps de l'interaction.....	84
2.3 Séquence de clôture.....	92
3. La restitution des données.....	94
Conclusion.....	95
Annexe1.....	97
Annexe2.....	99
Bibliographie.....	110



# **INTRODUCTION**

.....

## **Introduction**

La communication est considérée dans le schéma classique de ROMAN Jakobson comme le processus par lequel l'émetteur transmet un message au récepteur. Il nous semble indispensable d'insister sur le fait qu'elle est de nature interactive plutôt qu'unilatérale, c'est-à-dire que l'émetteur et le récepteur sont deux agents sociaux qui agissent l'un sur l'autre par un acte individuel d'utilisation de la langue. D'où l'intérêt de «*la nouvelle communication*»<sup>1</sup>, approche conçue et développée à partir des années 50, à la fois par des anthropologues (GREGORY Bateson, Hall, Birdwhistell, des psychiatres (école de Palo Alto et de Philadelphie), des sociologues (ERVING Goffman.), des ethnographes de la communication (JHON JHONNY Gumperz et DELL Hymes), et des ethnométhodologues (HAROLD Garfinkel, HARVEY Sacks, EMMANUEL Schegloff, etc.)

En France l'avènement de la linguistique interactionniste s'explique comme une extension de l'analyse du discours; le postulat premier est le suivant : «*tout discours est une construction collective.*»<sup>2</sup>. La parole est une activité sociale qui va s'effectuer à plusieurs, l'acte de cette activité ne demande pas non seulement un locuteur mais aussi un destinataire, c'est ce que les linguistes nomment une allocution, et l'acte de la parole n'implique pas seulement une allocution mais aussi une interlocution, c'est-à-dire qu'il y a un échange de propos entre locuteur et interlocuteur.

Selon ce postulat, l'objet de notre analyse réside dans les interactions verbales se déroulant via téléphone au sein d'une émission radiophonique "Franchise de nuit ". Notre corpus relève en totalité de la catégorie générale de l'interaction médiatique qui se produit sur un plateau d'émission et se déroule dans une situation médiatisée par la radio aux auditeurs. Nous pouvons définir plus précisément ce corpus comme une «interaction radiophonique». pour notre émission diffusée sur les ondes de la Chaîne national Trois, et qui est l'une des plus anciennes émissions de la chaîne, autour de DJAMEL Benamara, rodé à l'écoute et au conseil approprié, les noctambules chevauchent les ondes librement sur des sujets qui leurs tiennent à coeur, selon son nom, nous pensons qu'elle s'oriente vers un genre de type confidentiel. Donc d'après le postulat et le nom de cette émission nous avons posé la

---

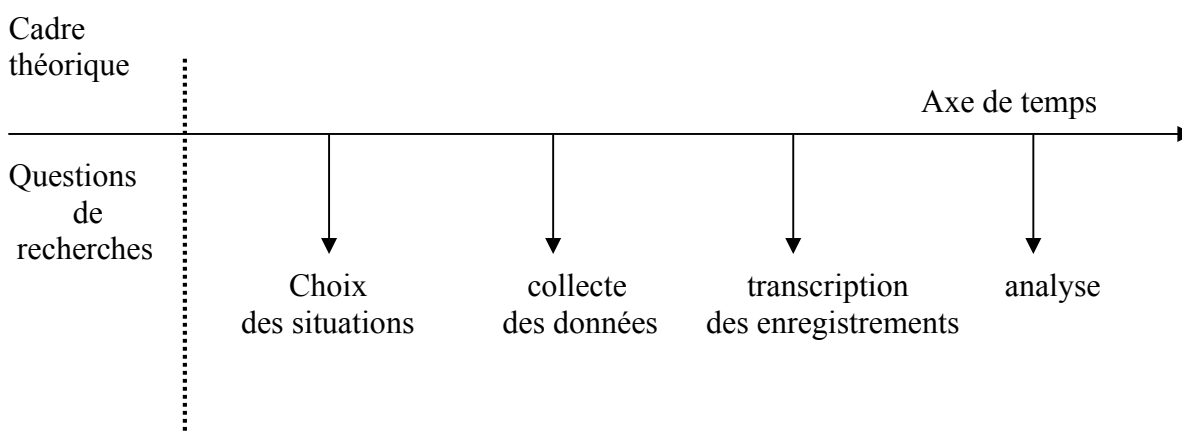
<sup>1</sup> Il s'agit d'un ouvrage englobant des textes et des entretiens où les auteurs expliquent de façon vivante leur démarche et leurs objectifs

<sup>2</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*. t.1. Paris : Armand Colin, 1990. P. 82

problématique suivante : comment les interactants parviennent-ils à construire un échange de type confidentiel ?

C'est ainsi que notre hypothèse était fondée sur la supposition que le déroulement de notre corpus possède une organisation spécifique, un déroulement qui se manifeste dans le schéma prototypique d'un genre particulier de l'oral : la confiance. A ce titre nous pensons que l'interaction radiophonique de participants favorise la manifestation d'une forme d'intimité discursive reposant sur la capacité de l'animateur à solliciter une interaction de confiance de la part de l'appelant.

Afin de pouvoir déceler et identifier les comportements interactionnels récurrents, l'analyse des interactions se base sur une méthode inductive. Cette démarche part de l'observation de la production du langage oral ainsi, pour proposer une description de sa réalisation. Pour pouvoir analyser de près le fonctionnement de cette interaction dans un milieu naturel, il faut en premier lieu enregistrer des données « authentiques » : des corpus. Comme l'explique Véronique TRAVERSO : « *L'analyse des interactions repose sur une méthode inductive : elle part des données en cherchant à identifier des comportements interactionnels récurrents, pour en proposer des catégorisations et formuler des généralisations. La démarche est résolument descriptive. Elle se fonde sur l'observation, l'enregistrement et la transcription minutieuse d'interactions authentiques.* »<sup>1</sup> Le travail sur les interactions regroupe cinq étapes successives à travers lesquelles se forme et se constitue l'analyse, nous pouvons représenter ces cinq étapes selon le schéma <sup>2</sup>:



---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Paris : Nathan, 1999. P.22

<sup>2</sup> Le schéma présenté ici est le travail présentée par TRAVERSO Véronique au sein du groupe de recherche GRIAF, le 07-12-2002 à l'université de Lumière Lyon 2.

Cette démarche purement inductive de l'analyse des interactions suppose ces diverses étapes. Les objectifs et hypothèses déterminent plus ou moins la constitution du corpus de données sur lequel se basera l'étude. Le choix des données ainsi que la collecte du corpus représentent une phase décisive et fondamentale puisqu'elles représentent un premier pilier d'orientation de la recherche.

Etant donné que notre recherche s'inscrit dans le cadre des travaux sur le langage et propose une réflexion sur le déroulement et le fonctionnement de l'interaction verbale, notre objectif est comme le souligne Catherine KERBRAT-ORECCHIONI : « *de déchiffrer la partition invisible qui guide (tout en laissant une large marge d'improvisation) le comportement de ceux qui se trouvent engagés dans un processus communicatif, et de dégager les règles qui fondent le déroulement des diverses types d'interactions verbales.* »<sup>1</sup>. Parmi les nombreux courants disciplinaires qui ont influencé le domaine de l'interactionnisme, celui de l'"analyse conversationnelle" inspiré par Harvey SACKS et Emmanuel SCHEGLOFF et qui devenu aujourd'hui déterminant. Leurs travaux en ethnométhodologie<sup>2</sup> mettent en lumière l'exigence de la description d'interactions authentiques, description qui aboutit à la mise en évidence des divers procédés langagiers mis en oeuvre dans l'interaction. C'est la récurrence de ces procédés qui permet de poser en même temps et de construire l'"ordre de l'interaction". Par ailleurs, les travaux de Erving GOFFMAN constituent un point de référence essentielle, notamment parce que les notions qu'il dégage sont celles qui ont fondé les outils théoriques permettant l'analyse de la gestion de la relation interpersonnelle.

Pour mieux conduire notre recherche, nous avons proposé de la diviser en deux parties, une partie théorique et méthodologique de la recherche contenant trois chapitres : le premier consiste en une représentation historique de différents courants qui sont interpellés à collaborer ainsi que la notion de données et la transcription adoptée pour notre corpus.

Le deuxième chapitre, quant à lui, est une représentation de nos outils d'analyse, appartenant non seulement à la linguistique interactionniste mais aussi d'outils empruntés à d'autres approches, nous allons décrire les composantes de base de l'analyse des interactions. Une importance a été accordée au lieu de l'interaction (la station radio) car nous ne pouvons jamais décrire l'interaction sans décrire les caractéristiques spécifiques des émissions radiophoniques.

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine.Op.Cit. P .10

<sup>2</sup> Voir le premier chapitre

Le troisième chapitre sera consacré à notre objet de recherche et notre problématique en définissant et décrivant la confiance et son organisation séquentielle. Ce chapitre a pour objectif de décrire les modalités qui sont mis en service de la gestion de l'interaction de type confidentiel de la part de l'animateur et de l'appelant

Dans la deuxième partie, nous allons éclaircir les points opaques dans notre corpus puis un travail de restitution des données par l'analyse et application et confirmation de l'hypothèse de départ.



# ..... Chapitre 01

## **Les fondements historiques de l'analyse des interactions verbales**

## **1. L'analyse des interactions verbales**

Dans un sens assez générique, l'échange verbal, quel qu'en soient la nature et la forme, est défini dans le domaine que nous abordons par le terme d'« *interaction* ». La « *notion d'interaction* » est, comme le souligne Catherine KERBRAT-ORECCHIONI, une notion « *importée [et par] son statut théorique, et son efficacité descriptive* »<sup>1</sup>. C'est aux États-Unis dans les années 1920-1930 au sein du département de la sociologie de l'université de Chicago que la théorie de « l'interactionnisme symbolique » s'est développée.

Les interactions verbales impliquent a priori l'analyse des situations d'oral mettant en présence deux ou plusieurs participants dans une situation de la vie quotidienne. L'interaction correspond à ce qui se passe lorsque plusieurs personnes sont réunies. Cette interaction se produit par la présence et la participation de deux personnes au minimum, les interactants ou encore les participants, à condition qu'ils soient « engagés »<sup>2</sup> dans l'échange et qu'ils produisent des signes qui certifient cet engagement. L'interaction peut être vue comme la scène où apparaît et se construit l'appartenance sociale des individus.

### **1.1 Les outils théoriques**

L'analyse des interactions verbales a une histoire récente. Elle émerge au milieu des années 60 en Californie, et constitue un des renouvellements majeurs des approches du langage dans un contexte social. Dans un environnement américain où se développent d'une part la grammaire générative, d'autre part différentes approches de l'interaction en face-à-face et de l'analyse de données enregistrées, et où enfin l'ethnométhodologie se constitue comme une nouvelle théorie sociologique, l'analyse de conversation s'intéresse de façon spécifique à l'interaction comme objet d'étude, en s'attachant à l'analyse des aspects formels de son organisation. Elle inaugure le fait de traiter des données de l'oral en travaillant sur des formes spécifiques situées dans leur contexte.

#### **1.1.1 Un champ pluridisciplinaire**

L'analyse des interactions résulte du croisement de différents courants et disciplines unis d'une façon ou d'une autre par l'étude de l'interaction en situation. Ce champ transdisciplinaire regroupe la psychologie, la linguistique, la sociologie, l'ethnologie et

---

<sup>1</sup>KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*.t.1.Paris : Armand Colin, 1990. P .216

<sup>2</sup> Pour plus de détail, nous renvoyons le lecteur au deuxième chapitre.

l'anthropologie. Le point commun de ces différentes approches se situe dans leur inspiration sociologique : « *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 engagés dans une situation de communication, mais une situation de communication ordinaire, banale et quasi-journalière que les interactants sont supposés maîtriser parfaitement.*»<sup>1</sup> En suivant la présentation de Véronique TRAVERSO<sup>2</sup>, nous pouvons regrouper ces différentes disciplines sous trois grands courants d'appartenance psychologique, socioanthropologique et linguistique considérés comme « repères de lecture ».

### **1.1.1.1 Les courants d'appartenance psychologiques**

En particulier les travaux de l'école de Paolo Alto<sup>3</sup>, les recherches sont fondées sur les travaux de Gregory BATESON et vont dans une optique thérapeutique. Ils considèrent que les comportements pathologiques sont rattachés directement et indirectement non seulement à l'individu même mais aussi bien à un dysfonctionnement du système au sein duquel ces individus évoluent (contexte social, familial etc.). Les travaux de l'école de Paolo Alto ont construit la théorie de la communication dont certains de ces aspects ont dépassé le domaine de la psychologie.

Les préoccupations du courant psychologique sont d'abord d'ordre thérapeutique, le traitement des cas comme le dysfonctionnement de la relation conjugale, enfants schizophrènes, à partir d'une « *approche fondamentale étant que les troubles qui affectent l'individu résultent, selon un processus de "causalité circulaire", d'un dysfonctionnement du système relationnel global dans lequel cet individu se trouve pris, et que c'est donc la sur la transformation de ce système global que le traitement doit porter.* »<sup>4</sup>

Catherine KERBRAT-ORECCHIONI souligne que certains des concepts élaborés dans ce courant sont aisément transposables de la communication pathologique à la communication normale, en particulier : l'opposition entre communication "symétrique" vs "complémentaire", la distinction des niveaux du "contenu" vs de la "relation", la notion héritée de Gregory BATESON de "double contrainte".

---

<sup>1</sup> MOESCHLER, Jacques, AUCHLIN, Antoine. *Introduction à la linguistique contemporaine*. Paris : Armand Colin, 2000. P. 23

<sup>2</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Paris : Nathan, 1999. P.9

<sup>3</sup> Nous relierions d'un trait les lieux de formations et de travail des chercheurs, nous pouvons apercevoir que deux villes semblent les avoir attirés : Paolo Alto, en Californie, et Philadelphie.

<sup>4</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*. t.1.Op.Cit.P.58

### 1.1.1.2 Les courants d'appartenance socio-anthropologique

L'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle<sup>1</sup> : L'ethnométhodologie est un courant de la sociologie né aux Etats-Unis dans les années soixante. L'acte fondateur de la discipline est l'ouvrage de Harold Garfinkel, *Studies in Ethnomethodology* en 1967, connu dans la phraséologie des ethnométhodologues français comme « ! Les Studies ! ». Ce courant préconise de s'appuyer sur l'observation stricte des comportements afin de voir comment les individus mettent en oeuvre des procédures pour que l'intercompréhension puisse être assurée au cours de l'interaction. Dans cette perspective, nous accordons aux événements banals autant d'importance qu'aux événements extraordinaires. Ils sont tous susceptibles de révéler des procédures de raisonnement. Il n'y a pas de coupure épistémologique entre connaissance pratique et connaissance savante.

La théorie de Harold GARFINKEL<sup>2</sup>, fondateur de ce courant, préconise la description des méthodes et des stratégies utilisées et mises en place par les individus afin de gérer des situations et réaliser des « actions sociales dans lesquels ils sont engagés ».

L'ethnométhodologie tente de mettre en évidence par la description de ses procédés employés lors des interactions de la vie quotidienne les règles de conduites, les routines par lesquels les participants donnent sens aux situations dans lesquels ils sont engagés. L'ethnométhodologie se subdivise en différents courants parmi lesquels on retrouve l'analyse conversationnelle ou « *conversation analysis* » qui s'est développée sous l'influence de HARVEY Sacks<sup>3</sup> et Schegloff et en collaboration avec Jefferson. Cette approche consiste en la description des conversations quotidiennes : « *ce n'est pas par intérêt pour le langage ou par quelque motif théorique que j'ai commencé avec des conversations enregistrées; mais pour la simple raison que je pouvais travailler dessus, et les étudier maintes et maintes fois, et que par conséquent d'autres pouvaient examiner ce que j'avais étudié.* »<sup>4</sup> Les conversationnalistes s'intéressent directement aux échanges de paroles entre les individus lors

---

<sup>1</sup> L'acte de naissance de "l'analyse conversationnelle" remonte en effet à la série de conférences données par HARVEY Sacks à l'université de Californie.

<sup>2</sup> Le terme même d'ethnométhodologie a été créé par HAROLD Garfinkel en 1967 pour désigner les méthodes par lesquelles les membres d'une société accomplissent de façon ordonnée et reconnaissable les activités sociales dans lesquelles ils sont engagés.

<sup>3</sup> Etudiant de ERVING Goffman, avec qui il partageait l'intérêt pour les interactions ordinaires. L'intérêt pour la conversation ordinaire, enregistrée et transcrite, remonte à lui, qui dès les années soixante exploita ce type de matériaux.

<sup>4</sup> Citation de HARVEY Sacks Cité In : CHRISTIAN, Baylon et XAVIER Mignot. *La communication*. Nathan .paris. p.262

d'une conversation. Le principe de l'analyse conversationnelle est d'analyser et d'étudier « *la séquentialisation, c'est-à-dire de l'ordre co-élaboré par les participants pour l'accomplissement de leurs actes* »<sup>1</sup>. C'est le caractère empirique de l'étude, l'intérêt pour les activités quotidiennes et la notion d'organisation qui conduit les ethnométriciens à prendre l'interaction comme objet d'étude. Leur intérêt est principalement sociologique; la langue est pour eux un phénomène tout à fait secondaire. Les conversationnistes ont mis en évidence qu'à travers la description et l'analyse d'enregistrements d'interactions authentiques et leurs transcriptions.

Nous pouvons avoir accès aux différents procédés et méthodes dont les individus ont recours dans la vie quotidienne. L'approche ethnométricienne présente de nombreux points communs avec un autre courant, fondé par Gumperz et Hymes, l'ethnographie de la communication qui a pour but : « *d'établir une théorie de la communication en tant que système culturel. Théorie qui se veut à la fois synchronique et diachronique : la description des pratiques langagières des divers groupes socio-culturels doit tendre à un tableau comparatif, dans le temps et dans l'espace, du fonctionnement de la parole dans la vie sociale.* »<sup>2</sup>.

Ce courant de recherche remet en cause tant les traditions anthropologiques que linguistiques. Il insiste sur l'importance de la prise en compte du contexte pour comprendre les fonctionnements interactionnels. Dell HYMES et JHON Joseph GUMPERZ portent un intérêt particulier au changement de code ou de style par rapport aux différentes situations au sein desquels se déroule l'interaction. Hymes est aussi l'auteur du fameux modèle SPEAKING<sup>3</sup> proposant un inventaire des composantes de la situation. Ainsi une description de la situation peut être établie en suivant le modèle de SPEAKING qui montre que les formes de comportement sont à rapporter aux groupes sociaux, aux statuts, aux circonstances de la communication, et à la culture dans laquelle l'échange se déroule. Tout sujet engagé dans une interaction met en oeuvre une *compétence de communication* qui lui permet de comprendre et de se faire comprendre des autres.

En prenant pour base l'ethnographie de la communication les travaux de John Johnny GUMPERZ ont pris un autre tournant. C'est aux langues en contacts que Gumperz s'est intéressé premièrement ainsi qu'aux phénomènes d'alternance codique. Ultérieurement, c'est

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.Cit.P.9

<sup>2</sup> Cité In : CHRISTIAN, Baylon et XAVIER Mignot. *La communication*. Op. Cit. p.262

<sup>3</sup> Le modèle de SPEAKING sera expliqué dans le deuxième chapitre.

vers une approche interactionnelle que se sont développées ses recherches. Sa démarche consiste à partir de « *la situation où est employée le langage, pour observer la façon dont l'évènement de communication est interprété par les acteurs et sur la base de quels indices.* »<sup>1</sup>.

Au début des années 80, Gumperz développe une sociolinguistique interactionnelle, dont l'objectif est en particulier l'étude des façons de parler et des stratégies rhétoriques mises en oeuvre par des locuteurs d'origines sociales et ethniques différentes. Cette sociolinguistique s'intéresse à des séquences d'interaction verbale situées, à l'aide de deux outils méthodologiques principaux : l'observation participante et la méthode interprétative.

Le courant développé par Gumperz est distingué par le terme sociolinguistique interactionnelle<sup>2</sup>. Un autre courant d'origine sociologique entre dans la même mouvance et est représenté par Goffman. Les travaux de Goffman ont été souvent reconnus sous le nom de microsociologie. ERVING Goffman met à l'honneur les interactions en face à face et montre qu'elles sont bien régies par des contraintes, entre autres les rituels auxquels il accorde une grande importance. Pour ERVING Goffman, les individus pour gérer leur interaction adoptent un système de rituels qui consiste à ce que personne ne perde la face. Cette gestion des faces se réalise, d'après Goffman, par deux types de rituels : les rituels réparateurs et les rituels confirmatifs. La première catégorie a pour fonction de réparer ou d'amadouer une offense. La deuxième catégorie concerne le maintien et la confirmation de la relation qui existe entre les interactants : « *l'interaction n'est pas une scène d'harmonie, mais une disposition permettant de poursuivre une guerre froide : si la société n'est pas une guerre de tous contre tous, ce n'est pas parce que les hommes vivent en paix mais qu'une guerre ouverte est trop coûteuse.* »<sup>3</sup>

En guise de récapitulation, l'éthnométhodologie dont le champ le plus développé est l'analyse conversationnelle, a pour objectif de découvrir les règles explicites, l'ordre ou les structures récurrentes dans l'interaction sociale, qui sont organisés par la compétence communicative des participants lors de la production et de l'interprétation de l'action sociale.

Leur intérêt essentiel est de savoir comment la conversation est gouvernée par des règles et comment elle organise naturellement l'activité sociale ; comment une fonction particulière est accomplie par des formes diverses ou par le mécanisme conversationnel. Tout

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.Cit.P.11

<sup>2</sup> C'est dans son ouvrage intitulé "*Sociolinguistique interactionnelle*" que JOHN.J. GUMPERZ accorde un grand intérêt aux phénomènes de variations codique d'une communauté à l'autre (perspective interculturelle), mais aussi à l'intérieur d'une même communauté.

<sup>3</sup> Cité in : CHRISTIAN, Baylon et XAVIER Mignot. Op.Cit. p.245

en évitant une théorisation prématurée des catégories analytiques, ils insistent à la fois sur l'observation et sur la description des conversations spontanées dans le contexte naturel de leur occurrence. D'où l'approche empirique et inductive de l'analyse conversationnelle qui a pour objet d'examiner des structures formelles et des propriétés du déroulement des conversations à partir d'un certain nombre de séquences : les activités d'ouverture ou de clôture d'une communication, la construction et l'allocation des tours de parole, la paire adjacente, l'organisation préférentielle des échanges, l'organisation des activités réparatrices, l'initiation et la gestion du thème conversationnel, l'organisation du récit dans la conversation, le but interactionnel, la correction, etc.

### **1.1.1.3 Les courants d'appartenance linguistique**

L'analyse des interactions a apporté au sein de la linguistique une empirie nouvelle dans le discours en interaction. Elle a ainsi contribué à élargir le champ d'investigation traditionnel de la linguistique en développant des études détaillées sur les différents niveaux d'organisation de l'interaction : organisation des paires adjacentes ou des séquences d'actions, organisation de tour de parole, organisation globale de l'interaction et organisation thématique. Ses études se caractérisent par une description fines et précise des formes d'organisations propres aux interactions, à partir de transcription détaillée d'interactions authentiques.

Les courants d'appartenance linguistique qui comme l'explique TRAVERSO Véronique<sup>1</sup> peuvent être présentés sous deux angles : L'influence de ces travaux sur le champ linguistique peut être interprétée de deux manières. On peut y voir l'origine d'une rupture qui a conduit certains linguistes vers une forme de conversion à des problématiques externes, d'obédience plus socio-psychologique que linguistique. On peut, à l'inverse, reconnaître dans les problématiques interactionnistes des objets trouvant légitimement leur place dans un champ linguistique ouvert, par l'intégration de questions relatives à l'usage du langage. C'est plutôt cette vision qu'on adopte ici

En considérant que l'orientation vers l'analyse d'interaction fonctionne par élargissement successif des champs d'intérêts. Dans cette perspective, nous voyons une continuité sans rupture entre les différentes approches concernées par les unités supérieures à la phrase (grammaire du texte, analyse du discours). Nombre d'outils théoriques leurs sont

---

<sup>1</sup>CHRISTIAN, Baylon et XAVIER Mignot. Op. Cit. p.11

d'ailleurs communs, fondés sur le développement, au sein de la linguistique, de la pragmatique : l'énonciation, les actes de langage.

Dans cette perspective, l'analyse des interactions verbales a aussi permis de dépasser les étrangetés rencontrées par la théorie des actes de langage et qui empêchaient son intégration dans les modèles linguistiques. En particulier, et malgré de nombreuses tentatives, il s'est avéré impossible de s'en tenir à une notion d'acte de langage (ou de force illocutoire) associée à un énoncé qui soit isolé du contexte séquentiel. La théorie des actes de langage issue d'Austin et de Searle n'a pas non plus réussi à proposer des modèles adéquats du dialogue qui puissent justifier sa volonté de traiter du langage comme action et comme interaction. Il lui a manqué la prise en compte de la dimension séquentielle de la conversation. L'originalité de l'analyse de conversation a été d'abord de remarquer que les actions dans la conversation se présentent le plus souvent sous forme de paires adjacentes, tels que le couple question-réponse, les échanges de salutations, une offre et son acceptation ou son refus. Elle a été ensuite d'en faire la théorie. Une paire adjacente est une séquence de deux énoncés qui sont adjacents et produits par des locuteurs différents. Cette séquence est ordonnée : une première partie d'un type catégoriel donné exige un second type d'un même type catégoriel. L'action accomplie par le premier énoncé « projette » une action appropriée de la part du destinataire de l'énoncé. La réplique de ce dernier peut donc être examinée pour déterminer si l'action attendue a bien été réalisée ou si elle a été au contraire éludée<sup>1</sup>.

### **1.1.2 Les différents courants de recherche français et francophones**

Cependant, depuis quelques années, la situation a changé. Ce courant de recherche constitue maintenant en France une discipline scientifique de plein droit au sein des sciences du langage et ses objets empiriques et ses concepts théoriques sont désormais reconnus.

Sa vitalité au niveau international, en particulier aux États Unis, en France, en Allemagne, en Grande Bretagne, en Hollande et en Italie, est attestée par les nombreuses publications et colloques qui se déroulent régulièrement et par la collaboration interdisciplinaire qui existe pour l'approfondissement de certains aspects de son programme de recherche. De plus, certains courants de la linguistique française ont développé des recherches qui, sans adopter la démarche de l'analyse de conversation issue de

---

<sup>1</sup>Nous allons expliquer dans le deuxième chapitre d'une manière détaillée la théorie des actes de langage.

l'ethnométhodologie, s'inspirent pour une part des méthodes et du cadre théorique de ce courant.

Les recherches françaises sur l'analyse des interactions verbales peuvent être regroupées plus ou moins selon trois courants : l'École genevoise fondée par EDDY Roulet, Le modèle hiérarchique de l'analyse de discours représenté en Europe par lui a pour but de vouloir mettre en lumière la structuration de l'interaction abordée, en décomposant la conversation en unités de rang de grandeur décroissante (événement de communication, transaction, échange, mouvement et acte de parole)<sup>1</sup>.

Les aixois dont les travaux sont dirigés par ROBERT Vion et les travaux lyonnais inspirés par CATHERINE Kerbrat-Orecchioni. Le travail de l'École genevoise dont les porte-parole les plus importants sont EDDY Roulet, Moeschler Jaques et Auchlin ANTOINE s'est développé à partir des années 80. Leurs travaux reposent sur l'organisation hiérarchique et fonctionnelle des structures discursives<sup>2</sup>. L'école genevoise mis en place un modèle permettant de rendre compte d'une infinité de discours avec un nombre fini de catégories. « *Les linguistes de l'université de Genève proposent un rendu systématique des structures discursives monologiques et dialogiques. Les analyses de ces structures mettent plus particulièrement l'accent sur le fait que toute interaction verbale ou écrite relève d'un processus de négociation au sein duquel les interactants initient ou ratifient des propositions par le biais d'unités sémiotiques rattachées à des niveaux hiérarchiques divers.* »<sup>3</sup>

Pour les travaux d'Aix-en-Provence, ils exposent le caractère hétérogène de l'interaction. Et c'est au cadre interactif qu'ils donnent priorité en montrant aussi bien le lien étroit qui existe avec la notion de rapport de place. Pour ROBERT Vion, c'est par le rapport de place que les participants soulignent la position qu'ils occupent ou au contraire la position qu'occupe l'autre. Ainsi selon lui, la négociation qui peut s'instaurer entre les participants conduits à ce que « *les places occupées [...] seront, le plus souvent, distinctes des essais initiaux de positionnement* »<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*.t.1.Op.Cit.P.210

<sup>2</sup> Nous renvoyons le lecteur à l'ouvrage "*Introduction à la linguistique contemporaine*" conçue comme une introduction aux théories et aux domaines de la linguistique tels que la pragmatique, théories des actes de langage, d'inférence et de l'argumentation.

<sup>3</sup> CHRISTIAN, Baylon et XAVIER Mignot. Op. Cit. p.24

<sup>4</sup> VION, Robert, *La communication verbale*. Paris : Hachette Supérieur; 2000.P.141

L'hétérogénéité des interactions par rapport au type qu'elle présente est prise en compte aussi par la notion, introduite par ROBERT Vion de modules conversationnels, il qualifie de modules « *la présence d'un type particulier à l'intérieur d'un autre type* »<sup>1</sup>. Les modules conversationnels sont des moments d'interaction d'un certain type qui prennent place au sein d'une interaction dont le cadre dominant relève d'un autre type. Les travaux de l'équipe de Lyon sont inspirés comme cela a été mentionné par Kerbrat-Orecchioni. Ils s'inscrivent dans le cadre de l'analyse du discours en interaction qui désigne : « *le vaste ensemble des pratiques discursives qui se déroulent en contexte interactif, et dont la conversation ne présente qu'une forme particulière.* »<sup>2</sup> Les recherches se basent sur différents axes en particulier ceux de l'analyse du discours et de l'analyse conversationnelle, des actes du langage, et de la théorie des faces. C'est une approche assez diversifiée qui vise à faire le lien entre ces différentes théories.

---

<sup>1</sup>VION, Robert, *La communication verbale*. Op. Cit. P.81

<sup>2</sup>KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin, 2005.P.14

## 2. Présentation des données

Par données, nous entendons : «*tout échantillon de discours-en-interaction supposé représentatif du/des phénomènes (s) à étudier.*»<sup>1</sup>. Nous pouvons ainsi distinguer deux types de données : les données naturelles ou authentiques, elles existent en l'état indépendamment de leur exploitation pour la recherche, selon Catherine KERBRAT-ORECCHIONI la meilleure façon de le fixer en vue de l'analyse est évidemment l'enregistrement. L'autre type de données est dit élicitées, qui sont au contraire provoquées par le chercheur.

Lorsque nous décidons de s'attacher à l'étude des comportements langagiers, le choix de travailler à partir de données authentiques peut paraître une évidence. Cependant cette pratique est loin d'être commune et n'a fait que tardivement son apparition dans le domaine de la linguistique.

Il convient donc en premier lieu de s'interroger sur les raisons qui font que la linguistique a mis tant de temps à prendre au sérieux ce fait difficilement contestable, que le langage verbal a pour fonction première de permettre la communication interpersonnelle dans les diverses situations de la vie quotidienne. Ceci qui implique que pour appréhender l'objet langue, il faut d'abord s'intéresser à ses réalisations en milieu naturel, c'est-à-dire analyser de très près, sur la base d'enregistrement de données «authentiques», le fonctionnement d'échanges langagiers effectivement attestés.

L'analyse que allons présenter se fonde sur des données authentiques, c'est-à-dire sur l'enregistrement audio de situations non provoquées. Travailler à partir de données authentiques enregistrées qu cours d'une situation de la vie quotidienne, celle du confidence, est un choix méthodologique important qui permet la "*réhabilitation de l'empirisme descriptif*" et ancre l'analyse des interactions verbales dans la lignée de l'ethnographie des communications de DELL Hymes et de JHON Joseph Gumperz (on s'intéresse aux événements de communication"), de la microsociologie de Goffman et de l'analyse conversationnelle de Sacks et Schegloff. La démarche purement inductives de l'analyse des interactions suppose plusieurs étapes préalables et comme le note TRAVERSO Véronique: «bien que souvent passées sous silence dans les travaux d'orientation linguistique sur l'interaction, les étapes préliminaires aux analyses sont partie prenantes du travail, non, seulement parce qu'elles sont très coûteuses en temps, mais aussi parce que l'analyse en est

---

<sup>1</sup>KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Le discours en interaction*. Op. Cit. .P.24

tributaire. Elles doivent pensées en fonction de son objectif global. Ainsi , même si l'on parle de démarche «conduite par les données»[ *data-conducted* ], le choix des situations dépend d'hypothèses préalables générales sur les ce qu'on cherche et sur les les situations susceptibles de le procurer.<sup>1</sup>

L'analyse de corpus authentiques est riche et intéressante mais elle n'est pas pour autant dépourvue de problèmes. Ces difficultés sont celles auxquelles se heurte l'approche interactionniste en général. En ce qui concerne cette étude nous avons fait face à trois types de problèmes liés à différents facteurs.

Le travail sur corpus authentique soulève en lui-même de nombreux problèmes. La première difficulté rencontrée réside dans la constitution même d'un corpus authentique et fiable. En effet, le contrôle des variables ainsi que l'hétérogénéité des données sont presque souvent source de problème constant. De plus le corpus ci-dessus est constitué uniquement d'enregistrement audio. Il est important de préciser qu'une des caractéristiques de tout enregistrement est son effet réducteur, c'est-à-dire que nous sommes limités aux données qui apparaissent dans le corpus enregistré. Ce que nous allons analyser est en fait ce qui paraît saillant dans ce corpus- ci.

L'enregistrement peut nous exposer bel et bien certes le déroulement et l'organisation d'une interaction, mais c'est à nous de fixer par ailleurs le choix de nos analyses. Nous ne pourrons analyser et étudier de près que ce que va nous offrir l'enregistrement du corpus.

## **2.1. La collecte du corpus**

Diverses sont les approches et les méthodes appliquées afin d'étudier les comportements langagiers. Pour pouvoir analyser ces comportements langagiers il convient en tout premier lieu de réunir des corpus. La collecte des corpus représente la base de tout travail sur les interactions verbales.

Ce "glanage" de corpus repose donc sur l'"enregistrement des interactions. Comme toute chose, l'enregistrement peut avoir des formes et des variations diverses. Ces différences se manifestent par les techniques utilisées ainsi que par la nature même des enregistrements.

### **2.1.1. Nature de l'enregistrement**

Nous pouvons avoir des enregistrements audio ou vidéo, à l'aide de technique plus ou moins performante. La sophistication de certains matériels est à double tranchant parce qu'elle peut, d'une part, offrir une grande facilité pour les analyses et l'étude des corpus mais d'autres part, leurs utilisations et leurs préparations ne sont pas souvent des plus simples, à titre

---

<sup>1</sup> Ibid.P.22

d'exemple l'enregistrement vidéo. Ceci demande une préparation et une mise en scène qu'il est difficile voire impossible parfois de mettre en place et d'exécuter.

### **2.1.2 Nature de l'interaction**

Qu'il s'agit d'enregistrements d'interactions plus ou moins préparés et prédéfinis tels que les émissions télévisées ou par un simple accord entre les participants, des enregistrements pris sur le vif, « à micro caché », des enregistrements « authentiques ». La nature de l'enregistrement choisi se définit d'une certaine manière par la nature de l'interaction. Dans certains cas la complicité des participants avec le chercheur est recherchée c'est-à-dire les participants acceptent de faire partie de l'enregistrement, de ne pas dévoiler le secret devant ceux qui ne le sont pas et de jouer le jeu.

L'enregistrement n'est pas une technique nouvelle employée pour répondre à certaines analyses. Mais c'est une méthode qui peut, d'une manière assez correcte, mettre en scène certaines réalités de notre vie de tous les jours.

Le but de l'enregistrement est de faire correspondre et de représenter au plus haut degré les scènes de la vie quotidienne, plus l'enregistrement est réalisé d'une manière authentique plus les analyses seront représentatives de la réalité. Mais l'enregistrement audio à lui tout seul ne suffit pas, d'où la présence parfois indispensable du chercheur, afin d'observer et de noter le non verbal de l'interaction, comme le souligne Véronique TRAVERSO : « Rappelons aussi que l'enregistrement, bien qu'indispensable, n'est pas toujours suffisant pour réaliser les analyses. Poser un magnétophone dans un lieu où se déroule l'interaction que l'on souhaite analyser risque fort d'être procédure vouée à l'échec : avoir vu les mouvements et les actions est le plus souvent indispensable pour la compréhension du corpus. »<sup>1</sup>

## **2.2 La transcription**

La transcription est une opération qui effectue une transformation des données orales, temporelles, en inscriptions écrites, spatiales, fixes. Cette transformation forme les données. Les systèmes de transcription diffèrent selon une disposition spatiale des tours par les différents participants ainsi qu'une disposition et représentation spatiale des commentaires sur le contexte, les gestes, la prosodie et les conventions de notation relatives aux énoncés :

---

<sup>1</sup>TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.Cit.P.23

«Les techniques de transcriptions varient, mais s'agissent du français ou de l'anglais, toutes recourent aux conventions orthographiques en usage, avec tout au plus quelques 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. »<sup>1</sup>

Les principaux systèmes de transcription ont fait l'objet d'articles dépassant largement la présentation des conventions pour insister sur les raisons méthodologiques et théoriques fondant les choix et les décisions les concernant, qui tout en restant conventionnels ne sont pas pour autant arbitraires.

La transcription est le moyen qui nous permet d'analyser les formes du langage oral, c'est le support de base écrit qui nous aide à mieux définir l'oral. Elle a une fonction d'adjuvant de l'analyse mais l'analyse porte sur l'enregistrement. Elle permet de communiquer au lecteur une notation du corpus. On peut la considérer comme complémentaire aux enregistrements, les deux forment une paire pour compléter les analyses.

La transcription représente en elle-même un processus de pré-analyse, puisque le chercheur en transcrivant, se trouve déjà dans un mécanisme de décision interprétative. Elle est destinée à pouvoir répondre à trois objets :

- La lecture : c'est par la lecture des enregistrements (audio-video) transcrits que nous découvrons le corpus. Le retour à l'écoute des enregistrements est dans certains cas inévitable mais le travail d'analyse repose en grande partie sur le corpus transcrit et sur la lecture de ces transcriptions, ainsi que pour toute recherche ultérieure. C'est par la lecture de la transcription qu'on découvre le corpus, dans le cas où l'enregistrement n'est pas disponible.
- La présentation des résultats : La transcription des enregistrements, donc le corpus est la base du travail sur lequel l'analyse va se construire, se développer et les résultats de ce travail de recherche vont être mis au clair.
- L'analyse : Le corpus transcrit représente la base de l'analyse des interactions. C'est à ce moment là que le corpus est décortiqué, analysé et étudié.

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Le discours en interaction* .Op.Cit.P.27

Afin de pouvoir réaliser ces objectifs, la transcription doit se soumettre à trois éléments essentiels comme le souligne Véronique TRAVERSO : « *La transcription doit répondre à des contraintes de précision, de fidélité, et de lisibilité.* ».<sup>1</sup>

L'opération de transcription représente un changement de forme, celui de l'oral vers l'écrit (nous pouvons appeler cela par "l'oral écrit"), il s'agit du reflet de l'oral. Le mécanisme de transcription nous fait penser au monde de la photographie, dans ce sens où il est question d'un moment précis et réel qui a été figé. La photo représente à un certain degré une forme, une image de la réalité. Malheureusement le processus de transcription n'est pas mis au point et fiable de la même manière car beaucoup de facteurs, externes et internes entrent en jeu. Mais une analyse fine, précise et fidèle peut représenter à un degré assez élevé la réalité de l'oral. Cette opération est déterminée par ces trois mots d'ordre :

1. *Transcription fidèle* : Les deux sens du mot « fidèle » sont ici exploités : La fidélité par rapport aux enregistrements et la fidélité du transcripateur aux conventions de transcriptions choisies. La transcription doit concorder avec ses propres conventions c'est-à-dire le chercheur/transcripateur doit maintenir et appliquer du début jusqu'à la fin du corpus transcrit les règles et conventions qu'il a définies. Tout changement doit être justifié. La transcription doit rester fidèle aux enregistrements proprement dit. Il est question de donner avec beaucoup de transparence une réification de l'oral.

2. *Transcription précise vs adaptée aux objets de l'analyse* : La transcription doit premièrement être claire et précise, dans l'intention de la représentativité de la réalité. Deuxièmement, elle doit donner un résultat assez correct afin de permettre au chercheur d'effectuer des analyses fines et troisièmement la précision dans la transcription facilitera la lecture et la compréhension du corpus.

Une transcription peut être *adaptée* dans le but de pouvoir répondre à des détails bien précis dans l'analyse, comme par exemple, travailler "l'intonation" dans un corpus. Une mise au clair de certains éléments seulement du corpus, seront peut être pris en compte et travaillés dans les moindres détails, le chercheur pourra se fixer dans sa transcription sur les éléments de son analyse. Là aussi une justification dans la méthodologie appliquée est nécessaire.

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.Cit.P.22

3. *Transcription lisible* : Une transcription en phonétique internationale (API), n'est pas recommandée si elle n'est pas nécessaire, puisque la lecture d'un corpus transcrit en orthographe française est plus rapide et plus simple à lire. Afin d'éclaircir la compréhension, le texte transcrit peut avoir des annotations et des signes particuliers cependant ceux-ci pourront gêner (s'ils sont trop nombreux) la lisibilité du corpus. Moins le corpus transcrit est chargé par des signes et des symboles supplémentaires plus la lecture est agréable et simple.

### **2.3. Les systèmes de transcription**

Le système linéaire, appelé également le système en liste, est le type de représentation le plus couramment utilisé dans les transcriptions empirique d'interaction. Il est basé sur une lecture verticale ligne par ligne des tours de parole. Il peut varier d'un système à un autre selon les conventions de transcription utilisée par le système.

Dans ce premier point, nous allons nous contenter de présenter seulement le système de présentation en liste dit "empirique".

GAT signifie *Gesprächsanalytisches Transkriptionssystem*<sup>1</sup>, soit le système de transcription dans l'analyse des interactions verbales. Dans les publications d'analyse des interactions, il est fondamental de s'accorder presque avec chaque auteur sur une autre convention de notation ; cela demande en conséquence un effort pour lire clairement des transcriptions et pour les mieux comprendre.

Les différences ne se trouvent souvent que dans le choix des conventions particulières pour la représentation de mêmes phénomènes et catégories analytiques empiriques. Une tentative de l'uniformisation semble évidente et aussi prometteuse.

Les critères et les principes de transcription régissant le système GAT qui sont comme nous l'avons souligné plus haut<sup>2</sup> :

\* Le développement affiné de la notation ("principe d'ampoule") : une transcription d'une certaine finesse doit être évaluable sans la révision de la version moins supérieure.

\*La lisibilité des transcriptions : la transcription doit aussi être lisible pour des non linguistes. Pour la transcription de conversation, une interprétation spéciale s'interdit ainsi comme par

---

<sup>1</sup>COLÓN DE CARVAJAL, Isabelle. *Conséquences théoriques des pratiques de transcription en analyse conversationnelle : Une comparaison entre les logiciels d'alignement CLAN et PRAAT*

. Mémoire de maîtrise, sciences du langage, université de Lyon 2, 2004.P.5 In :

<http://isacolondcarvajal.perso.cegetel.net/maitrise2004.pdf>

<sup>2</sup> Dans cette perspective les critères et les principes sont présentés en vue du système de transcription adopté

exemple : une écriture autour de la phonétique. Celle-ci peut toutefois être complétée pour certains objectifs :

- \* L'économie et la clarté : chaque catégorie à représenter reçoivent le plus possible un seul signe simple. Celui-ci est défini clairement.
- \* La robustesse : la transcription de base ne doit comporter aucuns caractères spéciaux, pour être utilisable par-delà des traitements de texte et des systèmes d'exploitation.
- \* L'icône : les signes ne doivent pas être complètement arbitraire, mais suivre principes d'iconicité.
- \* Les phénomènes : selon qu'ils se sont avérés pertinents sur la base d'une recherche précédente pour l'interprétation et l'analyse d'interaction verbale doivent être rendus saisissables et être présentables.
- \* La compatibilité avec d'autres systèmes de transcriptions habituels : les transcriptions GAT doivent être compatibles dans la mesure du possible et nécessairement avec d'autres systèmes répandus au niveau international. Dans le cas isolé, les critères ont été pesés les uns contre les autres et après notre appréciation la meilleure solution a été cherchée.

La construction générale d'une transcription avec GAT se compose de deux parties ; L'*entête* et l'*analyse du contenu* de l'interaction. Les indications suivantes doivent être présentes dans l'*'entête'* :

- Origine, appartenance à un certain corpus et/ou à un projet, à un numéro d'enregistrement ou à un mot de passe/nom de la conversation<sup>1</sup> ;
- Jour et lieu de l'enregistrement ;
- Durée de l'enregistrement totale ;
- Nom du/des participants ;
- Nom du/des transcripateurs ;
- courte caractérisation de la situation, p. ex. entrevue, conversation informelle, conversation téléphonique, terminaison d'appel de radio ;
- courte caractérisation des rôles de participant, p. ex. entretien informel avec des participants égaux, le médecin et le patient, l'enseignant et l'élève ;
- courte caractérisation des participants en indiquant leurs pseudonymes, par exemple : sexe, âge prévu, profession ; autres informations qui pourraient être pertinentes, par exemple : origine ;

---

<sup>1</sup> Cité in COLÓN DE CARVAJAL, Isabelle. Op.Cit

Si un passage d'une transcription rencontre un problème dans une publication, l'entête diminue :

\* Type de conversation

\*courte description de la situation.

\*indication sur des éléments linguistiques particuliers.

Si des éléments du texte original sont supprimés, cela est marqué ((...)), lors de plus grandes omissions : ((20 sec. Omission))

Certaines transcriptions à des fins argumentatives sont parfois simplifiées. Le type de simplification doit être indiqué dans la tête. Le sens de lecture de gauche à droite et de haut en bas correspond ainsi à l'échelle temporelle linéaire. La transcription de base comporte l'interprétation des contributions du locuteur, une transcription minimum de la prosodie qui est nécessaire afin d'exclure des malentendus en ce qui concerne la structure sémantique et la fonction pragmatique des unités dans le contexte de conversation, la notation des chevauchements, des reprises rapides, des coupures, des extensions, des effacements, des activités para verbales et non verbales et des événements dans une description simple, ainsi que commentaires interprétant<sup>1</sup>.

La structure d'un tour séquentielle apporte de nouvelles contributions de la part du locuteur. Les chevauchements et la simultanéité avec les tours de parole sont indiqués par des crochets [ ] le long de la durée initiale et finale du chevauchement.

---

<sup>1</sup>Op. Cit



## ..... Chapitre 02

### **Les composantes de base de l'analyse des interactions radiophoniques**

## 1. La notion d'interaction :

L'objet d'analyse de la linguistique interactionniste c'est bien évidemment l'interaction verbale et non verbale où l'oral se présente comme le domaine inépuisable à exploiter et en tant que notre corpus à analyser relève de l'interaction purement verbale radiophonique, nous allons tout au long de notre recherche développer tout ce qui est en relation avec l'interaction verbale radiophonique médiée par téléphone.

Au premier vu, l'interaction verbale se définit par le fait que deux ou plus de deux personnes se trouvent en présence, en un même lieu, qu'il soit privé ou public, professionnel ou familial, à un moment donné et qui interagissent par des moyens disposés par la langue. Dans ce sens on n'hésite pas à citer Catherine KERBRAT-ORECCHIONI qui, dans son ouvrage " *Les interactions verbales*" nous explique les conditions d'une interaction « *pour qu'on ait affaire à une même interaction, il faut et il suffit que l'on ait un groupe de participants modifiable mais sans rupture, qui dans un cadre spatio-temporel modifiable mais sans rupture, parlent d'un objet modifiable sans rupture.*»<sup>1</sup> Donc c'est l'action mutuelle entre les interlocuteurs qui suscite la préoccupation des linguistes.

C'est aux États-Unis dans les années 1920-1930 au sein du département de la sociologie de l'université de Chicago que la théorie de « l'interactionnisme symbolique » s'est développée. Les interactions verbales impliquent *a priori* l'analyse des situations d'oral mettant en Présence deux ou plusieurs participants dans une situation de la vie quotidienne. L'interaction correspond à ce qui se passe lorsque plusieurs personnes sont réunies. Cette interaction se produit par la présence et la participation de deux personnes au minimum, les interactants ou encore les participants, à condition qu'ils soient « engagés » dans l'échange et qu'ils produisent des signes qui certifient cet engagement

Qu'est-ce qui fait la naissance d'un échange verbal entre les interlocuteurs ?

Etre engagé dans l'interaction signifie que l'on y maintient une certaine attention intellectuelle et affective :

« La manifestation la plus saillante de l'engagement réside dans le système de régulation : le locuteur interroge du regard son interlocuteur (signaux phatiques, qui se réalisent aussi sur le plan prosodique ; et par de courtes verbalisations de type "hein"), ce dernier manifeste son

---

<sup>1</sup>KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*.t.1Paris : Armand Colin, 1990. P .216

engagement en orientant sur le locuteur son attention visuelle, en effectuant des hochements de tête et en mettant différentes productions verbales (signaux régulateurs). »<sup>1</sup>

Pour qu'il ait un échange, il faut qu'il ait une intention de communiquer avec l'autre, cette intention se manifeste par des signaux verbaux, corporels traduits par l'interlocuteur comme une invitation à se converser ; *«pour qu'il ait échange communicatif, il ne suffit pas que deux locuteurs (ou plus) parlent alternativement ; encore faut-il qu'il se parlent, c'est-à-dire qu'il soient tous deux engagés dans l'échange, et qu'il produisent des signes de cet engagement mutuel »*<sup>2</sup>

En outre la notion d'occasion qui pousse le degré d'engagement chez les interactants, l'ensemble des activités sociales, culturelles, religieuses, les fêtes, les cérémonies et la situation émotionnelle a été développés dans une approche psychologique et sociale de l'interaction verbale ; concernant notre corpus où les signaux mimiques et gestuels sont absents, donc qu'est ce qu'il fait qu'une personne prend le téléphone et compose le numéro ? Les interactions verbales peuvent avoir plusieurs formes comme : une consultation, une enquête, un entretien, un débat. Le souci que nous prouvons dans cette recherche est de déterminer de quel type relève l'interaction de notre corpus.

### **1.1 Distinction entre interaction et conversation**

Les études sur les interactions verbales ont décrit une panoplie assez large de « type d'interactions verbales » qui sont tous régis par des règles bien définies. Nous pouvons par exemple identifier les conversations, les entretiens, les interactions téléphoniques, les interactions radiophoniques, les interactions de services...etc. La famille des interactions verbales est à la fois assez nombreuse et diversifiée. Le travail sur les interactions verbales implique en premier lieu une définition du type des interactions verbales choisies. Cette première tâche renvoie à une typologie des interactions, qui est fondée sur des données relatives à la situation telles que :

- la nature du site (cadre spatio-temporel)
- les participants (le nombre, leur statut et rôle etc.)
- le but de l'interaction

Ces données générales caractérisent l'interaction et permettent de définir le type d'interaction par opposition à d'autres types. On y trouve par exemple, les visites médicales,

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Paris : Nathan, 1999. P.17

<sup>2</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*. t.1. Op.cit.P.17

les conférences scientifiques, les réunions de travail etc. Certains travaux de recherche ont proposé la comparaison de deux types particuliers d'interaction, par exemples les conversations familières et les interactions dans les commerces. Ce travail repose, comme l'explique V. TRAVERSO, sur une description interne des « *Fonctionnements attestés, que l'on peut dégager les éléments caractérisant les types d'interactions les uns par rapport aux autres.* »<sup>1</sup>

Reprenons maintenant les critères spécifiques de la conversation cités par KERBRAT-ORECCHIONI<sup>2</sup> qui sont :

- le caractère immédiat : dans le temps et l'espace (proximité des participants, contact direct, réponse instantané);
- le caractère "familier" (ou "non formel"), spontané, improvisé, et décontracté (...)
- le caractère "gratuit" et "non finalisé" : la conversation est "coupée de tout but instrumental" elle n'a pas de "but avoué que celui de converser" c'est -à- dire qu'elle comporte en elle-même sa propre finalité.

D'autres critères viennent soutenir cette idée sont empruntés à VION Robert<sup>3</sup> dans son chapitre « *Vers une typologie des interactions* » :

- un rapport de place symétrique
- une très forte domination en faveur de la coopérativité par à la compétitivité.
- une finalité "interne centré sur le contact et la réaffirmation de liens sociaux. Cette centration entraîne une implication mesurée des sujets quant aux contenus échangés. La conversation demeure un lieu de convivialité relative.
- 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 de thèmes imposés.

Nous pouvons dire après cette clarification que l'interaction radiophonique qui constitue notre corpus semble être une conversation, La conversation et l'interaction se distinguent par leur finalité différente. La conversation est définie comme une interaction non finalisée, c'est-à-dire qu'aucun thème ni objectif ne sont exprimés, ni fixés à l'avance. Ceci ne signifie pas qu'elle n'a pas de finalité, au contraire, La conversation présente une finalité sociale interne,

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations* Op.cit.P.82

<sup>2</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*, t.1. Op.cit.P.114

<sup>3</sup> VION, Robert, *La communication verbale*. Paris : Hachette Supérieur; 2000.P.135

elle a en effet pour fonction d' «*affirmer et confirmer l'existence de liens sociaux privilégiés entre des individus*»<sup>1</sup>

Il nous semble après avoir clarifié la notion d'interaction dans cette recherche de préciser aussi certains concepts qui paraissent méthodologiquement cruciaux dans l'analyse des interactions verbales.

## **1.2 L'interaction verbale comme forme dialogale**

Le dialogue est le résultat d'un échange de parole effectué entre deux personnes qui se trouvent dans un circuit communicatif déterminé par un lieu et un espace donnés. L'approche interactionniste nous pousse à réfléchir sur le concept d'unité dialogique qui se présente comme une pierre de fondation de l'approche adoptée :

«*Etant donné que le dialogue est la forme à la fois primitive et basique du langage [...] et que les structures monologiques sont doublement dérivées (génétiquement, et structurellement; s'il est vrai que les productions monologiques simulent l'échange) par rapport aux structures dialogales ; c'est à celles –ci qu'il faut s'intéresser d'abord* »<sup>2</sup>. Cette notion a été appréhendée comme un détail minimal dont le potentiel est maximal, appelé aussi unité interactionnelle dans une terminologie interactionniste, le linguiste ne prend jamais un énoncé seul mais c'est avec le couple d'énoncés qu'il a affaire.

## **1.3 La notion d'échange : concepts définitoires**

La forme la plus ancienne que peut avoir cette unité dialogique c'est

\* Question / Réponse :

-Vous avez l'heure ?

-Il est cinq heures

\*Requête / Acceptation ou refus :

-On peut se voir ce week-end ?

-Oui, bien sûr / Non, c'est pas possible, je suis désolé.

\*Reproche / excuses :

-Vous êtes encore en retard !

---

<sup>1</sup> VION, Robert. Op.cit.P.127

<sup>2</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales.t1*. Op.cit.P.37

-Excusez-moi ; je suis désolé.

\*Salutations / salutations :

-Ça va ?

-Ça va, merci. Et toi ?

-Il fait beau aujourd'hui, hein ?

-Oui, il fait très beau.

Cet exemple deviendra notre modèle à suivre durant notre recherche, car c'est l'animateur (appelé) et l'intervenant (appelant) représentant les deux participants à l'interaction. , ces couplets sont appelés dans une terminologie avancée un échange qui : «correspond en principe à "la petite unité dialogale"(Moescheler 1982 :153). Ce rang est donc fondamental : c'est avec cet "échange" que commence l'échange, c'est-à-dire le dialogue au sens strict». <sup>1</sup> Cette notion fut décortiquée par plusieurs branches qui veillent à l'étude et l'analyse de la parole notamment *l'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle* <sup>2</sup> et l'œuvre de ERVING Goffman <sup>3</sup> dont le fond de ses études dans le domaine de la parole en interaction a été fructueux pour la linguistique interactionniste.

Pour Sacks et Garfinkel l'unité interactionnelle est remplacée par "paire adjacente". Terme qui désigne des échanges langagiers entre deux personnes et dont la forme la plus simple est : question/réponse. «*Les paires adjacentes (Schegloff / Sacks1973) consistent en deux tours formant une paire (p.ex. : question /réponse; invitation/acceptation ou refus , salutation/salutation, compliment/rejet ou acceptation; etc.) catégorisable comme première et seconde partie de paire ; se suivant de façon adjacente* » <sup>4</sup> De cette ongle nous pouvons remarquer que la paire adjacente ne garde pas toujours sa forme question/réponse , on peut trouver des situations ou une question peut cacher une autre .voyant l'exemple suivant <sup>5</sup>:

-A1- Je peux vous emprunter votre tuyau d'arrosage ?

-B 1- Vous en avez besoin pour longtemps ?

-A2- Non !

A2-Oui !

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*, t.1 Op.cit.P.37

<sup>2</sup> Courant d'appartenance sociologique et anthropologique américaine dont le fondateur est Harold Garfinkel et Harvey cobæas qui analysent la manière dont les individus arrivent à construire un échange.

<sup>3</sup> GOFFMAN, Erving. *Les rites d'interactions*. Paris : Minuit, 1974. P.22

<sup>4</sup> VON, Herausgegeben. *Lexikon Der Romanistischen Linguistik*, édité par GÜNTER Holtus et all. Tübingen; Max Niemeyer 2001.P.213

<sup>5</sup>GENEVIEVE-DOMNIQUE. De Salins. *Une approche ethnographique de la communication*. Le Mesnil-sur-l'Estrée : Firmin Didot. Coll. «LAL»P.24

Ici la paire première (question ) n'a pas eu sa réponse mais une autre question , ce phénomène pointu qui peut plus ou moins complexifier l'échange, a été arrondi par l'étiquette *assertion et sa réplique* selon Goffman et qui est illustré par l'exemple suivant:

Une femme rentre chez elle avec un nouveau chapeau sur la tête, son mari en la voyant lui fait un compliment :

A1-Ce n'est pas mal, ça te va bien !

B1-Il te plaît ? Je me demandais ce que tu en penserais....

*«Il est évident que, sur le plan uniquement dialogique, le premier tour initié est un commentaire et le second une question suivie d'un mouvement de commentaire .Plutôt que de se restreindre à la question/réponse comme unité conversationnelle, mieux vaudrait donc parler d'une unité plus large que Goffman propose d'appeler l'Assertion et sa réplique.»<sup>1</sup>*

Et comme d'autres linguistes Catherine KERBRAT-ORECCHIONI vient à son tour pour nous donner une réflexion à propos de la notion "paire adjacente " qui selon elle, naît de deux interventions : *« lorsque l'échange est constitué de deux interventions, on parle de paire adjacente. La première intervention est dite initiative et la deuxième réactive. Exemples de paires adjacentes : les couples salutation-salutation (échange symétrique), ou question – réponse (échange complémentaire).»<sup>2</sup>*

L'échange à deux interventions<sup>3</sup> comporte donc une intervention initiative et une intervention réactive, qu'on appelle aussi « paire adjacente », dont l'exemple souvent cité est celui de la paire question-réponse. Cet échange peut être complété par une troisième intervention qualifiée d'« évaluative », qui serait d'ailleurs formulée, d'après certains auteurs , plus souvent dans des interactions téléphoniques (pour compenser l'absence du canal visuel par lequel passent des évaluateurs non verbaux) que dans des interactions en face à face.

Autre dimension que peut avoir l'unité interactionnelle c'est sa fonction, certains paires peuvent influencer comme elles peuvent pousser les participant à construire un échange selon la réplique de la question, cette idée a été développée par Sacks pour démontrer comment une réplique à la question la plus courante «comment ça va ?» peut influencer l'interaction et la perturber. *«Ainsi Sacks (1973,1992) a démontré que la question "comment ça va " peut*

---

<sup>1</sup> GENEVIEVE-DOMNIQUE. De Salins. *Une approche ethnographique de la communication*, Op.cit.P.25

<sup>2</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *La conversation*. Paris: Seuil, 1996. P.38 Coll "Mémo"

<sup>3</sup> KERBRAT-ORECCHIONI la définit comme : *«unité produite par un seul et même locuteur : c'est la contribution d'un locuteur particulier à un échange particulier, elle ne doit pas être confondue avec le tour de parole »*

déclencher deux types de réponses: d'une part une réponse "neutre" comme "ça va bien" ou "ça va à peu près", qui n'appelle pas de commentaire et clôt la séquence ; d'autre part une réponse «marquée», comme "ça va mal" qui au contraire déclenche une expansion introduite par un topicalisateur (« qu'est ce qu'il y a ? », « ah bon », « pourquoi ? »)<sup>1</sup>

L'organisation de l'unité interactionnelle *question /réponse* se trouve beaucoup plus à l'aise dans des types interactionnels spécifiques tels que les interviews, cependant elles se complexifient dans les interactions qui ne suscitent pas de provocation de l'autrui : les interactions familiales, interactions entre amis ...etc.

Suite aux définitions de l'échange, nous allons présenter ici les différents types d'organisation séquentielle des échanges, sachant que nous utiliserons cette terminologie tout au long de notre travail, notamment dans le deuxième chapitre.

Les échanges peuvent être organisés de façon linéaire, on parle alors d'échanges « plats » ou « suivis ». Les exemples suivants sont empruntés à KERBRAT-ORECCHIONI<sup>2</sup>:

L1 — salut !	— a	
L2 — salut !		— a'
L1 — où cours-tu comme ça ?	— b	
L2 — au cinéma		— b'
L1 — ah au ciné ?		— b''

Les échanges peuvent être « croisés », c'est-à-dire que les deux échanges sont discontinus. Soit L1 ouvre dans un même tour deux échanges, et L2 répond successivement aux deux (exemple 1), soit les deux locuteurs initient chacun, l'un à la suite de l'autre, un échange, et L2, dans le même tour de parole, tout en initiant son nouvel échange, répond à l'intervention de L1 (exemple 2) :

<sup>1</sup> VON, Herausgegeben. *Lexikon Der Romanistischen Linguistik*, édité par GÜNTER Holtus et all., Op.cit.P.213

<sup>2</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales* t.1, Op. Cit. PP.243-244

Exemple 1	L1 — mais dites-moi quel âge avez-vous ? excusez-moi... L2 — 28 ans y a pas de mal	$\left[ \begin{array}{l} a + b \\ a' + b' \end{array} \right.$
Exemple 2	L1 — où cours-tu comme ça ? L2 — et toi ? moi je vais au cinéma L1 — hé bien moi je vais au boulot	$\begin{array}{l} - a \\ - b - a' \\ - b' \end{array}$

Les échanges peuvent être « enchâssés », c'est-à-dire qu'ils sont inclus dans un échange enchâssant.

Comme l'interaction ne demande non seulement un locuteur, mais aussi un interlocuteur, les études portant sur l'interaction dans des situations diverses attachent une attention particulière au système de tour de parole (qui parle? Combien de temps ? Qui donne ou prend la parole ?) Considéré comme trait essentiel dans un échange verbal. Etant donné que notre recherche est bien limitée à un corpus particulier nous nous n'allons pas soulever tous les concepts de l'alternance de tour de parole.

#### **1.4 Le système de tour de parole**

C'est à la lumière de la définition fondatrice et fécondatrice de tour de parole que l'on doit à HARVEY Sacks qu'on peut expliquer que cette notion est une construction interactive :

«Un tour de parole est plutôt une unité dont la constitution et les limites impliquent une distribution des tâches telle que : un locuteur peut parler de manière à permettre la prévisibilité de la complétude possible (...) et à permettre aux autres d'utiliser les lieux de transitions pour commencer à parler ou ne pas saisir l'occasion, pour influencer sur la direction de la conversation, etc. c'est-à-dire que le tour de parole en tant qu'unité est déterminée interactivement.»<sup>1</sup>

Les interlocuteurs parlent chacun à son tour. Mais pour éviter silences prolongés et chevauchements, il est capital qu'un interlocuteur sache à quel moment prendre la parole sans encombres. Les choses sont faciles dans le format de l'interrogatoire ou de l'interview où les rôles sont distribués :

L1 pose une série de questions à L2 et celui-ci y répond, sachant qu'il doit prendre la parole après chaque question. La situation est un peu plus difficile pour L1 qui doit savoir comprendre quand L2 est arrivé à la fin de son développement pour poser une nouvelle question.

<sup>1</sup> BANGE, P. *Analyse conversationnelle*. Paris : Hatier, 1992. P.30

A ce point on parle du principe d'alternance : « *Les participants sont soumis à un système de droits et de devoirs tel que :*

*\*Le «locuteur en place » (L1 : current speaker) a le droit de garder la parole un certain temps ; mais aussi le devoir de la céder à un moment donné ;*

*\*son «successeur »potentiel (L2 : next speaker) a le devoir de laisser parler L1 pendant qu'il parle ; il a aussi le droit de réclamer la parole au bout d'un certains temps, et le droit de la prendre quand on lui cède.»<sup>1</sup>*

L'analyse de système de tour de parole nous permet d'explicitier et de rendre visible le fonctionnement<sup>2</sup> de l'unité interactionnelle et selon Véronique TRAVERSO : « *de mettre en évidence l'existence d'une organisation, d'un ordre co-construit entre deux participants* »<sup>3</sup> ceci signifie que les participants, pour qu'ils puissent maintenir le principe d'alternance mutuellement, plusieurs moyens sont mis à leurs disposition ; appelés aussi des règles. Autrement dit quels sont les mécanismes qui permettent au premier locuteur de donner la parole à son interlocuteur ? .A ce point Catherine KERBRAT-ORECCHIONI nous parle de "place transitoire "<sup>4</sup> entre les participants : « *Ll doit l'inscrire d'une certaine manière dans l'énoncé, à l'aide de l'un et/ou l'autre des "signaux de fin de tour que permet le système* »<sup>5</sup>

Et à l'alternance de tour de parole se mêlait une autre : le réglage de l'alternance<sup>6</sup>, c'est à -dire des mécanismes langagiers (qu'ils soient verbaux ou non verbaux considérés comme générateurs de l'interaction verbale.

### **1.4.1 Le réglage d'alternance de tour de parole**

Ce sont ces expressions brèves telles que « hum », « ah ? », « oui », « ah bon », « ah, très bien », « ah, d'accord », etc. Ils ne contribuent pas à la progression thématique de l'échange, mais ils sont un indice d'écoute dans l'interaction, Ils matérialisent l'engagement du partenaire qui écoute ; ce sont des signaux d'engagement et d'attachement.

**- Les signaux dits verbaux** : ce sont des signaux qu'émet le locuteur à son interlocuteur soit pour prendre ou donner la parole, nous pouvons distinguer : («bon», «voilà», «hm»), « ah

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *La conversation*, Op.cit.P.28

<sup>2</sup> Ce fonctionnement de l'alternance de tour de parole se construit conventionnellement et sans exigence préalable entre les participants.

<sup>3</sup> VERONIQUE, Traverso. "Grille d'analyse des discours interactifs oraux" in : Niveau B2 de français. Paris : Dédier. 2005. P.131

<sup>4</sup> Appellation que l'on doit à Sacks.

<sup>5</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. Op.cit.P.30

<sup>6</sup> Ici on ne parle que de tour de parole entre deux personnes en vue d'analyser notre corpus

d'accord», «hein?» Etc.) , ces signaux marquent l'enchaînement à l'échange verbal tout en se mettant à l'écoute de celui qui a la parole <sup>1</sup> V. TRAVERSO dans ses études sur l'analyse des interactions verbales, utilise le terme "régulation" pour désigner le fonctionnement de tour de parole : *«l'activité de régulation est indispensable au bon déroulement de l'interaction .Effectuée non verbalement de façon continue , elle est assurée sur le plan verbo-vocal par des productions plus ou moins élaborées("hm", "oui", éah d'accord", etc.). »*<sup>2</sup>

- **Les signaux dits non verbaux** : pour donner la parole à l'interlocuteur, le locuteur émet des signes prosodiques : intonation ascendante ou descendante, baissement de voix, ralentissement de voix, morphèmes exclamatifs qui marquent la fin de son tour.

La fonction de ces règles de déroulement du dialogue c'est de resserrer le maximum possible les pauses de silences qui menacent l'interaction, et de rendre l'interaction inter-compréhensible entre les engagés, V. TRAVERSO affirme que :

«Les règles de l'alternance réduisent l'apparition de blancs, chevauchement ou interruption dans le partage de la parole .Lorsque ceux-ci se produisent néanmoins, les procédures utilisées par les participants peuvent s'apparenter à deux modes opposés :

- lutte pour le crachoir (poursuivre quoi qu'il advienne, élever la voix, rejeter l'intervention des autres, etc.);
- ou au contraire, tentative de résorption du problème (retrait, passage à une méta communication.)»<sup>3</sup>

Donc, les analystes des interactions verbales dirigent leur attention à l'organisation de tour de parole qui se manifeste à travers des ressources linguistiques ; *"une phrase, une proposition syntaxique, un seul mot "* exploitées par les participants pour marquer ou contribuer leur tour de parole. V. TRAVERSO va au-delà des règles qui régissent le tour de parole pour expliquer à quel moment on cède ou on prend la parole ? La sélection ou l'auto-sélection : *«Si Lc (locuteur en cours) n'a sélectionné personne, un Ls (locuteur suivant) peut s'auto-sélectionner ; le premier locuteur à démarrer par auto-sélection acquiert les droits sur le tour .Si Lc n'attribue pas le tour et qu'aucun Ls ne s'auto sélectionne, Le continue.»*<sup>4</sup>

---

<sup>1</sup> Ici on parle d'une interaction dialogale.

<sup>2</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit.P.32

<sup>3</sup> TRAVERSO, Véronique. *"Grille d'analyse des discours interactifs oraux"*. Op.cit.P.132

<sup>4</sup>TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit.P.30

Le système de tour de parole repose aussi sur un savoir *réci-proque* entre les participants, c'est-à-dire la manière par laquelle ils interprètent l'ensemble des signes verbaux et non verbaux, BANGE. P divise ce savoir en catégorie : un savoir grammatical fondé sur signaux sémantiques, prosodique en combinaison avec des signaux non verbaux : regard geste...etc. produits par le locuteur, ce savoir selon lui a une fonction d'anticiper la *complétude*. le deuxième est pragmatique qui permet au récepteur de prévoir les activités possibles en ce point d'interaction. La notion de tour de parole nous mène à proposer une réflexion sur une stratégie utilisée par les interlocuteurs pour éviter que le silence s'installe parce que l'un des interlocuteurs a des difficultés.

#### **1.4.2 La notion des ratés dans le système de tour de parole**

Pour élucider cette notion un exemple paraît utile :

L2 ne comprend pas ce qui vient d'être dit :

Il doit être capable de signaler sa difficulté :

-Excuse-moi, tu peux répéter ta question / ce que tu viens de dire ?

L1 peut alors répéter ce qu'il vient de dire, peut-être sous une autre forme s'il en a les moyens. Mais parfois, cela ne suffit pas. Les ratés comme ils sont définis par ROLAND Barthes : *«signe sonore d'un échec qui se profile dans le fonctionnement de l'objet »* un phénomène qui trouble et influence l'interaction verbale tels que : les marqueurs d'hésitations, lapsus, et bégaiement, il existe aussi des ratés de nature syntaxiques comme : un faux départ, construction en suspens, et des ratés de nature lexicale : à force de reformuler et de rectifier, des ratés peuvent naître

Si nous prenons l'exemple suivant, le locuteur dispose d'une auto-correction pour réparer son raté :

Il avait un cousin –euh un frère –euh un fils de mon oncle enfin c'était un cousin par alliance Catherine KERBRAT-ORECCHION fait remarquer pour sa part concernant les ratés et leur relation avec la réparation :

*«Ces ratés, que l'on peut préférer appeler "accidents de parole ", ou à l'instar des conversationnalistes "source de trouble ", "ou réparables " sont en effet parfois "réparés "par le fauteur de trouble ou par son partenaire d'interaction.»<sup>1</sup>*

Pour VION, il distingue la reprise, qui peut être répétition simple ou modalisée et reformulation pour désigner la réparation : *« chaque fois que, dans un même mouvement*

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Le discours en interaction*. Paris : Armand Colin, 2005.P.42

*discursif, l'élément réitéré s'intègre dans un ensemble plus vaste, nous avons tout intérêt à parler de reformulation [...] Une reformulation peut être définie comme une reprise avec modification(s) de propos antérieurement tenus.»<sup>1</sup>*

En développant la notion de ratés<sup>2</sup> qui menacent la cohérence verbale, il existe des stratégies cruciales mises en disposition aux participant à fin de pouvoir éviter et réparer un éventuel raté.

BANGE et KERN<sup>3</sup> distinguent deux grandes catégories de reformulation comme auto-correction, et autoréparation : ils les présentent sous forme de grille qui a pour but d'aider l'analyste pour comprendre ce phénomène :

1) Les covert repairs, comprenant les pauses, les hésitations et les répétitions ;

2) Les overt repairs, qui regroupent les autoréparations concernant l'ordre,

L'adéquation et le code, selon qu'elles répondent à une des questions suivantes :

-est-ce que je veux dire cela maintenant ?

D repairs (différent) ;

- est-ce que je veux dire cela de cette manière ?

A repairs (appropriation)

Ils distinguent :

AC repairs, qui visent la cohésion du discours ;

AL repairs, au niveau de la précision ;

AA repairs, qui clarifient une possible ambiguïté ;

- est-ce que ma production est déviante par rapport au code conventionnel ?

E repairs (erreur), ces erreurs de code peuvent porter sur :

le lexique, EL repairs ;

la grammaire, ES repairs,

la phonologie, EF repairs.

SACKS, JEFFERSON et SCHEGLOFF pour leur part forment une typologie de problèmes de ratés que rencontrent les interactants et la manière dont ils tentent de les surmonter : les réparations et les stratégies de compensation.

---

<sup>1</sup> VION, Robert, *La communication verbale*. Paris : Hachette Supérieur; 2000.P.219

<sup>2</sup>La notion de ratés a été interprétée comme symptôme de malaise, d'embarras

<sup>3</sup>ENCARNACIÓN, Arroyo. «*La reformulation en communication exolingue chez des locuteurs hispanophones parlant français*» Marges linguistiques. Septembre 2003, n°09.p.195.<http://www.marges-linguistiques.com>

- a) qui initie la réparation ? (L'auteur d'un énoncé ou son partenaire)
- b) qui accomplit la réparation ? (Ibid.), distinguent, pour chaque locuteur, 4 types de réparations :
1. auto-initiée, auto-accomplie ;
  2. auto-initiée, hétéro-accomplie (ai/ha) ;
  3. hétéro-initiée, auto-accomplie ; (hi/aa) ;
  4. hétéro-initiée, hétéro-accomplie (hi/ha).

Pour conclure, les ratés, les pauses, les hésitations, et les faux départ Constituent des troubles qui rendent l'interaction plus ou moins flous, et pour les surmonter un locuteur donné fait appel à certaines stratégies pour permettre l'intercompréhension entre lui et son interlocuteur.

## **2. Interaction verbale et la théorie des actes de langage**

Il nous paraît que nous ne pouvons pas parvenir à l'analyse des interactions verbales sans passer par la théorie d'acte de langage. A ce point nous sommes redevables à AUSTIN et SEARL «dire, c'est faire », cette théorie peut se définir comme l'explique Dominique MAINGUENEAU : *«dans cette conception, parler, c'est non seulement transmettre un certain contenu mais encore "montrer " qu'on a le droit de parler comme on le fait .Accomplir tel ou tel acte de langage, c'est se conférer un certain statut, conférer le statut corrélatif au destinataire.»*<sup>1</sup> donc à côté d'acte de langage, nous pouvons entendre que tout énoncé prend en lui un acte particulier ( ordre, conseil, offre, excuse ...)qui prétend influencer l'interlocuteur en l'amenant à faire ou dire quelque chose , ainsi en disant je baptise ce bateau Queen Elisabeth : (en brisant la bouteille sur le coque ), selon cette théorie je ne jais que parler, mais j'accomplis ; en parlant un véritable acte de baptême(à la suite, ce navire s'appellera Queen Elisabeth ).

Dans le cadre des actes de langage, AUSTIN distingue trois types d'actes accomplis grâce au langage :

1-un acte locutoire : qui correspond au fait de dire, dans le sens de produire de la parole (en articuland et en combinant des sons et mots selon les règles de la grammaire.)

---

<sup>1</sup> DOMINIQUE, Maingueneau *Aborder la linguistique* .Paris : Seuil; 1996.P.22

2-un acte illocutoire<sup>1</sup> : que l'on accomplit en disant quelque chose : j'accomplis un acte de promesse en disant je promets, de question en employant un interrogatif, d'ordre en employant un impératif...etc.

3-un acte perlocutoire : qui correspond à l'effet produit sur l'interlocuteur par l'acte illocutoire .En posant une question : je peux m'attendre, au niveau perlocutoire, à toute une série de réactions possibles : je peux, par exemple, obtenir la réponse demandée, mais aussi une non-réponse, une contestation de la part de l'interlocuteur sur mon droit de lui poser la question.

La notion d'acte de langage, est une notion centrale qui a donné naissance à la pragmatique. Depuis AUSTIN, elle n'a pas cessé de susciter l'attention des philosophes comme SEARL John. R, et chez des linguistes comme BENVENISTE Emile et DUCROT Oswald. Mais cette notion a posé un problème de se greffer avec la linguistique interactionniste, elle a été fort critiquée de son insuffisance en la matière : *«Il apparaît en effet que la notion d'acte de langage, qui dans la perspective austino-searlienne renvoie à des unités isolés et non contextualisées, doit pour pouvoir fonctionner efficacement dans le cadre d'un modèle des interactions être aménagée, revue, et corrigée.»*<sup>2</sup> à titre d'exemple Catherine KERBRAT-ORECCHIONI poursuit qu'un énoncé comme "il est huit heures "tenu isolé hors contexte est conçue comme assertion à valeur informative , ce qui n' est plus le jugement en contexte , il peut avoir plusieurs valeurs (réponse , avertissement reproche , justification ).

## **2.1 La question et la requête**

Nous allons décrire la requête comme un échange « charnière », illustrant le passage de la reconnaissance mutuelle au corps de l'interaction. La demande (d'un dire ou d'un faire) est un acte « pivot » de l'interaction téléphonique généralement et radiophonique particulièrement, comme peut l'être la requête (demande d'un faire) dans l'interaction radiophonique. La demande principale (qui se distingue des demandes subordonnées et particulières) est émise par l'animateur à destination de public, via la radio. La formulation de la demande est donc l'acte de langage qui va déclencher la conversation ou la transmission d'informations s'il s'agit d'une demande d'un dire. La demande est donc essentielle, nécessaire et constitutive de ce type d'interactions. Il est concevable en effet d'envisager une interaction radiophonique entre appelant et animateur sans cet acte de langage.

---

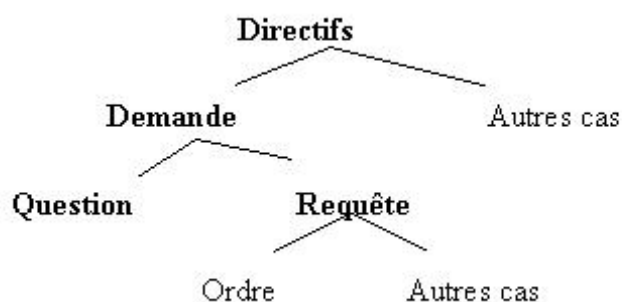
<sup>1</sup>Austin distingue cinq catégories fondamentales des actes illocutoires : verdictifs, ex positifs, exercitifs, comparatifs et promissifs. Ils sont expliqués dans l'ouvrage de SEARLE, John R .*Sens et expression*. Paris : Minuit, 1979.P.53

<sup>2</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*, t.1 Op.cit.P.230

Pour ce faire, l'interaction doit se dérouler sur le mode du consensus, les interactants doivent être d'accord s'ils veulent construire un échange de manière favorable, c'est-à-dire sans menacer les faces<sup>1</sup> de chacun. L'accord peut être trouvé facilement, l'appelant n'aura donc pas recours aux stratégies argumentatives pour faire accepter sa requête. Avant de voir quelles sont les différentes stratégies de politesse utilisées par l'appelant pour formuler sa requête, nous allons voir quel est le type de demandes que nous trouvons dans les interactions de notre corpus.

## 2.2 Types de demandes

KERBRAT-ORECCHIONI a distingué, en conciliant les points de vue linguistiques (avec Benveniste) deux types de demande : la demande d'un dire ou question et la demande d'un faire ou requête. Ces deux types de demande se regroupent dans une même catégorie, celle des demandes, elle-même appartenant à la catégorie des directifs qui consiste : *«dans le fait qu'ils constituent des tentatives (de degré varié : ce sont donc plus exactement les déterminants d'un déterminable qui comprend le fait de tenter) de la part du locuteur de faire faire quelque chose par l'auditeur. Il peut s'agir de tentatives très modestes, comme vous inviter à le faire, ou vous suggérer de le faire, ou bien de tentatives très ardentes comme insister pour que vous le fassiez»*<sup>2</sup>



Nous trouvons dans notre corpus les deux types de demandes : l'animateur qui reçoit l'appel pour formuler une demande d'un dire (« on va parler de quoi x ? »), tout comme une demande d'un faire (« qu'avez-vous à nous raconter ce soir ? », etc.).

<sup>1</sup>La notion de face est conçue comme "la valeur sociale positive" qu'une personne revendique à travers ses comportements sociaux. Pour plus d'informations nous renvoyons le lecteur à : KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Le discours en interaction*. Op.cit.P.194

<sup>2</sup> SEARLE, John R. *Sens et expression*. Paris : Minit, 1979.P.53

### **2.2.1 La demande d'un dire ou la question**

La question peut se définir de la façon suivante : «*Tout énoncé qui se présente comme ayant pour finalité principale d'obtenir de son destinataire un apport d'information*»<sup>1</sup>. Dans cette partie, nous limiterons notre analyse aux questions dont la spécificité est d'être le but de l'appel, nous ne nous intéresserons pas aux autres types de questions, comme les questions rituelles, les questions préliminaires, les demandes de reformulation, etc. Ainsi, dans notre corpus, l'animateur reçoit l'appel de l'auditeur pour solliciter une information, un renseignement, un sujet de conversation que l'appelant peut lui donner. L'animateur est la plupart du temps l'interlocuteur ratifié comme détenteur du savoir, du conseils. . En effet l'appel téléphonique est rangeant, compte tenu du fait que l'animateur n' a pas de multiples tâches, sa tâche est d'écouter de différents sujets , car aucun thème n'est annoncé à l'avance.

### **2.2.2 La demande d'un faire ou requête**

Nous reprendrons ici la définition de Kerbrat-Orecchioni : «*Nous parlerons de requête chaque fois qu'un interlocuteur produit un énoncé pour demander à son interlocuteur d'accomplir un acte quelconque (à caractère non langagier)*»<sup>2</sup>. Il s'agit donc d'une demande d'agir, dont la réponse sera non verbale. L'ordre quant à lui est un cas particulier de requête, défini par le *Petit Robert* comme un «*acte par lequel un chef, une autorité manifeste sa volonté ; ensemble de dispositions impératives* ». Cette définition est bien sûr à nuancer, puisqu'il n'est pas nécessaire d'être chef pour pouvoir donner des ordres, et inversement, les chefs peuvent préférer adoucir la formulation de leur requête. Nous pouvons souligner ici le fait que les requêtes de notre corpus ne prennent jamais la forme d'un ordre.

Nous allons donc voir la formulation de la réponse par l'appelant et les différents procédés utilisés par celui-ci pour minimiser les éventuelles menaces que la demande de l'animateur ferait peser sur son interlocuteur.

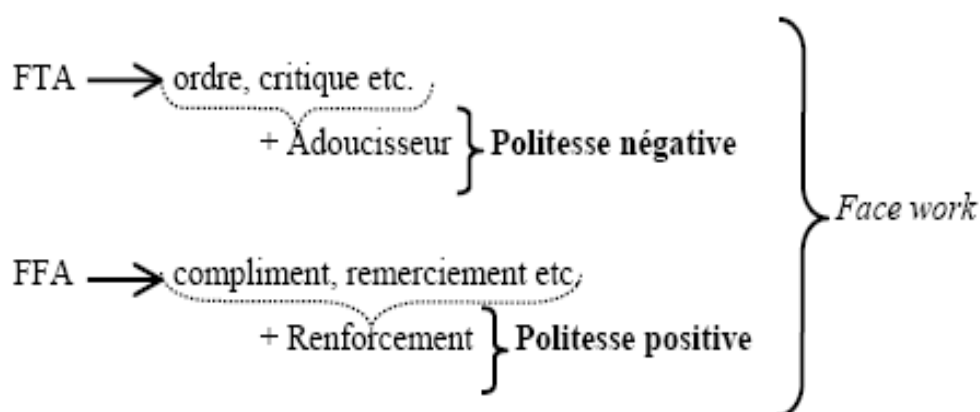
---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les actes de langage dans le discours*. Paris : Nathan, 2001. P.86

<sup>2</sup> Ibid. P.98

## 2.3 La politesse

«La politesse apparaît comme un moyen de concilier le désir mutuel de préservation des faces, avec le fait que la plupart des actes de langage sont potentiellement menaçants pour telle ou telle de ces mêmes faces.»<sup>1</sup> A la lumière de cette citation, la politesse<sup>2</sup> se définit donc par un « travail des faces » *face work*, réalisé par les interactants par la manipulation et la gestion des FTA (*Face Threatening Acts* ; actes menaçants pour les faces, comme le sont l'ordre ou la critique). Kerbrat-Orecchioni dans le deuxième tome *des interactions verbales* (1992) introduit une notion complémentaire dans ce système, celle de FFA (*Face Flattering Act*) désignant les *actes valorisants* pour les faces tels que les compliments ou les remerciements) ou *anti-FFA*. Le rôle des FFA (relevant de la politesse positive) est donc d'adoucir la menace créée par un FTA (relevant de la politesse négative). On peut présenter le fonctionnement de la politesse linguistique par le schéma ci-dessous :



Cette conception de la politesse se fonde sur le modèle de la politesse élaboré par Pénélope Brown et Stephen Levinson qui se fondent eux-mêmes sur la notion de face, notion empruntée à Goffman qui la définit comme étant «*la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier.*»<sup>3</sup>

Il s'agit pour ces auteurs de faire l'inventaire et la description des différentes stratégies, mises au service de la politesse, qui, utilisées par les locuteurs, vont leur permettre, entre autres, de minimiser les FTAs qu'ils peuvent formuler au cours d'une interaction. Nous

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales* .t.2. Paris : Armand Colin, 1992. P.4

<sup>2</sup> Pour plus d'information sur la politesse et ses origines historiques, vous pouvez consulter le document électronique : Peter Burke, « Les langages de la politesse », *Terrain*, Numéro 33 - (septembre 1999), [En ligne], mis en ligne le 9 mars 2007. URL : <http://terrain.revues.org/document2704.html>

<sup>3</sup> ERVING, Coffman. *Les rites d'interaction* .Paris: Minuit, 1974.P.9

ne nous intéresserons pas précisément dans cette partie à la politesse positive, qui se définit comme étant « productionniste » d'anti-FTAs. Elle consiste :

*« À accomplir un acte intrinsèquement poli, c'est-à-dire valorisant pour l'une et/ ou l'autre des faces de l'interlocuteur ».*<sup>1</sup>

Parmi les actes relevant de la politesse positive, ayant donc un caractère anti-menaçant, nous trouvons le remerciement, le compliment, la manifestation de l'accord, actes que nous avons relevés notamment dans les séquences de clôture, mais pas dans la formulation de la requête. La requête n'étant rien d'autre qu'un ordre adouci. En effet, le locuteur qui appelle la station radio, le fait dans le but de formuler sa requête, il ne peut donc pas éviter la formulation de cet acte plus ou moins menaçant pour son interlocuteur. Ne pouvant utiliser cette stratégie d'évitement, il aura alors recours à d'autres stratégies, d'autres procédés de politesse, nommés par Brown et Levinson, des « adoucisseurs » (*softeners*), c'est-à-dire qu'ils servent à adoucir « le FTA, dont la victime est du même coup censée se radoucir » Ils peuvent être de nature non verbale (non pertinents dans notre analyse), paraverbale ou verbale.

### **2.3.1 Adoucisseurs de nature paraverbale**

Parmi les adoucisseurs paraverbaux, nous trouvons le volume, l'accentuation, l'intonation, le débit, etc. Nous en retiendrons deux pour notre analyse : le rire (ou le sourire), et les hésitations, accompagnées souvent de pause ou d'allongement vocalique marqué. Le rire, tout comme le sourire qui passe dans la voix, servent souvent à adoucir la requête. En effet, « *L'une des principales fonctions du rire est de neutraliser, au moins partiellement, un comportement menaçant* »<sup>2</sup>

Les hésitations, pauses et allongements vocaliques sont fréquents dans la formulation de la requête. Ces éléments paraverbaux marquent une certaine hésitation de la part de l'appelant, qui peuvent alors rassurer en quelque sorte l'interlocuteur. Ils permettent aussi de ralentir le débit, ce qui permet à l'interlocuteur de suivre le discours, et de rendre la requête moins menaçante.

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales* .t.2. Op. Cit. P.201

<sup>2</sup> CHRISTINE, Thomsen *.stratégies d'argumentation et de politesse dans les conversations d'affaire. La séquence de requête* .Berne: Peter Lang, 2000 .P.169

### **2.3.2 Adoucisseurs de nature verbale**

Parmi les adoucisseurs verbaux, nous pouvons distinguer selon Kerbrat-Orecchioni Catherine dans *les interaction verbales* tome 2 qui est consacré à la relation interpersonnelle et à la politesse linguistique les procédés substitutifs vs les procédés additifs.

Les procédés substitutifs consistent à remplacer une partie de l'énoncé, la formulation la plus directe, par une autre formulation, plus douce. En ce qui concerne la requête, elle est rarement, voire jamais, formulée sous la forme d'ordre, ce qui la rendrait très menaçante pour l'interlocuteur. La requête est formulée en règle générale sous forme de question et non d'ordre, ce qui atténue son côté menaçant, et la rend donc plus polie. La politesse négative passe donc ici par la formulation indirecte de la requête : *«La formulation indirecte, qui dégrade en quelque sorte l'ordre en requête, apparaît alors comme un moyen d'atténuer la menace que constitue cet acte de langage, et partant, de mieux faire admettre par le destinataire cette espèce d'agression conjointe de ses deux faces.»*<sup>1</sup>

Les locuteurs peuvent donc utiliser, pour adoucir leur requête, des modalisateurs de requête, « vouloir » et « pouvoir », qui relèvent des procédés substitutifs (ils fonctionnent au niveau des requêtes indirectes). Au lieu de « Ferme la porte ! », le locuteur préférera « Tu peux/ tu pourrais fermer la porte », ou encore « Je veux/ je voudrais que tu ferme la porte ». L'acte de langage indirect permet de tenter d'imposer une obligation à l'interlocuteur tout en précisant qu'on ne porte pas atteinte à son indépendance, qu'on le laisse libre d'accepter ou non cette obligation.

Les procédés additifs sont des procédés qui viennent s'ajouter à la formule directe qu'ils accompagnent. Ce sont donc des procédés accompagnateurs d'un acte de langage, qui est potentiellement menaçant. Dans notre corpus, l'appelant utilise différents procédés additifs ayant pour but d'adoucir le caractère menaçant de son requête, notamment la formulation de préliminaires, de formules réparatrices (sous forme d'excuse ou de justification), ainsi que d'autres procédés que nous allons décrire ici.

Les préliminaires comme acte de langage qui arrondit l'acte menaçant en l'annonçant : Les questions comme les requêtes peuvent être adoucies grâce aux préliminaires : « vous pouvez m'écouter ce soir ? », « Je peux vous parler sur telle ou telle sujet ? ». Et adoucir la

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales .t.2*. Op.cit.P.201

requête peut permettre qu'elle soit acceptée plus facilement, donc permettre qu'elle soit réalisée. De plus, *«pré- et les formulations indirectes des actes de langage consistent généralement, les uns comme les autres, dans la verbalisation de telle ou telle des conditions de réussite de l'acte concerné ; lorsque le pré- d'une requête se fige, il peut fonctionner comme une requête indirecte »*<sup>1</sup>

Les formules réparatrices telles que les excuses et les justifications permettent aussi d'adoucir une requête. L'excuse, qui permet au locuteur de neutraliser le FTA, est rarement utilisée dans les interactions de notre corpus, du fait du caractère non finalisé de ces interactions et du contrat liant les locuteurs. Par contre, la justification, qui, pour Kerbrat-Orecchioni, *« doit obligatoirement accompagner l'expression d'un désaccord, d'un refus, ou d'une requête (...) si l'on veut du moins que ces actes aient quelque chance de "réussir" dans l'interaction »*<sup>2</sup>.

## **2.4 Acte de langage et relation interpersonnelle**

Comme nous l'avons déjà signalé c'est la relation entre animateur et appelant que nous voulons analyser : *«les participants à l'échange communicatif construisent entre eux un certain type de relation (de distance ou de proximité , de hiérarchie ou d'égalité , de ou de connivence), qui ne cessent d'évoluer au cours du déroulement de l'interaction .Or les actes de langage jouent aussi à ce niveau un rôle décisif ; l'ordre de vœu , l'excuse ou le compliment n'instaurent pas le même type de relation interpersonnelle.»*<sup>3</sup> Dans la relationnelle entre les participants engagés à un échange verbale, nous pouvons distinguer deux types de relation : horizontale et verticale

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*. T. 2 Op.cit.P.216

<sup>2</sup> Ibid.P.217

<sup>3</sup>KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les actes de langage dans le discours* .Paris: Nathan, 2001.P.68

### **2.4.1 Relation horizontale**

Elle correspond à la distance entre les interactants, c'est-à-dire qu'ils peuvent se montrer plus ou moins proches ou distants. THOMSEN Christine parle de la relation horizontale et de l'orientation vers la familiarité ou l'intimité de la part des participants. L'acte de langage vient dans cette relation pour soutenir l'idée qu'un même acte varie selon son contexte. L'exemple cité par KERBRAT-ORECCHIONI dans ouvrage "*Les actes de langage dans le discours*", qui traite l'acte de la confiance ne peut se produire qu'entre deux "proches" pour s'engager dans un échange intime, peut aussi s'accomplir entre deux qui se connaissent peu :

*«Elle produira alors une sorte d'effet de zoom (avant), par réduction de la distance interpersonnelle .Autrement dit : les relationèmes sont à la fois des indicateurs et des créateurs d'un certains type de lien ; ils peuvent refléter les données contextuelles, mais aussi parfois les modifier ou les constituer »<sup>1</sup>*

Les actes de langage accomplis au cours de l'interaction peuvent revêtir un caractère "à distance" ou intimes comme ils nous montrent l'exemple emprunté à KERBRAT-ORECCHIONI :

- Soudain il s'effectue sur son verre, penche dangereusement vers Aden
- J'ai rendu ma carte au Parti .souffle –t-il, tragique.

Aden s'apprêtait à la riposte, la confiance le déconcerte. Il compatit, prudent, d'un hochement de tête (A-M.Garat, Aden, Paris, Seuil, 1992, p.204)

Li Song ne pense plus à lana, à l'heure qui passe. Est-ce vous êtes seul, demande-t-elle. Seul. Oui, dit-il. Il n'a pas l'intention de parler de Kerin et de Paul, de s'engouffrer dans l'offre de la confiance (*ibid.*, p.144).

### **2.4.2 Relation verticale ou hiérarchique**

Concernant cette relation, elle se définit : *«Au cours du déroulement de l'interaction, les différents partenaires peuvent se trouver placés en un lieu différent sur cet axe vertical invisible qui structure leur relation interpersonnelle. On dit alors que l'un d'entre eux se trouve occuper une position " haute ", de " dominant ", cependant que l'autre est mis en*

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les actes de langage dans le discours*. Op. Cit. P.69

position " basse ", de " dominé "» Il s'agit de rapport dissymétrique des places, ceci dépend de plusieurs types de facteur comme le statut, le rôle interactionnel, les compétences

Dans cette relation aussi les actes de langage peut avoir deux places; l'une haute et l'autre basse selon KERBRAT-ORECCHIONI, un locuteur donné est en position basse lorsqu'il subit un acte menaçant de son interlocuteur (ordre, interdiction, autorisation critique, reproche...etc. Nous parlons de positionnement basse lorsque 'il *subit* un tel acte, ou *qu'il produit quelque acte menaçant sa face* (excuse, aveu, autocritique, rétraction), cette relation dépend de la production de marqueurs comme l'apparence physique, une intonation qui marque la supériorité, cette relation est évidemment non pertinente dans le cadre de notre corpus.

### **3-Interaction verbale dans les émissions radiophoniques :**

Les interactions dont nous avons affaire se déroulent dans des stations radio, connus dans une terminologie interactionniste *phone-in*, ces stations de radio sont destinées à un public comme il nous explique MULLER Frank Ernest «*pour être en contact plus direct avec l'auditeur, les station radio ont lancé de nouveaux programmes téléphonique, connus dans les pays anglo-saxons sous le non de phone-in. Dans ces programmes, qui existent déjà sous forme de "sous genres"radiophoniques, l'auditeur compose le numéro indiqué et, s'il a de la chance il entre en contact avec l'animateur de l'émission et prend la parole.* »<sup>2</sup>

A ce propos les stations radio fournissent un domaine d'investigation pour déceler les coulisses du déroulement et du fonctionnement du langage verbal. Pourtant, Il nous semble utile, sur le plan méthodologique, de soulever le concept de contexte, puisque un énoncé, comme nous l'avons dit précédemment à propos de l'analyse des interactions, se fait avec son contexte déterminant non seulement la production des énoncés mais aussi leur interprétation. «*Dans cette perspective, la description doit être menée à partir de données in situ, et les paramètres contextuels doivent être incorporés au système de propriétés du contexte déterminent entièrement les opérations de production des énoncés aussi bien que leur interprétation* »<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. Catherine. *Les interactions verbales t. 2*. Op.cit .P.71

<sup>2</sup> MULLER, Frank Ernest .*Trilogie et "double articulation"de la conversation radiophonique*. Paris : Hatier, 1995.P.201

<sup>3</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales t.1*. Op.cit.P.76

### **3.1 Le cadre contextuel**

Hymes a ainsi créé, en 1967, un modèle pour l'étude de la communication, modèle composé des huit éléments de nature différente nécessaires à toute interaction. Ce modèle est nommé SPEAKING, où chaque lettre constituant ce terme renvoie à l'une des composantes :

\*« Setting » : il s'agit du Cadre physique (temps et lieu) de l'interaction et du cadre psychologique (correspondant en quelque sorte à l'atmosphère).

\*« Participants » : il regroupe dans cette catégorie le locuteur et l'interlocuteur ainsi que les autres participants présents.

\*« Ends » : il s'agit de la Finalité, c'est-à-dire les buts d'une action, ce que l'on veut faire en communiquant, mais aussi le résultat de l'activité de communication, c'est-à-dire ce qui est effectivement fait.

\*« Acts » : Le terme d'Acte recouvre le contenu du message (les thèmes abordés) et sa forme (style global, ce terme renvoyant aux fonctions du message : message poétique, purement référentiel, etc.).

\*« Key » correspond à la Tonalité, elle permet « de caractériser de façon plus détaillée les particularités de la manière dont se déroule l'activité de langage sur le plan linguistique ou paralinguistique » (Bachmann, Lindenfeld et Simonin, 1981 : 75).

\*« Instrumentalistes » correspond aux Instruments, aux moyens de communication (canaux de communication et codes leur correspondant

\*« Norms » : il s'agit des Normes d'interaction (ce sont les mécanismes interactionnels de la conversation : tours de parole, interruptions, etc.) et des Normes d'interprétation (liées au sens du message tel qu'il est transmis et reçu, compte tenu entre autre du système de présupposés socio-culturels des participants).

\*« Genre » : le Genre correspond au type d'activité de langage (conte, chant, courrier, conversation, etc.). Pour notre analyse nous reprendrons ce modèle, qui est un modèle représentant les composantes générales de l'interaction.

### **3.2 La conversation radiophonique**

La communication entre deux locuteurs peut passer par plusieurs canaux, dont les principaux utilisés dans la communication humaine orale sont le canal auditif et le canal visuel. La communication en face à face est une communication multicanale. En effet, l'émetteur du message transmet des informations verbales et vocales (par l'intonation par

exemple), il utilise donc le canal auditif, mais aussi visuel, par le biais des postures, mimiques, regards. Les interactions de nos corpus se font par téléphone. Les interactants n'ont pas d'accès visuel pour communiquer, seul le matériel verbal et para verbal est pertinent pour la communication.

### **3.3 Une interaction voco-verbale :**

La conversation radiophonique médiée par téléphone, rendue possible par une installation technique qui met le seul canal sonore à la disposition des participants physiquement séparés. L'émetteur, comme le récepteur, utilisent le canal auditif pour communiquer, ce canal est verbo-vocal. Le verbal correspond au matériel lexical et syntaxique, au « texte » de l'interaction, alors que le para verbal « *concerne les variations telles que les montées ou chutes intonatives, les modifications de l'intensité de la voix et du débit d'élocution* »<sup>1</sup>

### **3.4 Une interaction purement auditive**

Le canal sonore est le seul canal utilisé dans ce type d'interactions la voix et l'interprétation qui en est faite par l'animateur est essentielle dans les conversations radiophoniques. En effet, la voix est l'unique lien que l'animateur peut avoir avec les auditeurs. C'est donc par l'animateur, plus précisément par sa voix que l'image de son émission est véhiculée. C'est à partir de la voix et du discours tenu par son interlocuteur (ce qu'elle dit, et la manière dont elle le dit) que l'appelant peut se construire une image de cette dernière. L'animateur étant en principe la première personne avec laquelle l'appelant entre en contact, a donc un rôle primordial dans l'interaction.

### **3.5 Aspect trilogique de la conversation radiophonique**

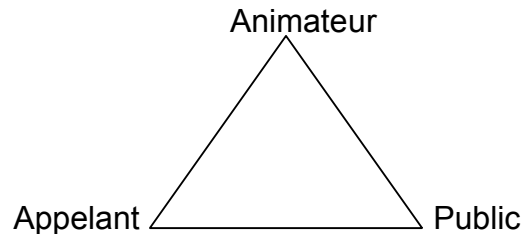
La conversation de nature dyadique comme elle est définie par D. André-Larochebouvey « *impliquant la coprésence de deux participants, l'énonciateur et l'allocutaire, toute conversation qui mettrait en présence plus de deux personnes devrait fonctionner ainsi, lorsque trois personnes se trouvent en présence, l'énonciateur peut ne s'adresser qu'à l'un des partenaires qui sera son allocutaire, l'autre étant confié dans un rôle de témoin.* »<sup>2</sup> La conversation de notre émission radiophonique met en scène l'animateur et l'appelant comme

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.15

<sup>2</sup> VION, Robert. Op.cit .P.136

les seuls participants à l'interaction, pour le public la situation radiophonique est une situation publique sans public : celui-ci est physiquement et visuellement absent et n'intervient pas. On parle donc de l'aspect trilogique de la conversation radiophonique présenté schématiquement par un triangle<sup>1</sup> :



C'est dans cette perspective que l'animateur est hautement placé en tant que le seul gérant de l'émission, qui «*aura des prérogatives et des responsabilités institutionnelles dans la gestion de l'émission.*»<sup>2</sup>, l'appelant comme le seul interactant avec l'animateur pendant un certain temps et le public qui selon FRANK Ernst Müller peut suivre dans le noir le spectacle de la conversation publique. Le public est considéré comme un participant absent ; ce qui donne à ce type d'interaction le caractère «*à être destinée à la diffusion vers un public autre que les participants.*»<sup>3</sup>

---

<sup>1</sup> On a emprunté ce schéma à Frank Ernest Muller

<sup>2</sup> MULLER, Frank Ernest. Op.cit .P.202

<sup>3</sup> TRAVERSO, Véronique. " Grille d'analyse des discours interactifs oraux". , Op.cit.



## ..... Chapitre 03

### **Le script de l'interaction verbale et le déroulement prototypique de la confiance**

Les conversations radiophoniques se déroulent de façon plus ou moins répétitive (avec quelques variations), ce qui permet d'en dégager un script externe c'est-à-dire « *une séquence d'actions qui s'enchaînent de façon pré-déterminée, dans une situation bien connue* »<sup>1</sup>. Nous allons donc dégager le script globale de toute interaction pour pouvoir montrer le fonctionnement interne de la conversation de type confidentiel.

## 1. L'organisation globale de l'interaction

Selon Catherine KERBRAT-ORECCHIONI, Le schéma global de la plupart des interactions est le suivant <sup>2</sup>:

- Séquence d'ouverture
- Corps de l'interaction (comportant un certain nombre de séquences)
- Séquence de clôture

Les deux séquences encadrantes sont fortement ritualisées, ce qui signifie que leur structure est fortement stéréotypée (en plus d'avoir une fonction principalement relationnelle), contrairement à la structure du corps de l'interaction. Toutefois, dans des interactions de notre émission, le corps de l'interaction se déroule lui aussi selon une structure plutôt stable.

### 1.1 séquence d'ouverture

L'une des fonctions de la séquence d'ouverture est de rendre possible l'échange, de l'amorcer, et plus précisément « *d'assurer l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec l'autre ou manifester sa reconnaissance de l'autre, "donner le ton" »*<sup>3</sup>. Le bon déroulement de cette séquence<sup>4</sup> est fondamental pour la suite de l'interaction, d'autant plus que l'interaction téléphonique reste avant tout une intrusion territoriale. La séquence d'ouverture a de multiples fonctions : amorcer l'échange grâce à certains rituels tels que l'échange de salutations, permettre aux interactants de s'identifier grâce à la reconnaissance mutuelle, leur permettre de ne pas entrer immédiatement dans le vif

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.87

<sup>2</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales t.1*. Op.cit.P.220

<sup>1</sup> Ibid.P.221

<sup>4</sup> La séquence est définie comme « un bloc d'échanges reliés par un fort degré de cohérence sémantique et/ou pragmatique » Kerbrat-Orecchioni, Catherine dans "*les interactions verbales*, Tome1.1990 P. 218. On appelle donc « séquence » un ensemble d'échanges qui fonctionnent sur une même thématique (critère sémantique). Les séquences que nous étudierons en détail sont les séquences d'ouverture et de clôture qui sont des séquences fortement ritualisées, alors que le corps de l'interaction peut comporter plusieurs séquences, dont la structure est beaucoup plus stéréotypée.

du sujet en laissant une place pour les questions sur la santé, les considérations sur le temps, etc. Pour mieux éclaircir cette séquence nous allons emprunter un exemple extrait<sup>1</sup> de Schmale –Buton/Schmale 1984;

- 0 ((sonnerie du téléphone)  
1 B allô. (oui  
2M suis-je bien chez madame B/  
3B oui  
4M bonjour /madame madame B/  
5B non sa fille/  
6M Bernadette  
7B oui /  
8M ah bonjour /Bernadette/Madeleine  
9B ah bonjour /  
10M comment va-tu/  
11B ça va / (très bien  
12M (c'est bien /en.en préparatifs /  
13B oui oui oui/ ((rit légèrement)) toujours /  
14M c'est bien ça /dis donc /justement à ce  
15 sujet que je te téléphonais à ta maman /pou lui  
16 dire que nous serons des vôtres euh (le soir/  
17B (ah très  
18 bien.très bien oui.oui.oui/

### 1.1.1 L'ouverture du canal

L'ouverture<sup>2</sup> du canal se fait, dans les conversations familières, par un simple « allô », mais aussi, par l'annonce de l'identité de l'émission. Cette intervention est la réponse à la sonnerie de téléphone, sonnerie et allô constituent la première paire adjacente" *qui suit la*

---

<sup>1</sup> Nous avons choisis cet exemple tiré d'une conversation téléphonique, c'est-à-dire d'un évènement médié par un moyen technique qui a l'intérêt de démarquer d'une manière plus explicite le moment de l'établissement du contact

<sup>2</sup> Schegloff a minutieusement travaillé sur les ouvertures comme des séquences ordonnées comportant plusieurs étapes distinctes, par laquelle les interactants définissent la situation d'amorçage de l'interaction.

*prise en main du combiné dans un certain nombre de cultures linguistiques" de la séquence d'ouverture «elle définit l'entrée en contact des interlocuteurs, condition minimale pour que l'on puisse parler d'échange.»<sup>1</sup>*

### **1.1.2. Identification / Reconnaissance des locuteurs**

En face à face, l'identification et/ou la reconnaissance par le locuteur de son interlocuteur est accomplie par la vision de l'autre, elle peut consister en un appel ou un geste attirant l'attention. Au téléphone, la reconnaissance est une condition pour le début de l'interaction, mais ne peut être accomplie visuellement. Cette séquence d'identification, de reconnaissance se déroule après la paire adjacente « appel – réponse » (sonnerie – ouverture du canal) .Lorsque la voix ne suffit à l'appelant pour reconnaître la personne qui répond à son appel, des procédés permettent de demander ou de vérifier l'identité du locuteur, dans l'exemple cité, il y a un problème d'identification : à la ligne 4 M conclut de la réponse à sa demande de confirmation :

*«Interprétée par B comme portant moins sur la personne qui répond que sur le lieu où aboutit l'appel –ce qui renvoie à un type d'identification téléphonique propre aux collectivités ou aux institutions lorsque ce sont des employés qui répondent »<sup>2</sup>*

### **1.1.3. Salutations d'ouverture**

Nous avons vu avec une série de constatations que la reconnaissance des locuteurs se combinent la plupart du temps avec l'échange de salutations. « *L'échange des noms ou des identités en début de conversation entretient des rapports étroits avec la salutation, et la reconnaissance mutuelle des locuteurs par l'échange des prénoms ou des noms semble parfois se confondre avec l'acte même de salutation*»<sup>3</sup>. Ainsi, l'ouverture peut se dérouler dans un ordre différent, avec un autre placement des salutations. C'est ce que Schegloff définit comme un format *sériel* dans lequel : « *Chaque tâche spécifique à l'ouverture est accomplie séparément selon un ordre séquentiel (la salutation est précédée par les présentations)* »<sup>4</sup>. Dans l'extrait exemple, à la ligne 8 et 9 le fait que M reprenne les salutations après la réparation de l'identification de son interlocutrice montre selon Schegloff

---

<sup>1</sup> VON, Herausgegeben. *Lexikon Der Romanistischen Linguistik*, édité par GÜNTER Hotus et all., Op.cit.P.215

<sup>2</sup> Ibid. P. 215

<sup>3</sup> MULLER, Frank Ernest .*Trilogie et "double articulation" de la conversation radiophonique*. Paris : Hatier, 1995.P.146

<sup>4</sup> Ibid .P.150

"l'importance de l'ordre de différents phases", la salutation à la ligne 4 qui présupposée identifié le destinataire est en quelque sorte annulée ; à la ligne 8 puisque l'identification est réparée.

Après les salutations, les interlocuteurs entament la phase des "comment ça va" qui, elle aussi *«peut avoir la forme de une ou deux paires adjacentes»*<sup>1</sup>. Véronique TRAVERSO nous explique les valeurs que peut avoir les question sur la santé, pour qu'un énoncé "ça va" prenne sa valeur de question réelle, il faut que les participants sachent l'un et l'autre que le questionné ne va pas bien, elle poursuit : *«Par exemple B vient de vivre un drame sentimental , il rencontre A qui lui demande : "ça va? " ; cette question devient alors une expression de sollicitude clairement orientée pour les deux interlocuteurs vers la façon dont B surmonte cet évènement malheureux »*<sup>2</sup>

#### **1.1.4. L'introduction du thème**

C'est la raison de l'appel, c'est-à-dire que la séquence d'ouverture proprement est clôturée par le passage à un échange thématique, dans notre exemple la ligne 12 peut être interprétée comme une préparation de l'introduction du sujet de la conversation, c'est l'entrée d'un thème qui met fin à l'ouverture. Véronique TRAVERSO<sup>3</sup> distingue deux procédures pour faire entrer dans l'interaction :

**\*procédures explicites** : le repérage des propositions explicites de thèmes permet de faire un premier balisage du discours .Les procédures langagières utilisées peuvent être :

- le rappel de l'ordre du jour
- des énoncés explicites :*"je propose que l'on parle de ."*
- des marqueurs rendant visible l'organisation globale du discours :

*"alors le point suivant est .....", "premièrement ", "tout d'abord ", maintenant "etc.*

**\*Procédures implicites** : elles sont utilisées dans les échanges préliminaires et l'emploi de certains marqueurs qui indiquent l'irruption d'un nouvel objet :

---

<sup>1</sup> VON, Herausgegeben. *Lexikon Der Romanistischen Linguistik*, édité par GÜNTER Hotus et all., Op.cit.P.215

<sup>2</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.70

<sup>3</sup> TRAVERSO, Traverso. *"Une grille d'analyse des discours interactifs oraux."*. Op.cit.P.136

"tiens je me suis acheté un four à micro –ondes"

"et pour les anniversaires qu'est ce qu'on fait ?"

"au fait j'ai envoyé ta lettre "etc.

## 1.2. Corps de l'interaction

Après la séquence d'ouverture consacrée à l'ouverture du canal et la reconnaissance mutuelle, les interactants vont entrer dans le vif du sujet, c'est-à-dire que l'appelant va formuler sa requête. Le thème ne s'introduit ni d'un seul coup ni une fois pour toutes dans le discours. Les interlocuteurs arrivent habituellement à la "anchor position" (Schegloff, 1986) conjointement et après avoir ratifié réciproquement leur statut d'interactants selon différentes modalités possibles.

Cet échange est un échange « charnière », marquant le passage de la reconnaissance mutuelle à l'interaction proprement dite. En effet, la requête de l'appelant, qui peut être de différents types, peut donc être plus ou moins menaçante. Le client adaptera donc la formulation de sa requête à la nature de celle-ci. Il adoucira plus ou moins sa requête par des minimisateurs, alors que de son côté, l'appelé est celui qui, devant parer à toutes les éventualités, devra avoir réponse à tout. L'animateur a, lui aussi, un travail de face à produire (*face work*), afin de ne pas avoir un comportement menaçant vis à vis du l'appelant :

*«Sa progression minimale est fondée sur les échanges à bâtons rompus qui, dès la fin des échanges rituels de l'ouverture, occupent l'intégralité de l'espace conversationnel. Ils engendrent par glissement des séquences présentant un autre mode d'organisation, par exemple des récits, des séquences explicatives, des séquences de prise de décision, des discussions voire des disputes, ou encore des confidences »<sup>1</sup>*

Véronique TRAVERSO<sup>2</sup> a montré dans cette citation que dans le corps de la conversation plusieurs concepts sont interpellés pour décrire ce qui passe durant la conversation.

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.83

<sup>2</sup> Voir ses deux ouvrages "la conversation familière " et analyse des conversations "

### 1.2.1. La gestion des thèmes

Il est possible d'ouvrir un thème<sup>1</sup> par une question. Mais les questions personnelles demandent à être tempérées pour ne pas prendre la forme d'un interrogatoire de police où le questionnement est non sollicité et à sens unique<sup>2</sup>. Ici, elles entrent dans un échange amical d'informations sur soi. Il convient donc de désarmer le caractère intrusif que peut avoir une question venant en début de conversation juste après les salutations : « *la communication conduit les sujets à produire du sens, des relations sociales et des images identitaires par la construction conjointe de formes linguistiques .Il s'agit d'un véritable tissu discursif, une trame tissée ensemble, par lesquelles, "le langage peut remplir la fonction d'un médium de socialisation"* »<sup>3</sup>. Robert VION nous a montré le rôle du langage dans la construction des identités lors de l'entrée dans le vif sujet, mais aussi l'aspect organisationnel d'un thème

Ce travail collectif entre les participants laisse des traces tant au niveau du marquage linguistique comme les marqueurs discursifs ainsi que certaines constructions syntaxiques. Par conséquent « *l'observation de la manière avec laquelle les interactants introduisent, modifient, deviennent où abandonnent un topic permet de rendre compte du travail nécessairement interactif qu'impliquent la gestion des topic et l'interaction verbale dans son ensemble.* »<sup>4</sup>. Pour parfaire ou échouer la conversation, nous allons explorer des notions qui permettent de détecter la continuité ou la discontinuité thématiques.

Quant à la discontinuité thématique, elle consiste, pour les participant à la conversation à : « *se mettre d'accord sur la fin du thème en cours et elle s'accompagne le plus souvent de la proposition d'un nouveau thème* »<sup>5</sup>. La clôture de thème paraît l'une des caractéristique de la discontinuité thématique, nous pouvons trouver *la clôture explicite* qui selon Véronique TRAVERSO peut comporter une pré-clôture ("quelqu'un a-t-il quelque chose à ajouter avant que l'on passe au point suivant ?") et *la clôture implicite* qui dispose différents procédés : l'inachèvement des interventions ..., cette notion n'est pas pertinente dans notre corpus.

---

<sup>1</sup> Les termes employés pour désigner cet aspect des choses dans l'analyse des discours interactifs sont nombreux : "thème", "topic", "topique", objet de discours"

<sup>2</sup> L'un des caractères de la conversation : la légèreté et être ludique, voir notamment : TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.84

<sup>3</sup> VION, Robert. *la communication verbale*. Op.cit .P.96

<sup>4</sup> EVELYNE, Berger. *Comment construire un sujet de conversation ? La gestion des topics dans les messageries instantanées*. Mémoire de maîtrise. Institut de linguistique. Université de Neuchâtel. Mai 2005. In : [http://doc.rero.ch/Im.php?url=1000,41,4,20051104081927\\_RF/1\\_mem\\_BergerE.pdf](http://doc.rero.ch/Im.php?url=1000,41,4,20051104081927_RF/1_mem_BergerE.pdf) se.

<sup>5</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.39

Nous pouvons aussi trouver la rupture de thème, Il arrive que le passage d'un thème à l'autre tienne plus de la rupture que du glissement. Dans ce cas, pour amortir le choc, il convient de prévenir son interlocuteur comme un conducteur met son clignotant avant de tourner. Dans ce but, L1 peut avoir recours à des locutions comme *dis-moi* ou *au fait* : «*les ruptures correspondent en général à des changements soudains du thème qui peuvent être liés au contexte.*»<sup>1</sup>. Un autre procédé qui apparaît comme symptôme de la discontinuité : la *proposition de thème*, elle peut se manifester sous deux formes : *proposition explicite* qui se réalise à travers un acte de proposition (je propose que l'on parle de...) ou *implicite* qui peut se réaliser par l'intermédiaire d'une question préliminaire par laquelle le locuteur se garantit que le thème qu'il désire aborder peut l'être<sup>2</sup>.

En ce qui concerne la continuité thématique, Une conversation pour rester naturelle doit éviter d'avancer par sauts et par bonds ; à la nécessité de mettre au point une stratégie qui donne à leurs conversations une progression régulière : savoir choisir un premier thème, savoir rester sur un thème sans forcément l'épuiser, savoir écouter son interlocuteur pour mieux le faire parler et savoir enchaîner sa parole à celle de son interlocuteur, éviter en règle générale de sauter du coq à l'âne : «*ce sont les enchaînements qui permettent d'observer la continuité thématique* »<sup>3</sup>

En raison de l'aspect collectif de la gestion du croissant de la conversation, un topic ne peut être développé si son introduction n'a pas été admise par toutes les personnes impliquées dans l'interaction. Nous parlons donc de ratification : «*pour désigner l'acceptation du thème par les partenaires*»<sup>4</sup>. C'est la première étape de la continuité thématique selon Véronique TRAVERSO, elle peut se réaliser selon deux formes : *une proposition explicite* qui engendre le plus souvent une ratification qui l'est aussi ("d'accord", "parlons de ça", "si tu veux") et *une ratification implicite* qui peut se réaliser dès qu'un second participant émet des signaux d'attachement et d'enchaînement sur le thème, TRAVERSO appelle ses signaux des *accusés de réception* ("hm", "ah bon")<sup>5</sup>,

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.40

<sup>2</sup> Nous avons emprunté ses notions à TRAVERSO Véronique, pour plus de détails vous pouvez consulter ses ouvrages consacrés à la discontinuité des thèmes "analyse des conversations" et "la conversation familiale".

<sup>3</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.41

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> LORENZA Mondada parle de *topicalisateurs* qui ont pour but d'inviter l'autre à développer le thème de la conversation, pour plus d'information voir : <sup>5</sup> EVELYNE, Berger. *Comment construire un sujet de conversation ? La gestion des topics dans les messageries instantanées*. Op.Cit

Jaques COSNIER a développé une autre terminologie pour désigner la ratification : les régulateurs qui possèdent trois valeurs pour marquer la ratification dans la production du texte conversationnel <sup>1</sup>:

- 1- "je te suis " (faire acte de présence dans l'interaction, ratifier l'autre dans son rôle de parleur, et l'assurer que le message passe).
- 2- "j'ai un problème communicatif " ("hein", "quoi": demande de répétition ou d'éclaircissement).
- 3- "je ne suis pas présent dans l'interaction" qui considère qu'un regard erratique marque un évident désengagement de la conversation.

Une deuxième étape dans la progression thématique est *l'élaboration* : «*l'enchaînement effectué opère donc à la fois une sélection et une élaboration.*»<sup>2</sup>, ce sont des supports d'enchaînement qui se manifestent au cours de l'interaction. Ainsi selon V.TRAVERSO, nous pouvons dégager de grands modes d'élaboration principalement pour la conversation

- descriptif- commentatif
- explicatif : c'est une forme d'élaboration dans laquelle un des participant occupe la position d'expert, et l'autre celle de demandeur et d'évaluateur
- narratif : c'est la forme la plus pertinente dans notre corpus, le narrateur est garant de la progression thématique, dont Véronique la cohérence repose, selon TRAVERSO, en grande partie sur une progression thématique
- argumentatif : forme dans laquelle deux réponses antagonistes sont construites sur un problème commun.

### **1.2.2. Thèmes et émotions**

Selon le *Petit Robert* les émotions peuvent être définies comme : « *Etat de conscience complexe, généralement brusque ou momentané, accompagné de troubles psychologiques (pâleurs ou rougissement, accélération du pouls, palpitation, sensation de malaise, tremblement, incapacité de bouger ou agitation).*» .Il s'agit donc d'une dimension qui a fait l'objet de nombreuses études émanant de différentes disciplines principalement la psychologie. Nous allons tout au long de notre travail essayer de décrire les

---

<sup>1</sup> Cité par KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales.t.1*. Op.cit.P.19

<sup>2</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.41

manifestations et le rôle des émotions<sup>1</sup> dans les conversations radiophoniques, puis les analyser dans la partie pratique.

### 1.2.2.1. La manifestation de l'émotion dans la conversation

D'après Véronique TRAVERSO l'émotion est un terme unissant montrant l'ensemble des phénomènes de la vie affective, renvoie aussi aux sentiments (amour, haine, etc.) : *«ils portent pour une grande part sur ce que l'on appelle les "émotions de base" (la colère, la joie, la peur, etc.)»*<sup>2</sup>, l'études de la manifestation des émotions se fait sur trois niveaux :

-Les émotions liées à la situation : C'est le niveau le plus général, il est lié à la situation de l'interaction, TRAVERSO nous explique qu'à ce niveau, nous pouvons joindre aux situations une *teneur* émotionnelle spécifique, par exemple: le trac des examens, la gêne des confidences, l'enchancement des victoires.

-Les émotions liées à l'interaction : Les émotions liées à l'interaction sont constituées surtout par des *micro-émotions* :

*«Ne cesse d'être en proie l'individu durant l'interaction, micro-émotions qui sont parfois perçues, mais souvent si fugaces que seules des mesures physiologiques (pression sanguine, rythme cardiaque, etc. les détectent.)»*<sup>3</sup>

- Les émotions liées aux participants : Les études sur les émotions dans les interactions s'intéressent aussi à l'état affectif des participant, qui sont loin de la situation et du déroulement de l'interaction, TRAVERSO Véronique ajoute que l'état affectif des inter actants est associé à la nécessité de contrôle des émotions, pourquoi faire tant d'attention à la protection de la face, *«sinon parce que la perte de face est une blessure, fortement marquée sur le plan émotionnel.»*<sup>4</sup>. Le principe de sauvegarde des faces, poursuit-elle se manifeste sur deux plans : il s'applique sans choc lorsque la rencontre connaît un certain bonheur ; cette réussite s'accompagne de la félicité des interactants, l'autre plan c'est le contraire : si les faces sont mises à mal, ils manifesteront des émotions comme : l'embarras, la honte ou la colère<sup>5</sup>.

---

<sup>1</sup> Révèle l'état d'esprit du partenaire (émotions vécues, intentions sociales, tendance à l'action, attitude), construction de l'identité, des rôles et statuts sociaux.

<sup>2</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.57

<sup>3</sup> Ibid .P.57

<sup>4</sup> Ibid .P.58

<sup>5</sup> L'incarnation des émotions sur le plan linguistique se fait par : les interjections, les jurons, l'exclamation, les procédés rhétoriques de type répétition, gradation, expression du haut degré; les modifications de rythme (pauses, accélération, etc.) D'intensité (voix forte, voix basse) de prosodie (montées intonatives)

### 1.2.2.2. L'identification de l'émotion

Pour parvenir à identifier une émotion dans une conversation, nous allons au premier lieu faire la différence entre une *interaction émotive* et une autre dite *émotionnelle*, la première est selon Véronique TRAVERSO une manifestation intentionnelle et stratégique d'informations affectives visant à influencer l'interlocuteur, alors que la seconde correspondant à une manifestation à une manifestation spontanée et non intentionnelle d'émotion.<sup>1</sup>

Revenant à la notion d'identification. Il existe des éléments classés premiers qui permettent l'identification de l'émotion : le lieu psychologique<sup>2</sup>, sa cause et ses conséquences. Pour le lieu de l'émotion Véronique TRAVERSO a illustré un exemple extrait d'une conversation familière (visite) où le locuteur parle des ses problèmes professionnels<sup>3</sup>, l'émotion a été identifiée grâce à des éléments linguistiques "on" mais aussi les caractéristiques prosodiques. Les causes qui permettent de dégager une telle ou telle émotion, dans l'exemple, elles tiennent à l'incompétence des formateurs. Enfin les conséquences qui sont les disputes et le blocage opposé par les stagiaires aux propositions des formateurs.

L'identification des émotions se fait ensuite « à partir de différents axes. Certains d'entre eux (contrôle, intensité, évaluation) sont à l'origine, relatifs à des comportements psychologiques<sup>4</sup> ». Nous allons citer ces axes manifestés dans l'interaction tels que : la désignation, c'est la ou l'émotion peut être nommée directement ("j'ai le trac") ou indirectement ("c'est inadmissible" qui dégage une indignation; "elle nous cherche, elle nous cherche, elle nous trouve" qui exprime la colère). Il y a aussi l'évaluation : « on désigne par là la façon dont l'émotion (ou sa cause) est évaluée dans le discours, elle peut être présentée comme agréable ou désagréable, positive ou négative. »<sup>5</sup>. Un autre élément celui de l'intensité l'intensité et le dernier axe celui de contrôle qui désigne la manière dont l'émotion, l'ensemble de ses causes et ses conséquences sont présentées à un contrôle possible : un énoncé comme "qu'est-ce que je peux faire ?" La présente d'après Véronique TRAVERSO comme incontrôlables, alors qu'un énoncé du type "mais il ne m'aura pas !" évoque la possibilité d'un contrôle.

---

<sup>1</sup> Cette distinction figurera dans l'analyse de notre corpus.

<sup>2</sup> Qui est en proie à l'émotion ? à qui est-elle attribuable

<sup>3</sup> Vous pouvez voir le corpus dans son ouvrage "analyse des conversations". P. 60

<sup>4</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.59

<sup>5</sup> Ibid .P.59

### 1.2.2.3. La gestion des émotions dans l'interaction

La gestion des émotions est une dimension lourde à gérer dans l'interaction, et primordiale pour l'animateur, vis à vis de l'appelant. La notion de l'émotion dans l'interaction est probablement différente d'une personne à l'autre : « *travailler sur des données authentiques (enregistrement audio ou vidéo) prémunit contre le risque d'oublier les émotions, puisqu'elles sont là dans les contenus.* »<sup>1</sup>. Leurs manifestations dans les interaction provoquent l'interlocuteur à réagir (la réaction dépend du type de l'émotion exprimée).

Pour qu'un locuteur<sup>2</sup> arrive à gérer un sentiment de son interlocuteur, il faut qu'il ait des stratégies et procédures, nous allons donc explorer la manière dont les partenaires en présence arrivent à gérer l'émotion qui se manifeste.

- Procédures de régulation des émotions :

Ce sont des procédures visant à « *minimiser, réguler ou effacer l'émotion* »<sup>3</sup>, les interactants qui participent dans un circuit communicatif peuvent tenter de canaliser l'émotion, dans notre corpus c'est l'animateur qui s'occupe de cette tâche importante afin de permettre à la conversation de poursuivre son cours normal ; Véronique TRAVERSO nous explique que, parmi les stratégies de régulation ; il existe la *censure* qui consiste à rappeler que la manifestation d'émotion est déplacée dans la conversation, que l'émotion manifestée est fâcheuse.<sup>4</sup>

- Procédures consistant à manifester une émotion complémentaire

C'est le cas de l'expression d'empathie qui se manifeste dans l'exemple tiré d'une conversation familière emprunté à TRAVERSO Véronique :

- L-on s'est engueulé avec Carla/ (.) [C'tait vach 'ment sympa
- C- encor ↑ [(.) oh : ben : c'est la la la/ barba cette  
fille

Par cette procédure, les interlocuteurs montrent qu'ils comprennent qu'ils se mettent à la place de celui qui manifeste une émotion ou qui en parle.

---

<sup>1</sup>TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.59

<sup>2</sup>Dans notre corpus c'est l'animateur qui est chargé de gérer l'émission, l'interaction et les émotions.

<sup>3</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.63

<sup>4</sup>Pour plus de détails sur cette procédure des exemples ont été cités par TRAVERSO Véronique dans son ouvrage "*analyse des conversations*"

- Procédures consistant à manifester une émotion symétrique

C'est le cas où la manifestation d'une émotion peut conduire à un *affrontement émotionnel*, c'est-à-dire : « à la manifestation par l'interlocuteur d'une "contre émotion" de même nature que celle exprimé par le locuteur, et d'intensité égale ou supérieure. »<sup>1</sup>. Cette procédure n'est pas pertinente dans notre corpus, elle se manifeste dans les débats... etc.

### 1.3. Séquence de clôture

La séquence de clôture est une séquence délicate car « elle marque le passage de la communauté à l'isolement »<sup>2</sup>. Les interactants tentent de « quitter » l'interaction sans offenser l'autre, ni perdre soi-même la face. De plus, la séquence est en quelque sorte, dans les interactions des stations radio, la dernière « image » que l'appellant gardera de l'interaction.

Dans les conversations familières, les interactants ont une vision plutôt négative de la clôture, ce qui les amène à prolonger cette séquence par différents actes, comme la relance de certains thèmes abordés durant la conversation, ou de nouveaux thèmes, ou encore comme la présentation de souhaits, de remerciements, etc. En effet, « clore une conversation, c'est admettre la rupture même provisoire d'une relation puisque c'est le langage, la conversation qui constitue l'assise des relations sociales »<sup>3</sup>

L'utilisation de « pré-clôtures » (*pre-closings*) « qui permettent aux interlocuteurs d'indiquer qu'ils s'orientent vers la clôture »<sup>4</sup>. Ces pré-clôtures sont constituées, selon les situations, de vœux (« bon week-end »), de remerciements, de projets (« à bientôt ») et sont suivies d'actes de clôture, les salutations finales. C'est ce que nous allons voir dans la partie pratique.

#### 1.3.1. Les pré-clôtures

Ces pré-clôtures peuvent être de différentes sortes : Il peut s'agir d'un marqueur, tel que « bon », « bien », « d'accord », pouvant être réitéré, combiné à d'autres marqueurs, quand l'un des interactants a vraiment envie de clore alors que l'autre n'y prête pas attention (à moins qu'il ne veuille pas clore) : « la solution est constituée par une double paire adjacente

---

<sup>1</sup>TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.62

<sup>2</sup>TRAVERSO, Véronique. *La conversation familiale*, Lyon : PUL.1996.P.75

<sup>3</sup> Ibid.P.75-88

<sup>4</sup>TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.32

*permettant aux interlocuteurs de coordonner leur arrêt d'échange topical et l'arrêt de l'échange lui-même: une première paire adjacente constitue la pré clôture»<sup>1</sup>*

### **1.3.2. Actes attestés en clôture**

Les actes dont nous allons parler ici se situent juste avant les salutations finales, ou entremêlés avec celles-ci. Il s'agit des remerciements, des « projets » et des souhaits<sup>2</sup>

#### **1.3.2.1. Les remerciements**

Les remerciements sont évidemment très fréquents dans ce type d'interactions. Chaque locuteur (principalement l'appellant, nous allons le voir dans nos corpus), afin de faire un bilan positif de l'interaction, va formuler des remerciements, qui est un acte anti-menaçant pour les faces de l'autre. Le remerciement fait suite à une action bénéfique pour celui qui remercie. L'appellant remercie pour le plaisir d'être entendu, l'animateur remercie pour l'appel (pour faire travailler l'émission, lui faire confiance, etc.).

#### **1.3.2.2. Projets et souhaits**

Les projets sont émis en clôture par les interactants qui ont « à gérer le fait qu'ils ne se verront plus durant un temps plus ou moins long »<sup>3</sup>. Ils permettent d'exprimer le fait qu'une prochaine rencontre aura lieu, mais peuvent aussi exprimer ce qui est prévu lors de cette prochaine rencontre. Dans les interactions radiophoniques, les projets se confondent avec les récapitulations. En effet, lorsqu'il y a eu un accord débouchant sur un rendez-vous, l'animateur le récapitule en clôture, et projette ainsi les interactants dans l'avenir : « *les projets concernent l'avenir commun des participants, par la prévision d'une prochaine rencontre. Ils projettent la relation dans l'après-conversation et en constituent donc une forme de maintenance anticipée.* »<sup>4</sup>

#### **1.3.3. Salutations finales**

Les salutations finales sont le dernier échange de l'interaction, après la récapitulation, la verbalisation de l'accord, les remerciements, éventuellement les projets et souhaits. Les salutations finales sont systématiquement présentes dans notre corpus. « *Elles sont les*

---

<sup>1</sup> VON, Herausgegeben. *Lexikon Der Romanistischen Linguistik*, édité par GÜNTER Hotus et all., Op.cit.P.217

<sup>2</sup> Termes empruntés à Véronique Traverso

<sup>3</sup> TRAVERSO, Véronique. *La conversation familière*. Op.cit .P.75

<sup>4</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.84

*routines fondamentales des ouvertures et des clôtures de conversations* »<sup>1</sup> Les salutations finales constituent donc la dernière intervention, et forment à chaque fois, un échange symétrique : salutation finale initiative et l'autre réactive

## 2. La confiance dans les interactions verbales

Le *Petit Robert* définit la confiance comme : «*communication d'un secret qui concerne soi-même*». La confiance suppose, d'une part, qu'il existe une "vérité cachée" que le moi est prêt à dévoiler à un interlocuteur privilégié (dans notre corpus c'est l'animateur), d'autre part, que celui-ci joue le rôle de confident, c'est-à-dire qu'il rend la confiance possible et suscite son développement : «*il s'agit d'un moment d'interaction ou un des participants se met à parler de lui. La confiance s'accompagne d'une modification de la situation interlocutive. Le participant qui se confie devient en effet le garant de la progression de l'interaction*»<sup>2</sup>. Une telle activité discursive est hautement sensible à l'équilibre des "faces", et à la négociation des identités<sup>3</sup>, qui se manifestent par différents procédés en vue de la construction d'une relation interlocutive favorable à la confiance.

Notre communication se propose l'étude du dévoilement de soi au cadre de l'interaction radiophonique, plus précisément dans une émission diffusée sur les ondes de la chaîne algérienne "La trois" qui englobe des éléments verbaux ou paraverbaux. La question se pose donc de savoir comment et pourquoi le rapporteur s'engage-t-il au dévoilement de soi et quels sont les mécanismes et les stratégies mis en œuvre par cette activité discursive.

Depuis quelques années un grand nombre de chercheurs et de chercheuses s'accordent à considérer que la frontière entre la vie publique et la vie privée est en train de se reconfigurer, voire de s'estomper. Le discours médiatique notamment s'orienterait de plus en plus vers la mise en scène de la vie privée : «*preuves en seraient notamment les confidences radiophoniques, les psy shows et autres reality shows dont nous abreuveraient la radio*»<sup>4</sup>. Se confier par téléphone représente une façon plus aisée au locuteur de se dévoiler devant les autres. Par rapport au journal, qui est aussi une manière de se confesser, mais dans lequel la confession devrait rester secrète, la radio bénéficie d'un destinataire connu, à qui elle est

---

<sup>1</sup> TRAVERSO, Véronique. *La conversation familière*. Op.cit .P.67

<sup>2</sup> TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.113

<sup>3</sup> Cette notion sera développée dans le chapitre qui suit

<sup>4</sup> DURRER, Sylvie. " *De vous à moi... Publicisation de la sphère privée et privatisation de la sphère publique dans le discours médiatique écrit*". Colloque : *confiance/ dévoilement de soi dans l'interaction*; 2004. Lyon.. In : [http://iada-lyon2004.ens-lsh.fr/pdf/IADA\\_prog.doc](http://iada-lyon2004.ens-lsh.fr/pdf/IADA_prog.doc)

adressée et par qui elle doit être écoutée : «*le contrat même de la confiance radiophonique contient l'idée d'un partenariat avec les auditeurs*»<sup>1</sup> .

## 2.1. La confiance radiophonique

La confiance radiophonique est une «*parole privée dans un lieu public.*»<sup>2</sup> , l'importance de cette définition empruntée de Anne-Sylvie HORLACHER est de souligner le rôle du public que sa présence est supposée invisible. En effet selon le même auteur de citation le contrat de la confiance radiophonique contient l'idée d'un partenariat avec les auditeurs<sup>3</sup>.

Donc c'est une interaction à trois protagonistes : l'animateur /trice et l'appelant/e qui se trouvent en situation dialogique alors que le public ou l'auditeur «*est un tiers absent/présent*»<sup>4</sup> selon les termes de Patrick CHARAUDEAU qui a beaucoup investi dans l'analyse des discours radiophoniques, il explique que le public est un tiers en tant qu'un témoin de ce qui est dit<sup>5</sup>, mais aussi comme interlocuteur lorsqu'il est expressément institué comme destinataire («*les auditeurs qui nous écoutent doivent savoir que ...*»). Dans ce sens nous pouvons dire que le public brille par son absence : il est absent car il n'intervient pas dans la confiance (qui est dialogale), mais il est présent, toujours selon Patrick CHARAUDEAU, «*en tant que auditeur –consommateur –témoin de sa mise en scène*»<sup>6</sup>. AUTHIER-Revuz qui a bien saisi la double polarisation du public dans les interactions dont il est question nous explique que : «*Le public est tantôt, sous l'espèce de 'vous', assigné à son rôle de simple écoute et donc de non-interlocuteur (nous ne parlons pas avec vous), tantôt sous l'espèce du 'il', évoqué comme destinataire ultime (nous parlons pour lui)*»<sup>7</sup>

Nous pouvons dire que dans la confiance radiophonique, la parole est adressée, à selon Anne-Sylvie HORLACHER, à un public non- interlocuteur mais destinataire muet, toujours présent, même si le public n'exerce aucune rétroaction directe dans le circuit communicatif entre animateur/trice et appelant/e, mais il reste aux yeux des spécialistes des

---

<sup>1</sup> HORLACHER, Anne Sylvie. "La confiance radiophonique : entre effacement du je et revendication du moi" Travaux neuchâtelois de linguistique (2004; Neuchâtel

<sup>2</sup> Ibid

<sup>3</sup> Nous avons signalé déjà l'aspect trilogique de la conversation radiophonique dans le deuxième chapitre qui se manifeste aussi dans la confiance

<sup>4</sup> Ibid.

<sup>5</sup> Nous avons souligné dans le premier chapitre que le but de la conversation radiophonique est être diffusée.

<sup>6</sup> Ibid.

<sup>7</sup> Ibid.

confidences radiophoniques une conversation triadique ou triangulaire<sup>1</sup>. Ce qui nous fait dire que le public est un tiers dans la confiance c'est sa dimension essentielle dans ce type d'interaction, dans la mesure où il peut être responsable selon les termes de Anne-Sylvie HORLACHER de bon nombre de formules qui viennent de se greffer sur le déroulement de la confiance et sur les conditions qui assurent sa réussite.

Autrement dit, la notion de public nous révèle, du côté des participants les : « *constants efforts d'adaptation affective et émotionnelle à la situation d'interlocution. De même elle justifierait la censure qui pèse sur les intervenants, leur façon de s'exprimer, et les nombreuses poussées de subjectivités.* »<sup>2</sup>. VION Robert souligne à son tour que la notion du public est traditionnellement masquée, rarement rappelée et partagée, la souffrance selon *lui ne se dit pas* ce qui l'appelle VION la loi de *discretion*<sup>3</sup>, et poursuit-il que sa description est pour le sujet intervenant/e une tâche de *quasi-improvisation langagière*<sup>4</sup>

Se dévoiler et se raconter donc, relèvent d'un domaine à risques : l'abondance dans ces confidences, de formes atténuatives, que nous appellerons au cours de cette étude des modulations. Cependant si à la source de beaucoup de confidences radiophoniques se trouvent selon Anne-Sylvie HORLACHER un participant qui s'efforce de bâtir une intervention qui ne soit pas sentie comme "gênante" , trop intime ou émotionnelle par le public, il reste : « *Que bon nombre de formulations et constructions répondent, à l'inverse, à un besoin de la part de l'appelant /e de se mettre en avant et de dramatiser son intervention, de manière à justifier sa sélection à l'antenne et de répondre peut-être aussi à un besoin de sensationnalisme de la part e ce même public.* »<sup>5</sup> .

Selon la même auteur, les constructions qui obéirait à ce type, serait des tensions dans une terminologie de VION Robert que nous nous proposons brièvement exposer ici, afin de clarifier la pertinence de cet outil d'analyse pour le type d'investigations que nous allons mener. Les phénomènes de *tensions* et de *modulations*<sup>6</sup> concernent le type d'inscription des participants dans leurs échanges langagiers.

---

<sup>1</sup> Nous avons déjà abordé "en général" l'aspect trilogique de la conversation dans la fin du deuxième chapitre

<sup>2</sup> HORLACHER, Anne Sylvie. Op. Cit.

<sup>3</sup> Qui consiste selon *le Petit Robert* " une qualité consistant à savoir garder les secrets d'autrui"

<sup>4</sup> Pour plus d'informations, nous renvoyons le lecteur à l'article de VION Robert paru dans les publications de l'université Paul-Valéry en 1994

<sup>5</sup> HORLACHER, Anne Sylvie. Op. Cit.

<sup>6</sup> Selon VION Robert ces deux concepts sont liés à la notion de subjectivité. La subjectivité de chaque participant participant dans une confiance oscille entre ces deux pôles opposés

Par la *tension*, un sujet augmente son degré d'auto-implication, en renforçant les marques de son adhésion à son propre discours et de sa présence subjective, elles concernent les registres de : « *l'hyperbole, de l'emportement, des lexicalisations "marquées" et pittoresques, des actes directes, etc.* »<sup>1</sup>

Par la *modulation*, il diminue, consciemment ou inconsciemment, son mode d'implication, et gomme, autant que faire se peut, ces modulations relèvent de : « *du registre de l'euphémisme, de l'atténuation, des circonlocutions du discours précautionneux, de la finasserie, des lexicalisations prudentes, des actes indirectes, des préliminaires, des justifications, des auto-corrrections...* »<sup>2</sup>. C'est précieusement le jeu de modulation et de tension que nous nous proposons d'éclairer à travers notre corpus, notamment en ce qui concerne les manières de se positionner dans l'interaction. (C'est une idée très importante qu'il faut garder et développer)

## **2.2. Le déroulement prototypique d'une confiance**

Comme nous l'avions noté précédemment, la confiance suppose la présence d'un appelant/e et un appelé, et qui vont ensemble construire un échange pour être reçue, évaluée, savourée par un public d'auditeurs. De prime à bord, il nous semble évident que ce genre de conversation radiophonique a une organisation particulière : TRAVERSO Véronique, linguiste qui a bien saisi et travaillé sur les confidences radiophoniques, selon la linguiste, quatre étapes essentielles se dégagent dans le déroulement prototypique d'une confiance :

### **2.2.1. L'étape d'ouverture**

Dans la conversation, l'entrée dans la confiance s'élabore le plus souvent par *glissement*, cette étape s'accompagne d'une modification de la combinaison interlocutif généralement provoquée par celui qui va confier, qui introduit le thème de la séquence de façon détournée, cette étape poursuit-elle est un moment d'interaction qui s'inscrit en rupture avec le cours tranquille de l'ordre interactionnel. Le locuteur y brouille le jeu de l'interaction en dévoilant sa face et en entraînant son confident dans des régions de son territoire censées rester protégées au cours du premier contact entre les participant dans une confiance.

---

<sup>1</sup> VION, Robert .*la communication verbale*. Op.cit .P.244

<sup>2</sup> Ibid.P.244

Véronique TRAVERSO explique combien il est difficile de se confier, dans la mesure où elle est fortement, un comportement stigmatisé dans les guides de savoir-vivre : *«l'homme poli est le contraire de l'homme pathétique. Rien n'est plus étranger au savoir-vivre que l'épanchement, la confession, la confiance, l'étalage du moi, la franche révélation. Une loi de sobriété et de pudeur régit la société de la politesse.»*<sup>1</sup>

### **2.2.2. L'étape d'exposition**

Au cours de la deuxième phase, le locuteur cherche à faire comprendre ce dont il parle (événement, sentiment), et le confident contribue à cette explicitation par ses questions ses demandes de confirmation, ses reformulations, adoptant essentiellement une attitude d'écoute active que nous pouvons selon la même linguiste retrouver, par exemple, dans la demande d'éclaircissement :

### **2.2.3. L'étape de partage**

Dans cette phase, le confident manifeste son soutien et souvent propose solution et conseils sur la base de la présentation qu'il s'est construite de la situation de son interlocuteur, l'exemple qui suit nous paraît utile :

L- et c'est inSUpportaBLE.... Alors c'est ça ouais ...bof  
C- faut l'a-ouais faut l'prendre comme ça

La construction de cette étape, manifeste l'ancrage des interactants dans la confiance, que l'animateur joue le rôle de confident qui, dans la terminologie propre à celle-ci censé partager la souffrance, ou la confiance de l'appelant et de la consoler.

### **2.2.4 L'étape de clôture**

La clôture d'une confiance réussie est généralement assumée par le locuteur. Les éléments qui caractérisent cette séquence tiennent aux rôles interlocutifs qui s'y incarnent en particulier celui de confident et aux émotions, la confiance pouvant en effet être considérée comme une séquence d'évocation spontanée d'émotions.

En tant que c'est l'animateur qui attend les appels des auditeurs, la confiance se situe entre un échange privé et un échange destiné au public. Sa gestion donc est fondamentalement une tâche à éclairer

---

<sup>1</sup>TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Op.cit .P.114

### 3. Les notions d'identité, de rôle et de statut

Cette attribution a comme un objectif de souligner l'importance du rôle de l'animateur comme le "garant" du bon fonctionnement de son émission, et l'appelant(e) comme la seule personne intervenante à l'interaction, nous définissons les notions d'identité, de statut et de rôle.

#### 3.1. Le mot « identité »

La notion d'identité<sup>1</sup> se trouve au carrefour de plusieurs champs théoriques : l'anthropologie, la philosophie, et surtout la psychologie et la sociologie. L'identité est donc une notion transdisciplinaire. Le mot « identité » est lui-même polysémique, il est chargé d'une double définition : D'une part, le terme « identité »<sup>2</sup> renvoie à la notion d'identique (être semblable à l'autre). D'autre part, « identité » renvoie à ce qu'il y a d'unique en une personne, ce qui la distingue des autres personnes. Les identités sont instables et dynamiques : elles sont « *relatives au contexte socio-historique, aux circonstances particulières, aux rôles sociaux, aux relations liées par les différents sujets.* ». D'où la nécessité de prendre en compte le contexte de l'interaction, les rôles et statuts de ses participants, etc. L'identité se construit, s'étudie dans le rapport à l'autre, indissociable de la relation à l'environnement. Du point de l'interaction, La façon dont nous nous percevons nous-mêmes et nous percevons autrui dépend des autres. C'est donc dans l'interaction que chacun prend conscience de soi<sup>3</sup> et d'autrui, à travers l'exécution de rôles. Cette approche interactionniste de l'identité, si elle a largement été développée par GEORGES Herbert Mead dans les années trente, avait été bien décrite plus tôt, en 1890, JAMES Williams dans ses *Principes de psychologie*<sup>4</sup>. Dans le chapitre « La conscience de soi », souligne le fait qu'autrui joue un rôle nécessaire dans la conscience de soi, et qu'une personne « *a autant de soi qu'il existe d'individus qui la reconnaissent* »<sup>5</sup>. L'individu s'imagine dans le regard d'autrui et va anticiper les jugements que les autres peuvent porter sur lui. Notre travail ayant pour objet d'étude l'interaction professionnelle, il sera donc nécessaire de considérer les identités dans une perspective interactionniste.

---

<sup>1</sup>ESTELLE, Couture. *La construction sociale de la notoriété et de la reconnaissance comme enjeux d'une minorité : le cas d'un fan-club*. Mémoire. Université de Provence.2000. In:

[http://webtab.acbordeaux.fr/Etablissement/SudMedoc/ses/2002/cours/org\\_sociale/sociaton\\_culture.htm](http://webtab.acbordeaux.fr/Etablissement/SudMedoc/ses/2002/cours/org_sociale/sociaton_culture.htm)

<sup>2</sup> Le mot "identité vient du latin idem"le même' désigne ce dans quoi nous reconnaissons et dans quoi nous nous reconnaissons, pour plus de détail nous renvoyons le lecteur au mémoire cité ci-dessus

<sup>3</sup> GEORGES Herbert Mead qui dans son ouvrage "*L'esprit, le soi et la société*" traduit en français en 1963, est un recueil posthume de cours effectués par l'auteur (1863-1931) à l'université de Chicago. Pour plus d'informations nous vous revoyons à : VION, Robert .*la communication verbale*. Op.cit .P.244

<sup>4</sup>KENAÏSSI, Abderrahim. "*L'interactionnisme et l'ethnomethodologie*" In :

<http://perso.orange.abder.kenaiissi/interactionnisme.htm>

<sup>5</sup> Ibid.

Mead rejoint d'autres sociologues et psychologues qui eux aussi se rattachent à l'interactionnisme symbolique<sup>1</sup>. L'interactionnisme symbolique s'attache en effet à « l'analyse des relations entre l'individu et la société, en développant l'idée selon laquelle la formation du soi s'élabore dans l'interaction avec autrui à partir de la prise de rôles » à l'analyse des conduites, des pratiques symboliques (le langage, grâce auquel il y a représentation symbolique de l'autre, et le jeu). C'est donc avec GEORGES Herbert Mead (et l'école de Chicago) notamment que le Soi commença à être abordé comme une « *structure sociale, et naît dans l'expérience sociale* »<sup>2</sup>, c'est-à-dire résultant des interactions. Ainsi, le Soi n'est plus alors présenté comme « substance singulière » mais comme le produit de relations entre individus. C'est dans sa théorie des rôles sociaux que Mead explique : « *L'interaction sociale est le lieu à partir duquel se construisent leurs représentations d'autrui et d'eux-mêmes, représentations servant à organiser les conduites durant les rapports extérieurs avec les partenaires sociaux* »<sup>3</sup>. Ainsi, en entrant en interaction avec autrui, l'individu va s'imaginer dans le regard d'autrui, et la communication peut alors modifier, entre autre, la perception que l'individu a de lui (la conscience individuelle). Notre analyse des interactions des émissions radiophoniques n'est donc pas séparée de celle des identités et rôles de l'animateur.

L'analyse des interactions entre animateur et appelant nous a poussée à nous poser certaines questions concernant la place de l'animateur au sein de la radio, les identités revendiquées par celui-ci ainsi que les rôles activés.

Cette notion du soi définie par GEORGES Herbert Mead rejoint celles de « face » et de « rôle », puisque la conscience de soi<sup>4</sup> s'élabore à partir de la prise de rôle, que la communication avec autrui ne peut se faire qu'en remplissant un rôle, et ce que l'on met en jeu dans l'accomplissement d'un rôle n'est autre que sa face. Cette fraction du soi, qui, dans la mesure où elle est en partie sous la dépendance de l'autre, devient une partie objectale du moi.

---

<sup>1</sup> Langage, gestes, significatifs d'autrui, sont autant des "symboles", d'où l'appellation "interactionnisme symbolique", qui pointe et consacre les fondements de la communication sociale.

<sup>2</sup> VION, Robert .*la communication verbale*. Op.cit .P.35

<sup>3</sup> Ibid.P.34

<sup>4</sup> Le soi est selon VION Robert "un produit de la vie sociale par lequel le sujet se constitue progressivement dans et par la communication".cette citation est tiré de son ouvrage "la communication verbale"2000

### 3.2. La notion de face chez Goffman

Les travaux de ERVING Goffman, notamment *La présentation de soi* (1973), se trouvent dans la continuité de celui de GEORGES Herbert Mead, puisqu'il y reprend l'idée selon laquelle les individus ne peuvent se manifester qu'à travers des rôles. L'interaction est présentée comme un lieu semblable à une scène de théâtre<sup>1</sup>, scène sur laquelle se jouent, entre autre, des « drames ». Les participants à l'interaction se définissent alors comme des acteurs, véhiculent une image d'eux-mêmes, leur face, et tentent de la valoriser à travers leurs actes. La face est ce que Goffman définit comme l'image qu'un sujet met en jeu dans une interaction donnée. On peut définir le terme de face comme étant «*la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier*». <sup>2</sup>

Il y a, selon ERVING Goffman, une véritable quête de reconnaissance, un besoin de valorisation chez chaque acteur, qui va l'amener à mettre en avant les aspects de son identité les plus aptes à attirer la sympathie, l'admiration, l'estime, et à cacher les aspects qui peuvent être interprétés comme des défauts ou des faiblesses. L'apparence (le « masque ») serait donc plus importante que la réalité, d'autant plus que l'autre n'aurait finalement à disposition que ces éléments pour se faire une idée de l'identité de son interlocuteur. Cette image n'est jamais acquise pour toutes les interactions auxquelles va participer le sujet. Chaque individu l'actualise à l'intérieur d'un système de places, système par lequel chacun élabore une image de l'autre. En actualisant un rôle dans une interaction, il convoque alors l'autre dans un rôle complémentaire (vendeur – client, professeur – étudiant, médecin – patient, etc.). Chaque acteur fait de la « figuration », c'est-à-dire qu'il véhicule une image de lui-même, telle que les autres l'attendent plus ou moins de lui, et si ces autres estiment qu'il « *ne s'en montre pas digne, elle lui sera retirée* »<sup>3</sup>

La face peut donc être remise en cause à chaque interaction (en cas de mauvaise prestation par exemple). Le sujet a donc intérêt à tout faire pour préserver sa face quand elle sera menacée, et à ne pas la perdre. Pour l'aider dans cette tâche, il existe, selon Goffman, différents types de stratégies de valorisation, qui permettront donc à l'acteur de faire « bonne

---

<sup>1</sup> Des métaphores employées par Goffman, beaucoup sont empruntées au théâtre, qui permettent de souligner le côté dramaturgique de la communication.

<sup>2</sup> VION, Robert. *la communication verbale*. Op.cit .P.39

<sup>3</sup> Ibid.P.39

figure » et ne pas perdre la face dans l'interaction. C'est ce que ERVING Goffman appelle les « contraintes rituelles » : ce sont des procédures qui visent à sauvegarder les images de chacun dans l'interaction. Ces règles vont permettre à chacun de ne pas faire perdre la face à l'autre (règles de considération), et de faire bonne figure (règles d'amour-propre). Il s'agit d'un véritable travail de « figuration" (*face work*). Les échanges réparateurs sont des moyens parmi d'autres des processus de figuration. En effet, les échanges réparateurs, contrairement aux échanges confirmatifs comme les salutations (les deux locuteurs effectuent des actions de même nature), sont menaçants, du fait de leur origine, qui a elle-même un caractère menaçant, comme peut l'être une requête. Nous le verrons lors de l'analyse de l'acte de requête, mais nous pouvons déjà remarquer que le locuteur formulant sa requête, atténue la menace par des processus de figuration, tels que des préliminaires (« ce serait pour une petite question », « excusez-moi de vous déranger », etc.), des formulations d'actes indirects (« pourriez-vous me dire... »), Etc.

Cette notion de face fut reprise un peu plus tard, en 1978, par Brown et Levinson, qui décrivent, pour chaque individu, deux faces, dans le cadre de l'analyse de la politesse linguistique<sup>1</sup> :

- Une face positive : Il s'agit des différentes images de soi, la partie narcissique de chaque acteur (la face positive correspond à la notion de face chez Goffman).
- Une face négative : Il s'agit du territoire (corporel, matériel, spatial, affectif, etc.) de chacun, le domaine de l'intime. L'irruption dans cet espace personnel peut être perçue comme une agression.

Nous avons décrit la face<sup>2</sup> comme étant le lieu de la mise en scène, par un sujet, d'un rôle particulier, convoquant alors l'autre dans un rôle corrélatif. Nous allons donc définir maintenant les notions de rôle et de statut.

### **3.3. Les notions de rôle et de statut**

Pour l'interactionnisme symbolique<sup>3</sup>, l'individu ne peut se constituer de façon individuelle qu'en se socialisant, cette socialisation se réalisant par l'adoption de rôle, « au

---

<sup>1</sup>VION, Robert *.la communication verbale*. Op.cit .P.39

<sup>2</sup> Cette notion à été bien expliqué dans le premier chapitre

<sup>3</sup> Langage, gestes, significatifs et autrui significatifs sont autant des "symboles"d'où l'appellation "interactionnisme symbolique" qui pointe et consacre les fondements symbolique de la communication sociale.pour plus de détails, nous renvoyons le lecteur au site : KENAÏSSI, Abderrahim. *L'interactionnisme et l'éthnomethodologie*. Op. Cit

*moyen d'interactions médiatisées par le langage »<sup>1</sup>. Et, selon VION Robert : «Jouer un rôle implique donc la gestion de deux positions, symétriques ou complémentaires, constitutives d'un rapport de places. Nous sommes ainsi conduit à actualiser notre face, notre soi, à l'intérieur d'un système de places par lequel nous construisons également une image de l'autre ».<sup>2</sup>*

Chaque individu vit dans un environnement social, il appartient à un groupe. Il lui est attribué une certaine position au sein des groupes auxquels il est affilié (nous verrons qu'un même individu peut évoluer dans plusieurs groupes, et avoir donc plusieurs statuts), ainsi que des tâches et des fonctions particulières, liées au(x) statut(s) occupé(s). L'identité intègre donc « les statuts et les rôles de chaque individu en réponse aux statuts et rôles des autres constituant son environnement social.

L'interaction de notre corpus est, nous l'avons noté dans notre premier chapitre, complémentaire. La complémentarité est une notion qui se fonde sur la relation établie par les rôles des participants à l'interaction, qui sont, dans les émissions radiophoniques de notre corpus, l'animateur et le l'appelant. Ainsi, l'activité d'échange dans laquelle se trouvent les participants leur assigne des rôles de animateur et de appelant, l'équivalent dans les interactions de commerce étant les rôles de vendeur et d'acheteur ou demandeur d'informations. En fonction de leur statut, chaque participant s'engage dans un rôle particulier, afin de mener à bien l'activité dans laquelle il est engagé, c'est-à-dire une activité de confiance.

### **3.3.1. Le statut**

Le statut<sup>3</sup> désigne la position objective occupée en fonction du niveau social ; il englobe un ensemble de caractéristiques objectives qui déterminent la place d'un individu sur une échelle sociale. Précisément, les statuts sont: des ensembles d'attributs et d'attitudes, de qualités ou de caractères, qui peuvent être imposés ou assignés , acquis ou conquis , selon

---

<sup>1</sup> VION, Robert .*la communication verbale*. Op.cit .P.39

<sup>2</sup> Ibid.P.35

<sup>3</sup> La notion de statut selon VION Robert renvoie à un ensemble de positions sociale assumées par un sujet (sexe, âge, position familiale, religieuse, sociale, politique...) constituant autant d'attributs sociaux. Pour plus d'informations, nous renvoyons le lecteur à l'ouvrage de l'auteur "la communication verbale".

qu'ils sont liés à un « destin social » (exemple : position dans un espace familial) ou enjeux d'un : « projet social » (exemple : poste dans une hiérarchie professionnelle)<sup>1</sup>.

Il s'agit de l'état, du rang social de chaque individu, et des dispositions fixant notamment les droits et devoirs d'une profession (ou d'un autre type de statut). Par exemple, être père est un statut, et celui-ci implique une autorité sur l'enfant et un droit de protection (les rôles). Nous pouvons distinguer deux types de statuts<sup>2</sup>, les statuts assignés et les statuts acquis. Les statuts assignés le sont en général dès la naissance, ils ne sont donc pas choisis par le sujet. C'est le cas notamment du sexe biologique. Les statuts acquis sont au contraire issus d'un choix de la part de l'individu, de ses initiatives ou encore de son travail. Il s'agit notamment du statut lié à une profession, du statut familial, etc. Une même personne peut donc posséder plusieurs statuts, c'est ce que nous verrons avec l'animateur qui est à la fois homme, animateur. Toutefois, le statut d'animateur peut être plus ou moins stabilisé socialement, s'il est reconnu comme tel en dehors de l'interaction radiophonique. Par contre, le statut d'appelant ne s'actualise que dans l'activité de la conversation radiophonique. Le statut d'animateur (ou plus précisément les composantes pertinentes de son statut dans l'interaction) est plus complexe que celui d'appelant. Elle est en effet la personne qui détient les informations et d'une certaine façon le bien désiré par l'appelant puisqu'elle est souvent son unique lien avec l'émission radiophonique et qu'elle représente l'émission. De plus, il est socialement et légalement reconnue comme telle

Pour finir, le(s) statut(s) de chaque individu lui permet (tent) d'anticiper sur les comportements des autres individus avec lesquels il entre en interaction. En effet, au statut d'un individu sont associés des pratiques, des manières de faire, des rôles, qui induisent des attentes vis à vis de l'autre.

---

<sup>1</sup> LINTON, dit dans l'ouvrage de VION Robert qu'il existe d'afférentes positions des sujets concernant : les catégorie d'âge et de sexe, l'activité professionnelle, les relations familiales, les groupes associatifs, les positions de prestige

<sup>2</sup> VION Robert nous explique que les statuts assignés où "les positions statutaires", résultant de caractérisation "externe" à l'interaction et reposant sur des positions "objectives" comme le fait d'être homme, médecin, mari, client, frère..., en seconde pale nous avons les places "interactives" résultant d'un positionnement interne à l'interaction. Au hasard de l'échange nous pouvons se retrouver dans un rôle de séducteur, de conciliateur, d'accusateur, de conseiller, de demandeur... .

### 3.3.2. Le rôle

Les notions de statut et de rôle sont liées, compte tenu du fait qu'à chaque statut, correspondent des rôles, que c'est le statut de chaque individu, c'est-à-dire sa position au sein d'un groupe, qui détermine un ensemble de conduites conformes à son statut.

A l'origine, ce mot est lié au monde du théâtre : des acteurs jouent des rôles face à un public, ils donnent une représentation. L'analogie avec la vie quotidienne peut alors être faite. En effet, tout comme l'acteur de théâtre, l'acteur social, s'il dispose d'une certaine liberté, ne peut s'écarter véritablement de son rôle (de ce qu'il doit dire et faire). Pour prendre la définition de MINTON emprunté de l'ouvrage de VION Robert, le rôle est un : « *ensemble de modèles culturels associés à un statut donné, il englobe par conséquent les attitudes, les valeurs et les comportements que la société assigne à une personne et à toutes les personnes qui occupent ce statut [...] le rôle est l'aspect dynamique du statut : ce que l'individu doit faire pour valider sa présence dans ce statut.* »<sup>1</sup>

D'une part, le rôle, comme « modèle d'action », fournit à l'acteur social des conduites, des pratiques et manières qui lui permettent de se situer, d'entrer en interaction avec autrui. D'autre part, le rôle permet à chacun d'avoir des attentes envers autrui, concernant des attitudes et des actions. Ainsi, les rôles, s'ils sont respectés, entraînent une certaine harmonie et une cohésion sociale.

Les interactions de nos corpus sont des interactions complémentaires, c'est-à-dire que chaque participant intègre un rôle spécialisé au cours de l'interaction. Les rôles ne peuvent être tenus par une même personne, étant donné que « ce sont les statuts opposés (et complémentaires) de possesseur/ non-possesseur<sup>2</sup> qui fondent les rôles de professeur et étudiant. Ils se définissent de la façon suivante : Les rôles sont pour leur part des ensembles de contraintes et d'obligations, d'autorisations et de prohibitions qui sont appris par l'acteur, et qui paraissent engendrer ce qu'il doit dire et faire dans telles ou telles circonstances. Les *prescriptions* des rôles présentent toujours une *indétermination* qui assure à l'acteur une *marge de manœuvre*<sup>3</sup>, lui permet de montrer des stratégies et de risquer des tactiques, qui le laisse improviser certains scénarios en situation, Ils s'organisent en jeux de rôles et en jeux de

---

<sup>1</sup> VION, Robert *.la communication verbale*. Op.cit .P.85

<sup>2</sup> VION Robert nous dit qu'on ne peut pas assumer le rôle de professeur qu'en convoquant un auditoire où s'actualisent les rôles complémentaires d'étudiant. Pour lui la notion de rôle ne s'aurait s'analyser au niveau de l'activité d'un seul des partenaires.

<sup>3</sup> Un terme emprunté de VION Robert.

statuts, toujours articulés dans des contextes d'interactions typiques, et s'accompagnent d'attentes typiques de rôles et de statuts, partagées et sanctionnées par les interactants

Pour finir nous allons citer les différents rôles associés à l'image vivante de l'émission radiophonique, pour faire nous les avons emprunté à ELISA Ravazzalo, doctorante à Lyon 2, il s'agit d'un chapitre de sa thèse portant sur les différents rôles de l'animateur dans les émissions radiophoniques dont il est question :

Du point de vue structurel il est chargé de gérer les séquences d'ouverture et de clôture de l'interaction. Il doit aussi garantir le respect des contraintes temporelles et organisationnelles du cadre.

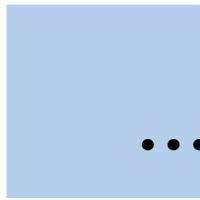
Il a une Fonction de distributeur officiel des tours. L'animateur est responsable de l'allocation des tours de parole. Il donne la parole aux appelants et représente une sorte de « *gate-keeper pouvant ouvrir ou fermer aux auditeurs la porte de la sphère publique* »<sup>1</sup>. Il confère la parole à l'invité et éventuellement aux journalistes de la rédaction. En outre il peut s'auto-sélectionner pour poser lui-même des questions et des demandes d'explicitation ou pour produire des commentaires.

Il a aussi une Fonction de questionneur/intervieweur. Il contribue souvent à faire évoluer en quelque sorte la discussion, en posant lui-même des questions à l'invité et en apportant des contributions personnelles qui permettent d'enrichir et de faire évoluer la conversation.

Une autre Fonction de modérateur. L'animateur est affecté à la gestion des moments inconfortables de l'interaction. Il peut intervenir pour apaiser d'éventuels conflits qui se créent au cours de l'interaction, par exemple. lorsqu'un auditeur critique fortement l'invité.

---

<sup>1</sup> MULLER, Frank Ernest .Op.Cit.201



## ..... Chapitre 04

### **Application pratique**

## 1. Description du corpus

Conformément à la méthodologie de l'analyse des interactions verbales, il nous paraît indispensable de décrire le corpus d'une manière générale. Pour faire, le modèle de DELL Hymes<sup>1</sup> vient en aide pour mieux donner une idée claire sur le contexte.

Au premier lieu nous allons commencer par le site (cadre spatio-temporel) : *Franchise de nuit* est une émission radiophonique passant en direct sur la Chaîne algérienne 3. Elle a lieu du jeudi au vendredi, entre une et deux heures du matin. C'est l'une des émissions les plus anciennes de la Chaîne Trois, l'animateur parle ainsi de son émission, qu'il décrit comme *un mariage de la radio et du téléphone*, nous pouvons la comparer à une table ronde, une veillée au coin du feu autour de laquelle se retrouve une grande famille.

L'émission qui a servi de support à ma transcription et dont l'enregistrement a été fait, date du jeudi 1<sup>er</sup> avril 2005. La partie que j'ai conservée coïncide avec le corpus étudié (transcription et analyse) et correspond en temps à la durée de la communication téléphonique entre un appelant et l'animateur. Les rituels d'ouverture et de clôture de l'interaction sont liées au cadre dans lequel elle se déroule, soit une émission radiophonique. L'interaction verbale étudiée dure vingt huit minutes et quarante deux secondes. Elle met en relation deux personnes, l'animateur, l'appelante, et les auditeurs qui brillent avec leur absence il s'agit donc d'un trilogue.<sup>2</sup>

Le but Pour les deux participants, est le plaisir d'être ensemble, la conversation radiophonique, elle n'a de finalité que son propre exercice.

Concernant l'animateur, Djamel BENAMARA est devenu ancien en la matière, animateur de radio (dès les années 1980). Il est de nationalité algérienne, âgé de 56 ans. Depuis plus de quinze ans, il est à l'écoute des *sans sommeil*, et il incarne pour certains *la psychanalyse sur les ondes*. L'appelante est une jeune fille âgée de 24 ans. En fait ce sont les deux participants ratifiés dans l'interaction. Pour les auditeurs, ils entendent les propos échangés au cours de l'interaction verbale entre les deux participants, mais ils n'ont pas le droit d'intervenir; pourtant c'est à eux que l'interaction est destinée<sup>3</sup>.

---

<sup>1</sup>Voir le deuxième chapitre

<sup>2</sup> Cette notion a été largement et suffisamment développée au niveau du deuxième chapitre.

Concernant l'enregistrement et la transcription qui représentent deux étapes sine qua non pour l'analyse. Pour les parfaire, nous allons les présenter sous le suivant tableau :

Corpus : interaction verbale : phone-in

Collecté : 01.04.2005	Durée : 00:28:42	Langue : Français
Présentation : voir annexe	Enregistrement : 1	Nombre de locuteurs : 2

**ENREGISTREMENT**

Durée : 00:28:42	Lieu : Batna
Recueil : Audio	Support : cassette de bonne qualité
Genre d'interaction : confidence	Collecteur/transcripteur : Djeddi Lazhar
Convention de transcription : de Lorenza Mondada	
Locuteur N° 01 : BENAMARA Djamel	
Age : 53 ans	
Fonction : animateur	
Etudes : ....	
Langues : Français	
Locuteur N° 02 : Sonia	
Age : 24 ans	
Fonction : ...	
Etudes : ....	
Langues : Français	

## 2. Analyse du corpus

Les travaux en analyse conversationnelle de Harvey SACKS, Emmanuel SCHEGLOFF, ont mis à jour le mécanisme des échanges de salutations qui fonctionnent sur un mode de «séquentialisation » et ont montré aussi que l'organisation globale de l'interaction présente généralement trois moment : l'ouverture, le corps et la clôture<sup>1</sup>. Outre le haut degré de ritualisation, les séquences d'ouverture et de clôture représentent des moments importants dans l'interaction et font souvent appel à la politesse linguistique puisque c'est à ces moments là précisément (prise de contact ou fin de l'interaction) que les interactants ont recours à des actes de langages spécifiques qui viennent en atténuer le caractère délicat (gène de la confiance).

Dans ce chapitre nous allons analyser des séquences qui sont parmi les plus ritualisées dans les interactions radiophonique. Catherine KERBRAT-ORECCHIONI qualifie de rituels : *« les énoncés qui ont la double caractéristique d'être fortement stéréotypés dans leur formulation et dans leurs conditions d'emploi, et d'avoir une fonction surtout relationnelle (leur contenu étant en revanche relativement pauvre). »*<sup>2</sup>. Ce sont les séquences encadrantes de l'interaction ; l'ouverture et la clôture. La routinisation de ces séquences révèle l'organisation, le fonctionnement interactif et la représentation.. Il est de même pour la séquence de clôture où une démarche similaire sera adoptée. Nous tenterons d' d'éclaircir les différents actes et échanges qui composent ces séquences encadrantes.

Il est important de signaler que les séquences d'ouverture et de clôture forment les rituels de toute interaction. Leur présence tout comme leur absence ou leur durée définissent et expliquent la nature ainsi que la réalisation de ce rituel. Notre objet d'analyse est donc la procédure engagée par les interactants (animateur et appelant).

L'analyse se déroulera en trois titres : les séquences d'ouvertures, le corps de l'interaction et de clôture.

### 2.1 Les Séquences d'ouverture

A : bonsoir –bonsoir à tous et bonsoir à toutes –merci d'être avec nous c'est franchise de nuit jusqu'à 02h sur 021481515 et 4500 pour les sms voila –j'espère que vous allez passer une très

<sup>1</sup> Voir notamment le deuxième chapitre

<sup>2</sup>KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les actes de langage dans le discours*.Op.Cit.P.114

bonne semaine (.) excellente / on vous souhaite un excellent week-end et (3'') et il est déjà parti –il déjà minuit quatre minutes ((rire)) un excellent week-end et puis bien sur –vos appels sur 021 48 15 15 (2'') car c'est votre émission (1') un espace de communication et de dialogue –c'est jusqu'à 2 heures (1') c'est franchise de nuit –toujours réalisée par tonton Beine –SAID ce soir pour la console technique- et-puis notre ami Hafid-oui il est là –on est pas nombreux mais ils sont sur l'affaire jusqu'à une heure= il y en a de la bonne musique voila si ça ne marche pas d'un côté –on compensera de l'autre =c'est comme ça la radio:/c'est comme –minuit ::: franchise de nuit 5 minutes ::: franchise de nuit –première heure

Nous avons pu constater que la séquence d'ouverture se divise en deux parties : une ouverture globale, destinée à tout les auditeurs, manifestée par des marqueurs de collectivité comme : "merci d'être avec nous", "j'espère que vous allez passer une bonne semaine", c'est votre émission", ces marqueurs de collectivité se marient avec un acte de langage qui est le vœux comme "je vous souhaite un excellent week-end ". L'animateur utilise des stratégies pour capter la bonne volonté des auditeurs, il définit l'émission en la valorisant : "un espace de communication et de dialogue", "c'est franchise de nuit". En deuxième partie, l'animateur entame l'ouverture du dialogue, une sorte de rebondissement.

- 1- **A** : Sonia bonsoir/
- 2- **AP** : bonsoir monsieur Ben Amara
- 3- **A** : comment ça va ?
- 4- **AP** : ça va bien merci °° eh ben
- 5- **A** : vous appelez d'où s'il vous plait ?
- 6- **AP** : j'appelle de Beb Ezzouar°°
- 7- **A** : mmh c'est à côté oui
- 8- **AP** : eh ben /et-puis =° laissez moi vous dire quelque chose avant de commencer°
- 9- **A** : vas-y
- 10- **AP** : eh ben je suis heureuse de vous parler (.)ce soir (.) vraiment
- 11- **A** : heureuse –de –nous parler –ce soir
- 12- **AP** : exactement parce que (.) ° vous savez ça fait des années° que c'est que j'essaie de vous parler mais (.)ben je n'avais pas le courage avant ce soir (.) en fait
- 13- **A** : mmh = faut bien que ça arrive un jour
- 14- **AP** : eh ben oui

Comme cela été mentionné dans le deuxième chapitre, et comme toute interaction verbale, l'interaction radiophonique est bien structurée, elle débute par une séquence d'ouverture et prend fin par une séquence de clôture. Il est assez intéressant de regarder de près la réalisation et le fonctionnement des séquences d'ouverture et de clôture parce qu'elles sont représentatives des rituels sociaux

La séquence d'ouverture est marquée par une expression verbale. Elle n'est pas définie que par les salutations, elles représentent certes comme le souligne CATHERINE Kerbrat-Orecchioni, le « *noyau dur* » de cette séquence. La séquence d'ouverture peut comporter

d'autres catégories d'éléments qui, tout comme les salutations, jouent le rôle d'initiateur à l'interaction. Aux salutations viennent s'ajouter les salutations *complémentaires*, qui regroupent toutes sortes de questions sur la santé, de commentaires sur le site, le temps etc. (cf.3 à7)

La salutation est adressée comme marque de reconnaissance<sup>1</sup> mais elle est surtout employée pour marquer le début d'une interaction. C'est la « *séquence démarcative* »<sup>2</sup> comme l'indique Kerbrat-Orecchioni. Elles sont décrites par Goffman comme faisant partie des « *rites de présentations* ». La séquence d'ouverture joue un rôle essentiel dans l'interaction, et une tâche importante de l'animateur. Elle représente d'une part, le premier contact qui sera déterminé par les salutations proprement dites et d'autre part, elle donne une première définition de la situation.

« En ce qui concerne la séquence d'ouverture, ses fonctions, que l'on regroupe un peu trop commodément sous le terme de "phatique", sont en réalité multiples et diverses : il s'agit à la fois de rendre possible l'échange, et de l'amorcer ; en détaillant un peu les diverses tâches que l'on a à accomplir : assurer l'ouverture du canal, établir le contact physique et psychologique, faire connaissance avec l'autre ou manifester sa reconnaissance de l'autre, "donner le ton", opérer une première mais décisive "définition de la situation"»<sup>3</sup>

L'échange des salutations marqué dans le corpus entre les participants est "théoriquement" symétrique, (« A->B/B->A »), il représente l'exemple type de la paire adjacente comme le souligne V. Traverso :

« Les deux membres de la paire sont produits de façon ordonnée, par deux locuteurs différents et ils sont contigus. Sur le plan rituel, c'est un échange confirmatif, une « petite cérémonie » dans laquelle le premier locuteur, manifestant au second une certaine part de connaissance, obtint une confirmation en retour. [...] cet, échange est symétrique, puisque le même acte est effectué par les deux interlocuteurs (A- salutation / B- salutation).»<sup>4</sup>

Les analyses qu'ont menées SCHEGLOFF et SACKS sur les interactions téléphoniques ont fait remarquer que la sonnerie du téléphone fait office de sommation (*a summum*) initiant ainsi l'échange, la réponse étant le « allô » prononcé par l'interlocuteur.

<sup>1</sup> Supposition faite que l'appelant connaît déjà l'animateur à travers l'émission

<sup>2</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales .t.1.* Op.cit.P.216

<sup>3</sup>Ibid. P .221

<sup>4</sup>TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations* Op.cit.P.65

Cette fonction de sommation peut être accomplie dans le standard : l'appelant n'entre pas en direct avec l'animateur mais avec le standard (un appel interne) de l'émission, il compose le numéro indiqué et, s'il a de la chance il prendra la parole avec l'animateur. Cette étape est absente dans notre corpus.

Observons maintenant dans la séquence d'ouverture le détail des tours de parole et des activités qui s'y accomplissent (cf.1 à 9). Après la paire adjacente "sonnerie/allô", les participants entament la phase de l'identification (la première paire adjacente). Nous avons constaté que les interactants se connaissent (l'animateur a déjà une idée sur l'appelante y compris son nom et cela grâce aux informations transmises par le standardiste et l'appelante connaît à son tour l'animateur grâce à sa fidélité à l'émission). Cette étape semble annulée.

L'étape suivante concerne une question routine sur la santé (cf.3), la réponse de l'appelante est accompagnée avec un remerciement "ça va bien merci" l'animateur cherche avec ce rituel ce qui ne va pas, puis une question sur le lieu (cf.5 à 6) .cette stratégie sur la santé et le lieu de l'appelante ont comme fonction de meubler la conversation et l'établissement de format participatif. La dernière étape est l'introduction du topique ou de la raison de l'appel : la séquence de l'ouverture proprement dite est clôturée par le passage à un échange thématique, dans le corpus l'échange est marqué par un long préliminaire (cf.11 à 12), c'est ce que nous allons l'analyser dans le titre qui suit.

## **2.2 Corps de l'interaction**

La notion de "thème", de "topique", de "propos" qui se trouvent au centre du corps de l'interaction, mais aussi au centre de l'analyse des interactions verbales, ont fait l'objet de tant

de descriptions différentes par des courants théoriques (cf. troisième chapitre). Nous abordons l'analyse de ce titre du "corps de l'interaction" par le soulèvement de l'état de question de notre problématique : quels sont les éléments pertinents qui sont mis au service de la gestion d'une conversation de type confidentiel ?

Un bref examen de la méthodologie suivie, nous conduira à préciser les différents rôles accomplis de la part de l'animateur et l'appelante. Donc il nous paraît indispensable, pour rendre visible et de décrire ce qui se passe au fil de l'interaction, d'explicitier les stratégies de la gestion de la conversation à travers le rôle de l'animateur et celui de l'appelante.

Le rôle de l'animateur implique minimalement d'écouter l'appelant, et généralement de questionner, cette fonction comme nous l'avons expliqué, permet d'enrichir et de faire évoluer la conversation après la séquence d'ouverture. C'est à ligne 8 que l'appelante a utilisé un topicalisateur pour engager la conversation, ce que nous avons constaté c'est le long préliminaire à petit pas de l'appelante à la ligne 12, elle exprime sa politesse en utilisant un amadoueur "que j'essaie de vous parler" qui est de point de vue interactionniste est un marqueur vide, puis elle continue d'exprimer sa grande gêne de parler "je n'avais pas le courage" qui est un marqueur de la confiance proprement dite.

15- A : très bien (.)=ça fait chaud au cœur merci (2'')/ alors on va parler de quoi Sonia

16- AP : eh ben ° si vous voulez bien de(1) d'un sujet plutôt tabou°

17- A : un sujet tabou [xxx]

18- AP : oui si voulez bien (1) en fait ben /c'est un / c'est quelque chose que je° gardais pour

19 moi depuis très longtemps .depuis très/très longtemps °

19- A : oui

20- AP : et que je ne peux pas garder ça va dorénavant (.) pour moi il faudrait /il faut /il faut – il faut que (1') je le partage ça avec quelqu'un et je /ne trouve que vous ce soir

21- A : = parfait très bien .oui

22- AP : donc (2'') alors j y vais ?je ((rire))

23- A : = oui bien sûr qu'il faut y aller

24- AP : °=excuse- moi je suis un ptit peu émue

25- A : ça se comprend

26- A : ° donc /voilà (2'') bien [xxx] j'ai 24 ans

27- A : oui

28- AP : il y a exactement 12 ans de ça / donc à l'époque j'avais 12 ans °

29- A : combien

30- AP : eh ben il y a 12 ans

31- A : y a 12 ans

32- AP : oui ° /j'avais 12 ans [donc°

33- A : [ oui hah]

34- AP : °donc voilà °

35- A : oui hah

36- AP : °j'ai subi /j'ai subi des attouchements de la part (1)

37- A : mmhh

38- AP : ° de quelqu'un de la famille °

Le long préliminaire met les auditeurs en suspens et qui fait surgir la situation de l'appelante : elle est en embarras, ce qui a mis l'animateur dans le rôle de l'encourageant. C'est à ligne 15 que l'animateur utilise une procédure explicite pour entrer dans le vif du sujet "on va parler de quoi Sonia?", dans le tour de parole qui suit et selon la règle de l'alternance de tour de parole, l'appelante ; pour minimiser des éventuelles menaces que la demande de l'animateur ferait peser sur elle, utilise des adoucisseurs de nature para verbale: hésitations, une pause (une seconde) et des modalisateurs comme le procédé substitutif "si vous voulez".

A ce titre, l'animateur ne fait qu'écouter, c'est à la ligne 19 que l'appelante commence un autre préliminaire pour se confier : "il faut que le partage avec quelqu'un et je ne trouve que vous ce soir", le marqueur de la confidentialité suivi par un appellatif "vous" exprime l'appui sur l'autre. L'une des définition de la confiance est partager un secret, donner accès à son interlocuteur, ce que nous pouvons tirer du long préliminaire qui est un acte de langage permettant d'arrondir et d'adoucir la demande de l'animateur, mais aussi un acte qui se manifeste dans la relation horizontale, est que l'appelante s'oriente vers la familiarité et l'intimité de l'animateur. L'appelante expose sa confiance et l'animateur ne fait que l'encourager à parler : à la ligne 23 "bien sur qu'il faut y aller", l'animateur commence à s'impatienter, l'appelante justifie son préliminaire avec une excuse (la ligne 24) puis l'animateur pour structurer l'ordre de la conversation utilise des morphèmes d'annonce et des organisateurs discursifs : "donc", "voilà". les préliminaires est un processus de modulation (cf. troisième chapitre ) cherchant à diminuer la part de l'auto implication de l'appelante dans la conversation.

Après le long préliminaire l'appelante suit l'exposition de son problème à l'animateur, il s'agit de problèmes relationnels avec les hommes parce qu'elle a subi des attouchements : "j'ai subi des attouchements", ce qui implique à l'animateur de jouer le rôle de l'écouteur. Pour assurer l'appelante qu'il l'écoute, qu'il bien branché sur le circuit communicatif, il émet des signaux d'écoute : "mmh ", "oui". A la ligne 38 l'appelante continue à exposer et entrer dans la conversation en précisant le centre de son malheur : des attouchements sexuels de quelqu'un de la famille, alors une telle exposition de problème nous permet d'affirmer qu'elle est en embarras, le difficile à dire; c'est les circonstances aggravantes (inceste), à cet égard l'animateur joue encore son rôle celui d'encourager l'appelante à parler et raconter son histoire. L'attention que nous avons porté lors de la transcription, est que l'appelante se démarque au moyen d'un *je* "j'ai subi", j'ai 12 ans", "je n'arrive pas. Etc. Ce processus

appartient au concept de *tension* qui favorise à l'appelante d'augmenter son degré d'auto implication, en renforçant les marques de son adhésion à son propre discours et de sa présence subjective.

L'appelante continue à raconter toujours avec difficulté son problème, la gêne de se confier se manifeste visiblement de la ligne 38 jusqu'à la ligne 74, l'animateur garde le rôle d'encourageant et de fin écouteur de l'appelante. De son côté, elle continue pas à pas son intervention avec des propos méta discursifs liés toujours à la difficulté de parler : elle exprime une émotion qui correspond à la situation : le difficile de mener une vie normale .

80- AP : (3''') [xxx] ° enfin j'espérais:/ je ne sais pas /je (1')-j'espère (1') je ne sais pas ° j'espère toujours que /c'est un petit peu paradoxal/ mais : / j'espère toujours tomber sur quelqu'un qui puisse comprendre /enfin:/ qui puisse ((pleure)) °qu'est ce que j'ai fait pour mériter ça –qu'est-ce que j'ai fait:/ pourquoi –je ne sais pourquoi [xxx] pourquoi –j'ai-pas eu une vie normale –pourquoi -°je n'ai pas /à cause de ça : pourquoi j'ai pas une vie normale – pourquoi –qu'est-ce° que j'ai fait- qui peut =me dire quel est mon tort

81- A : oui°

82- AP : oh/voilà°

83- A : oui/bon =de toute façon ce soir (1')on –on se sent que:/ vous l'avez dit°-vous l'avez si bien dit d'ailleurs bien:/ que vous avez –besoin –besoin profond de parler-h de partager ça d'abord

84- AP : [oui-oh-ben]

85- A : pour – pour exorciser tout ça

(1') et h puis ; pour essayer de-de domestiquer –un peu ce sentiment =que vous avez encore au profond de vous-même –qui fait qui .....aujourd'hui que vous –vous laissez h (2'')- émerger ce traumatisme =c'est –à- dire vous vous vivez avec lui parce que ça –il s'oppose en ces termes °de quelqu'un –qui sait °qu'il est bloqué à cause de cela parce que à côté = il faudrait qu'il construise quelque chose h mais qui conditionnait justement par ces : sequelles

86- AP : .....oui

87- A : bon .eh-je vais d'abord =vous dire tout de suite que je ne suis pas un psy =

88- AP : oh/bon

89- A : =je ne suis pas un psy

90- AP : oui°je sais

91- A : moi-je ne suis pas un psy

92- AP : oui°

93- A : = on s'entend d'abord sur ça

94- AP : oui°

95- A : je ne suis qu'un animateur de radio qui –qui prête l'oreille:/ qui –écoute et qui éventuellement partage avec vous et h avec les ^ autres = un certains nombres de problèmes qui nous concernent comme ça –qui nous touchent directement avec lesquels ou nous vivons –avec lesquels nous vivons =

96- AP : [oui°]

97- A : [et particulièrement ce genre de problèmes ] de vous dites tabous (1') en fait il n'y a rien de tabous –ce qui est tabous c'est ce qui nous = avons dans la tête et qu'on veut pas le sortir

Le refus des prétendants, les pleures manifestent comme signe d'embarras (ligne 80), l'appelante met en scène son vécu, dont elle exagère l'importance, la gravité et le caractère tragique. L'animateur maintenant intervient pour gérer l'émotion à fin de pouvoir encourager

l'appelante à parler; il utilise des stratégies de consolation et de conseil : "de toute façon ce soir on se sent que l'avez dit si bien d'ailleurs vous avez besoin profond de parler de partager "(ligne83). Il utilise une sorte de compliment pour consoler l'appelante, et que l'essentiel est fait "le fait d'appeler pour avouer c'est déjà beaucoup" et que l'aveu ou bien l'envie de parler est un préalable indispensable à la guérison.

A la ligne 85, l'animateur prend la parole et essaye de minimiser et de gérer l'émotion ainsi que la conversation, donc c'est à partir du tour 85 qu'il revêt un autre rôle, celui de partageur de la confiance : "pour essayer de domestiquer un peu ce sentiment vous vous laissez émerger ce traumatisme". Nous avons constaté aussi qu'au niveau du tour de parole 87 l'animateur s'auto définit "je ne suis pas un psy" l'intention de l'animateur prend ses précautions c'est-à-dire pas de confusion avec moi et un psychiatre, de ne pas mélanger les rôles, en somme n'attendez pas beaucoup de choses de moi.

La réplique de l'appelante est un simple "oui", l'animateur dans le tour 91 répète sa confirmation qu'il n'est pas un psychiatre et l'appelante ne fait qu'émettre un signal d'"attention "oui" avec une montée ascendante. L'autre fait observable est exposé à la ligne 93 "on s'entend d'abord sur ça", l'animateur négocie le contrat communicatif des rôles interactionnels, à la ligne 95 "je ne suis qu'un animateur de radio qui prête l'oreille ...et qui partage avec vous et les autres un certains nombres de problèmes " donc son rôle est d'écouter et partager ce que les appelants exposent.

Pendant ce temps l'appelante écoute, et l'animateur continue à expliquer son rôle tout en dédramatisant la situation, à la ligne 97 il essaye d'élucider le mot "tabous" lancé au début par l'appelante "il n'y a rien de tabou ce qui est tabou c'est ce que nous avons dans la tête et qu'on veut pas le sortir". Nous observons selon l'animateur qu'il y a deux sortes de tabous : l'un est collectif et l'autre est individuel. Pour jouer son rôle de partageur de problème, l'animateur fait appel à toute stratégie pour minimiser le drame et de dédramatiser la situation "il faut pas trop s'alarmer ".

Nous signalons que l'appelante écoute et produit des régulateurs "mmh"," oui". L'animateur à son tour toujours dans la ligne 97 ne cesse d'utiliser ses stratégies de minimisation du drame "ce sont des choses qui arrivent dans toutes les sociétés du monde il y a ces incidents de parcours ... c'est des séquelles pour d'autres..On oublie on efface et puis ça avance et la vie continue ...", l'animateur avec sa stratégie d'amortir le choc, veut ramener l'appelante avec

son cas de tabou individuel à un phénomène universel, il remplace le mot accident par "incident".

- 101- A : vous avez dit que –des attouchements ça –a dû certainement /ou faire très mal:/ =je veux le dire au sens ou psychologiquement ou –ou –vous – a -perturbé
- 102- AP : °je me perturbé [xxx] (chevauchement ambigu ; flou)
- 103- A : = et aujourd'hui à cet ^âge là .. alors le problème est là /c'est-que à cet^ âge là –à chaque fois =ou vous ^ avez des prétendants /vous ^êtes tout de suite /la relation avec –ce que vous^ avez vécu à 12 ans / donc vous –vous =restituez toujours les prétendants au niveau de votre sexualité
- 104- AP : absolument
- 105- A : c'est ça /c'est –à-dire que –en fait =le reste est gérable pour vous ::: il reste ce côté là –mais il se trouve que –c'est ^un côté qui est déterminant = et très difficile aussi à gérer – vous voyez
- 106- AP : oui°
- 107- A : c'esqt pas une chose facile par contre °ce qui est important =c'est que vous ^êtes ayez prise de conscience =en fait d'où vient la lacune –d'où vient la faible (1')-ça-c'est très^ important (1')de savoir –ou se situe votre problème – en suite d(avoir parlé aussi à votre sœur –d(avoir –partagé quelque chose –chose avec elle °h
- 108- AP : parce que'elle a vécue la même chose –(1')avec elle°
- 109- A : pardon
- 110- AP : = parce qu'elle a vécue la même chose
- 111- A : oui-non –tu sais:/ ça m'empêche – vous^ avez quand même raconté ça à votre sœur
- 112=donc vous ^avez quand même partagé un tana soit peu-cette peine
- 113- AP : oui
- 112- A : oh –bon maintenant –il reste que vous soignez (1') ce qui était –ce qui aurait plus difficile –c'est que –vous n'avez pas pris de conscience de-ce—d'=vient ce blocage
- 113- AP : oui°
- 114- A : =ça –ça aurait fallu encore chercher au plus profond de vous-même =° remonter les années ° = pour trouver ça –aujourd'hui –vous avez fait une synthese –vous paraissez très ^ intelligente = pour comprendre qu'aujourd'hui=vous ^avez –êtes quand même arrivée à faire la moitié du chemin toute seule
- 115- AP : oui
- 116- A : vous ^avez situé l problème –vous avez fait la part des choses et=la –faudrait q vous –s'attaquiez à –à-ça /pour s'attaquer /moi je vous conseille tout simplement et en deux mots / = c'est d'aller voir un psy
- 117- AP : oui°
- 118- A : un psy/ il-a-il a l'-objet et il a la méthode:/ c'est scientifique
- 119- AP : oui oui je...
- 120- A : un psy il n y a absolument aucune gêne .....°aller le voir
- 121- AP : [le problème –c'est –que je
- 122 - A : [= il faut ]le voir –c'est toujours la discrétion –vous le poserez ce problème = il lui a déjà travaillé sur des cas similaires eh eh –donc il n y a pas trop (1') –je veux dire –à ce niveau c'est –c'est pas le drame - c'est pas le drame –le drame si vous refusez -justement d'exorciser =ça et vous continuez à justifier le refus des prétendants .par ce fait que vous^ avez subi-donc à l'âge de 12 ans =des attouchements –d'une personne – qui=vous ^est proche ou très proche:/ c'est –le-le drame ça serait que vous restiez toujours sur cette position –et que vous justifiez justement ce peur d'aller en avant par le fait que vous aviez vécue à 12 ans = c'est un peu sur ce sur ce fil que se situe le drame -il faut sauter maintenant –v voyez
- 123- AP : oui
- 124- A : vous savez –ça existe /=ça peut se passer / je l'ai vécu : / je peux me me soigner – mais = de l'autre côté il faut u effort personnel pour transcender tout ça –aller de l'avant

125- AP : ° en fait ° ce n'est vraiment –c'est plus °/ la peur –la peur des regards des autres –de la réaction des autres

126- A : mais /≠ les autres ne savent rien:/ on peut avoir son petit côté jardin et petit –et son petit côté cour -° les autres ne savent rien

127- AP : ° je crois –que chez moi me fait du ménage –un petit peu°

128- A : pardon

129- AP : je ne –peux pas –c'est-à-dire ce n'est pas quelque –que = je pourrais cacher aux autres

130- A : écoutez = vous n'êtes pas obligé de l'afficher sur le front:/ aussi ce sont des choses qui arrivent –on a ses petits –ses petits secrets –on a cette intimité on fait avec –

A la ligne 102 l'appelante manifeste encore son embarras "je me suis perturbait" quant à l'animateur reformule ses propos "donc vous vous restituez toujours les prétendants à cause de votre sexualité "(ligne103) l'appelante répond en utilisant un morphème confirmatif "absolument" (ligne104). C'est à la ligne 108 que l'animateur revient à confirmer son rôle, celui de partager et de conseiller " d'avoir parlé aussi à votre sœur d'avoir partager quelque chose" , dans le tour de l'appelante (109) nous avons remarqué un rebondissement, une sorte de retour au récit "parce qu'elle a vécu la même chose". le rebondissement sur le thème a posé l'animateur en état de surprise, manifestée par un captateur et réparateur de défaillance liés aux problèmes d'intercompréhension: "pardon". Nous tiendrons à souligner qu'à la suite de la conversation, la déstabilisation des rôles lors du retour au récit qui finit à la ligne 118 : "je vous conseille et en deux mots c'est d'aller voir un psy". L'animateur utilise un acte performatif " je vous conseille" qui paraît moins menaçant de la face de l'appelante, ainsi à la ligne 120 il utilise un sous- entendu pour distancier les rôles "un psy il a la méthode et il a l'objet c'est scientifique "dans ce sens il veut dire que ce n'est pas moi, mais son rôle de conseiller et de consolateur reste valides.

Après le tour de l'appelante à la ligne 131 qui manifeste encore le sentiment de l'embarras : "je ne peux pas c'est-à-dire ce n'est pas quelque chose que je pourrais cacher aux autres", l'animateur à son tour conseille et encourage son interlocuteur à dépasser cet incident : "écoutez vous n'êtes obligée de l'afficher sur le front ... ce sont des choses qui arrivent on aces petits secrets on a cette intimité on fait avec". C'est le seul moment où l'animateur adopte vraiment le rôle d'expert : conseiller et rassurer à partir du tour 132 jusqu'à la ligne201. Dans le tour 160 et162 l'animateur cherche à déplacer le sentiment de culpabilité : " c'est condamné par la loi ou vous avez dénoncé ", mais l'appelante a mis l'animateur dans une situation non clarifié : "j'étais violée dans un endroit..." l'animateur n'a pas bien saisi est ce qu'il s'agit d'un viol ou des attouchements, que l'animateur n'ose pas poser la question clairement et explicitement (cf.161 à166).

- 168- A : eh voilà donc / il y a pas d'accident = il y a il y a eu un petit incident de parcours = qui a laissé des séquelles en vous : moi je pense qu'il y a pas trop (.) à dramatiser ou à aller chercher : excusez moi le derme des poux sur la tête d'un chauve –de prendre des gants
- 169- AP: oui
- 170- A : de prendre des gants
- 171- AP : disons –j'ai Peur que les hommes (.) algériens surtout n'acceptent pas ça (.) vous comprenez (.) même si c'est –même si ce n'est pas de notre faute / quoi –même si c'est un accident de parcours comme vous dites
- 172- A : [non-non je dis accident / je ne dis pas accident de parcours –non non je dis incident de parcours
- 173- AP : [ ainsi donc voilà
- 174- A : [ se sont des choses ] différentes –il n y a pas d'accident à ce niveau
- 175- AP : voilà
- 176- A : [je parle ] d'incident –j'ai pas parlé d'accident- j'ai dit incident de parcours qui aurait pu –qu'on aurait pu assimiler par exemple à un âge plus ^avancé un peu que ces 12 années / qu'on aurait pu assimiler à un flirt avec un jeune
- 177- AP : [oui
- 178- A : [et que –qu'on ne serait pas obligé d'aller raconter] à un prétendant qu'on a été avec quelqu'un et qu'on a probablement (.) fait des choses qui sont (2'') tabous /mais qui ne sont pas des accidents : et il faut quand même se dire appeler un chat un chat
- 179- AP : oui
- 180- A : et il faut pas s'arrêter sur cette chose là et hypothétique tout votre avenir / parce qu'il y a eu /c'est petit incident de parcours et que très facilement que vous pouvez exorciser parce qu'en faisant appel à un psy et-et c'est tout / voilà il y a pas d'accident
- 181- AP : [d'accord
- 182- A : [ vous n'avez pas à justifiez quoique soit à quelque'un /il y en a pas
- 183- AP : oui
- 184- A : [vous n trouvez pas
- 185- AP : [ça je l'ai pas dit ]
- 186- A : c'est : c'est +-au fond de vous-même –c'est dans votre tête (.) que ça doit s [xxx] et là c'est –c'est –vous / ça ne regarde que vous vous allez voir un psy / vous discutez avec lui – vous exorcisez tout ça et vous réglez ce problème
- 187- AP : et que croyez que je ne devais pas en parler
- 188- A : ah –non-non
- 189- AP : [pas à l'homme qui
- 190- A : [ mais vous n'avez ] pas à lui en parler vous n'allez quand même pas lui raconter comment beh depuis l'âge de 4 ans -5ans /comment vous ^avez vécu non /il va vous prendre comme vous ^êtes là devant lui /c'est tout /
- 191- AP : [vous croyez
- 192- A : [oui
- 193- AP : [vous croyez très bien /ben ]
- 194- A : oui c'est bien sûr je crois /il n'est pas obligé de le savoir = que (.) vous n'avez pas obligé de compliquer les relations =(.) puisque il n'a aucune incidence (.) sur ce que vous^êtes maintenant (.) devant lui (.) il y a absolument aucune incidence donc vous n'avez pas à compliquer vos rapports / au contraire
- 195- AP : oui
- 196- A : [ce sont des choses qui remontent à loin (.) font partie d'un –d'un itinéraire et ces petits^incidents qui arrivent heh
- 197- AP : [oui
- 198- A : [ et puis:/ il faut essayer de-de reduire sa –sa-sa la plus expression pour que ça ne joue pas sur vos relations futures / mais aussi il faut vous soigner (.) et faire sortir ça / je veux surtout dire qu'on eu [xxx]

- 199- AP : [oui  
 200- A : [ il n y a pas en de (.) il n y a eu accident / il n y a eu de-de-de-de choses graves qui se sont passées ben-houi ok  
 201- AP : ° d'accord ben (.) merci beaucoup °  
 202- A : non –vous n'avez pas à me remercier / c'est moi qui vais vous demander si vous sentez que vous perdez pied vous ^appelez  
 203- AP : [ben  
 204- A : [parce que je peux vous conseiller en dernière instance –c'est d'aller voir un psy : ça existe et  
 205- AP : [oui je sais  
 206- A : enfin il faut les utiliser=  
 207- AP : [ben oui  
 208- A : [il faut faire appel à] eux  
 209- AP : c'est –c'est –c'est –dire / c'est déjà qu'il n y en pas beaucoup –ça-ça manque  
 210- A : [si-si-si-si il y a beaucoup de psy et ben simplement euh  
 211- AP [de psychiatre ou de psychologues  
 212- A : pardon  
 213- AP : [de psychiatre ou de psychologues [  
 214- A : = vous allez voir les deux /  
 215- AP : les deux  
 216- A : celui chez lequel vous vous sentirez à l'aise et ben c'est lui –là qui vous convient  
 217- AP : [xxx]  
 218- A : j'irais pas dire aujourd'hui vous allez voir un = psychologue pour commencer à discuter avec lui si vous^êtes à l'aise si bien –vous continuez –continuez à discuter avec lui /vous continuez à mettre ça sur la table et de manière directe et : puis avec avec la personne avec le médecin et vous verrez que vous allez comprendre une fois pour toutes que ce ne sont que des petits incidents de parcours = pour lesquels il faut mettre un terme pour que ça ne-ne –vienne pas perturber un peu la gestion de votre avenir /d'accord

Dans les tours qui suivent, l'appelante rassure l'animateur avec des "oui" et des régulateurs d'écoute et qu'elle manifeste encore son désarroi de vivre avec le sentiment de culpabilité. "disons j'ai peur que les hommes algériens surtout n'acceptent pas ça ....même si c'est un accident de parcours comme vous dites" (ligne168), alors que l'animateur négocie dans le tour qui suit le signe de l'évènement dramatique. Il cherche à catégoriser cet évènement en rassurant son appelante, qu'il ne s'agit pas d'un accident mais d'un incident de parcours "je parle d'incident j'ai pas parlé d'accident " (cf.169 et 173), cette stratégie de catégorisation de l'évènement amortit le choc de l'appelante : lorsque nous parlons d'accident c'est grave,et lorsque nous parlons d'incident c'est pas grave , il essaye de généraliser l'évènement, en quelque sorte de mettre l'appelante dans un lieu commun .

En somme, il y a deux rôles contradictoires dans la conversation : celui de l'animateur, qui pour consoler l'appelante, veut l'englober dans un collectif d'attouchement,. L'animateur fait appel à son expérience pour consoler "ces petits incidents arrivent à tout le monde"à la ligne 187, mais aussi pour conseiller "je veux surtout et de manière directe et très intime avec la personne avec le médecin et vous verrez que vous allez comprendre une fois pour toute que ce ne sont

que de petits incident de parcours" à la ligne 196, et celui de l'appelante qui se singularise, d'où le refus de se sentir intégrée dans un collectif et un lieu commun.

### 2.3 Séquence de clôture

Tout comme la séquence d'ouverture, la séquence de clôture est marquée par une salutation : il s'agit d'un signe de civilité et de respect envers autrui. La salutation adressée en fin d'interaction est surtout employée pour marquer la clôture de l'interaction. Par sa réalisation, les interactants terminent leur interaction.

Dans les interactions de notre corpus, l'analyse de corpus nous a permis d'observer que la réalisation de la séquence de clôture est basée sur trois actes de langage bien particuliers :

- Les salutations
- Les remerciements
- Les vœux

221- **AP** : °je vous remercie en tous cas °

222- **A** : [c'est moi

223- **AP** [de m'avoir écouté

224- **A** : [ c'est moi

225- **AP** : [c'est moi]

226- **AP** : et puis je vous souhaite une bonne continuation et puis merci beaucoup encore /à bientôt

227- **AP** : au revoir

228- **A** : vous nous donnez de vos nouvelles //

229- **AP** : inchallah °je ne sais pas °

230- **A** : c'est promis

231- **AP** : je te promets

232- **A** : allez que Dieu te vient en aide ((traduction de l'arabe)) salut.

233- **AP** : au revoir.

C'est par la réalisation d'un de ces actes ou la combinaison de deux ou de trois en même temps que les interactants mettent fin à leur interaction. La séquence de clôture représente d'une manière générale un pilier fixe dans le déroulement des conversations radiophonique. . Tout comme la séquence d'ouverture, la séquence de clôture est presque obligatoire dans l'interaction radiophonique. Elle se présente sous forme d'actes rituels assez

spécifiques qui sont systématiquement marqués. Contrairement à ce que l'on peut penser la formulation des actes rituels de la séquence de clôture dans les conversations radiophoniques est assez limitée et peu diversifiée comme le montre le résultat rendu par notre corpus.

Nous retrouvons presque les mêmes expressions des différents actes, nous les avons répertorié :

- La salutation : *au revoir, à bientôt, salut*
- Le remerciement : *merci, merci beaucoup, j'vous remercie en tout cas*. Des formules de bénédiction : remerciement en arabe
- Le vœu : *je vous souhaite une bonne continuation*

La réalisation de ces actes rituels, les salutations, les remerciements et les vœux, forme la séquence de clôture de la confiance. Par la formulation de l'un de ces actes ou en les combinant successivement sans qu'il y ait forcément un ordre préétabli, animateur et appelante expriment symétriquement la fin de la confiance. Le remerciement est un acte de langage particulier décrit par Kerbrat-Orecchioni comme « *l'acte consistant à accuser réception d'un cadeau et à exprimer sa reconnaissance au responsable de ce cadeau. Le terme de « cadeau » doit être entendu au sens large, comme recouvrant toutes sortes d'action bénéfique pour le destinataire, qu'elles soient de nature non verbale ou verbale (...)* »<sup>1</sup>

La situation de confiance privilégie la présence de remerciement. Certaines études<sup>2</sup> ont d'ailleurs montré que cet acte figure dans les interactions de type confidentiel. Les remerciements observés dans notre corpus (qu'ils soient de l'initiative de l'animateur ou de celle de l'appelante) visent donc à exprimer sa "gratitude". Le terme est général de manière volontaire, car il n'est pas simple d'attribuer une signification au remerciement dans les confidences. L'animateur remercierait simplement son appelante d'être là pour la fidéliser en quelque sorte : "vous vous donnerez de vos nouvelles". Nous pouvons considérer le remerciement comme un acte de gratitude dans un sens où l'animateur et l'appelante tirent un plaisir de la conversation.

En résumé l'acte de la demande d'un dire occupe une place centrale dans la conversation, il s'agit d'un acte principal qui définit d'une certaine manière le type de la nature de la relation. Par l'acceptation même de la demande, une définition des rôles des participants

---

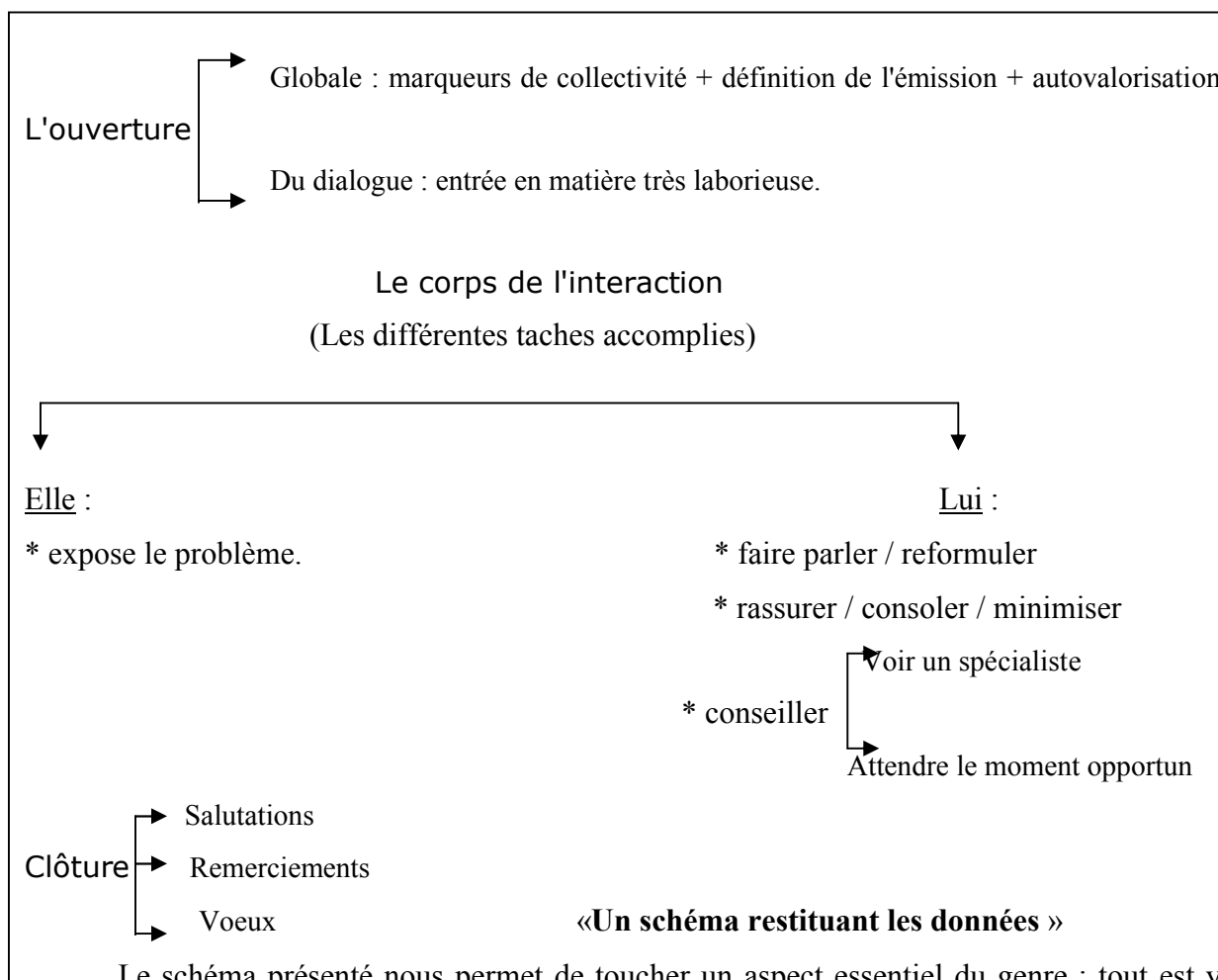
<sup>1</sup> KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. Op. Cit. P.86

<sup>2</sup> Colloque : *confiance/ dévoilement de soi dans l'interaction*; 2004. Lyon. In : [http://iada-lyon2004.ens-lsh.fr/pdf/IADA\\_prog.doc](http://iada-lyon2004.ens-lsh.fr/pdf/IADA_prog.doc)

prend place. La question "alors on va parler de quoi ce soir Sonia" (cf. ligne 15) définit donc les rôles et les tâches accomplies par : l'animateur qui formule la question en vue de déclencher la conversation, il reçoit la confiance de l'appelante "si vous voulez bien d'un sujet tabou" (cf. ligne 16), il devient donc le confident de l'appelante qui publie sa confiance.

### 3. la restitution des données de l'analyse

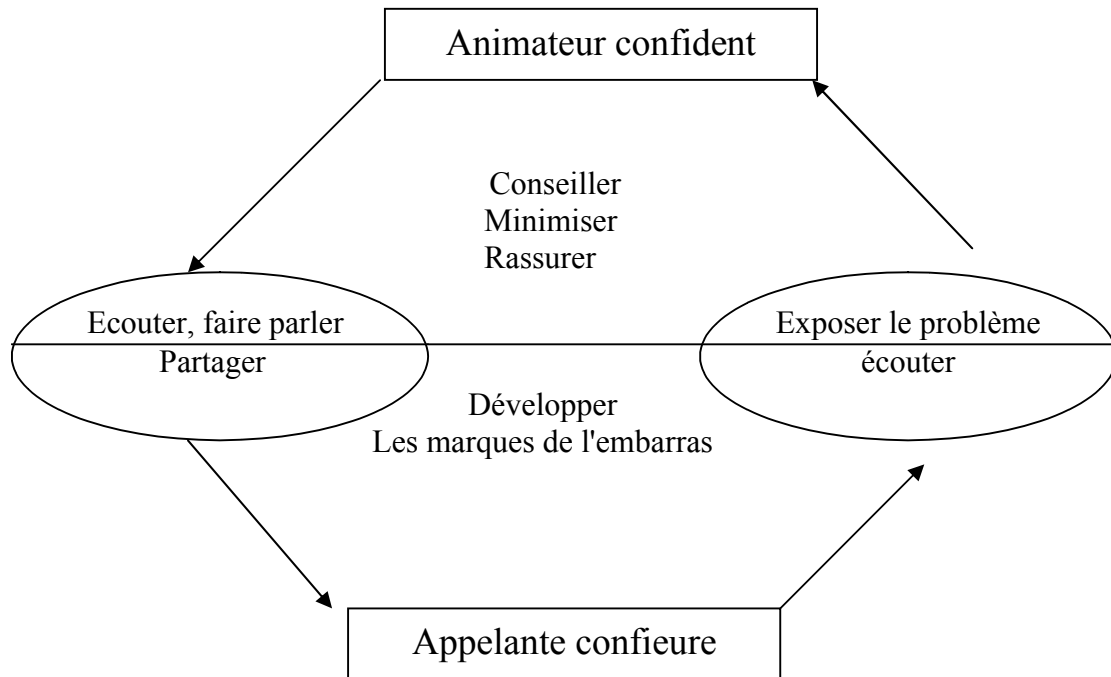
Au terme de cette analyse, nous pouvons avancer que les prises de positions et les différentes tâches accomplies qui ont fait l'objet de notre analyse, témoignent la forte présence d'un genre confidentiel. A la lumière des données immergées lors de l'analyse, nous allons les restituer sous forme du schéma suivant :



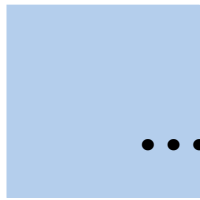
Le schéma présenté nous permet de toucher un aspect essentiel du genre : tout est fait pour favoriser à l'appelante son dévoilement de soi, mais aussi favoriser à l'animateur d'adopter son rôle comme confident. En vertu de ce qui précède nous pouvons dire que la conversation radiophonique diffusée sur les ondes de la Chaîne trois favorise un genre confidentiel. La confiance radiophonique est centrée sur l'identité de l'appelante : elle satisfait les conditions d'émergence sine qua none de la confiance, c'est-à-dire des marqueurs

explicites de "dévoilement de soi". L'animateur à son tour satisfait la condition qui consiste à recueillir la confiance comme étant un confident.

Nous pouvons donc dire que la gestion de la conversation de type confidentiel est tributaire de l'actualisation et de la reconnaissance interactionnelle de rôles. Nous centrons notre analyse sur l'application du schéma prototypique de la confiance développée par Véronique TRAVERSO sur notre corpus :



« Le déroulement de la confiance »



## **CONCLUSION**

.....

## Conclusion

En entamant ce travail, nous avons fixé un objectif, Pour reprendre nos propres termes : «décrire ce qui se passe entre l'animateur et l'appelante au fil de la conversation à travers les rôles et les tâches accomplies par les interactants ». Nous pensons avoir atteint cet objectif en répondant à notre hypothèse concernant la manifestation du schéma prototypique de la confiance dans notre corpus.

A partir de l'analyse du corpus, les divers éléments ont fait surface, sont constitutifs de ce que nous appelons "confiance", nous avons découvert que les conditions sine qua none de la confiance sont fortement présentes dans notre corpus. En fait l'animateur-confident et son appelante-confieure interagissent non pas en tant que tels mais par un truchement des prises de rôles définissant leurs identités interactionnelles. Pour gérer son émission l'animateur (en tant que leader) adopte le rôle de confident, ce rôle implique à l'animateur d'utiliser certains stratégies qui sont (selon la situation) mises en disposition par la langue : écouter, faire parler, minimiser le problème, rassurer et conseiller .ce rôle de confident est adopté par l'animateur devant une appelante qui, à son tour explique à l'animateur qu'elle a des problèmes relationnelles avec les hommes parce qu'elle a subi des attouchements. A ce titre l'appelante adopte le rôle de confieure : elle se confie à l'animateur de son propre vécu.

Nous avons vu que les interactants préservent la relation pour garder la face à travers des stratégies d'amadouage et des remerciements. Nous avons vu comment l'animateur utilisait ses connaissances (conseilleur, expert, rassureur....) pour construire avec l'appelante un échange de type confidentiel. L'observation des indices employés par la confieure pour signaler à son interlocuteur (l'animateur) qu'elle s'apprête à lui dévoiler de quelque chose personnel , ainsi que les marqueurs utilisés par le confident pour monter qu'il accepte d'endosser ce rôle apportent que éléments de réponse.

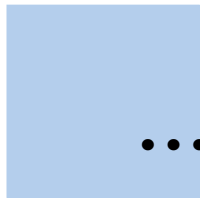
C'est à travers les marqueurs de l'embarras et de la gêne qui caractérise les confidences que l'animateur s'est positionné comme l'expert, à qui nous pouvons faire confiance de nos malheurs. Le rôle de l'animateur est donc de faire passer l'appelante (qui est en embarras) de l'extrême souci à l'extrême serein à fin de pouvoir gérer son émission.

## ***CONCLUSION***

---

Donc, la conversation n'est pas une activité langagière à laquelle nous nous livrons spontanément. Il s'agit au terme de notre analyse d'une activité non seulement structurée avec ses trois modalités d'ouverture, corps de l'interaction et la clôture, mais aussi elle a besoin d'être gérée par les participants.

Nous espérons enfin que cette étude permet de donner des pistes de réflexions dans le domaine de l'analyse des interactions verbales généralement et l'interaction radiophonique spécifiquement, et qu'elle ouvre des voies d'études plus systématiques sur l'analyse des interactions radiophonique afin de pouvoir dégager les petits détails dont le grand potentiel est lié au fonctionnement de plusieurs formes d'interactions et d'élaborer des outils théoriques adéquats.



## **ANNEXES**

.....

A : animateur

AP : appelante

A : bonsoir –bonsoir à tous et bonsoir à toutes –merci d’être avec nous c’est franchise de nuit jusqu’à 02h sur 021481515 et 4500 pour les sms voila –j’espère que vous allez passer une très bonne semaine (.) excellente / on vous souhaite un excellent week-end et (3’’) et il est déjà parti –il déjà minuit quatre minutes ((rire)) un excellent week-end et puis bien sur –vos appels sur 021 48 15 15 (2’’) car c’est votre émission (1’) un espace de communication et de dialogue –c’est jusqu’à 2 heures (1’) c’est franchise de nuit –toujours réalisée par tonton Beine –SAID ce soir pour la console technique- et- puis notre ami Hafid-oui il est là –on est pas nombreux mais ils sont sur l’affaire jusqu’à une heure= il y en a de la bonne musique voila si ça ne marche pas d’un côté –on compensera de l’autre =c’est comme ça la radio:/c’est comme –minuit ::: franchise de nuit 5 minutes ::: franchise de nuit –première heure

#### Pause de musique

1- A : Sonia bonsoir/

2- AP : bonsoir monsieur Ben Amara

3- A : comment ça va ?

4- AP : ça va bien merci °° eh ben

5- A : vous appelez d’où s’il vous plait ?

6- AP : j’appelle de Beb Ezzouar°°

7- A : mmh c’est à côté oui

8- AP : eh ben /et-puis =° laissez moi vous dire quelque chose avant de commencer°

9- A : vas-y

10- AP : eh ben je suis heureuse de vous parler (.)ce soir (.) vraiment

11- A : heureuse –de –nous parler –ce soir

12-AP : exactement parce que (.) ° vous savez ça fait des années° que c’est que j’essaie de 13vous parler mais (.) /ben je n’avais pas le courage avant ce soir (.) en fait

13- A : mmh = faut bien que ça arrive un jour

14- AP :eh ben oui

15- A : très bien (.)=ça fait chaud au cœur merci (2’’) / alors on va parler de quoi Sonia

16- AP :eh ben ° si vous voulez bien de(1) d’un sujet plutôt tabou°

17- **A** : un sujet tabou [xxx]

18- **AP** : oui si voulez bien (1) en fait ben /c'est un / c'est quelque chose que je° gardais pour 19moi depuis très longtemps .depuis très/très longtemps °

19- **A** :oui

20- **AP** :et que je ne peux pas garder ça va dorénavant (.) pour moi il faudrait /il faut /il faut –il faut que (1')je le partage ça avec quelqu'un et je /ne trouve que vous ce soir

21- **A** : = parfait très bien .oui

22- **AP** : donc (2'')alors j y vais ?je ((rire))

23- **A** : = oui bien sûr qu'il faut y aller

24- **AP** : °=excuse- moi je suis un ptit peu émue

25- **A** : ça se comprend

26- **A** : ° donc /voilà (2'')bien [xxx] j'ai 24 ans

27-**A** : oui

28- **AP** : il y a exactement 12 ans de ça / donc à l'époque j'avais 12 ans °

29- **A** : combien

30- **AP** : eh ben il y a 12 ans

31- **A** : y a 12 ans

32- **AP** : oui ° /j'avais 12 ans [donc°

33- **A** : [ oui hah]

34- **AP** : °donc voilà °

35- **A** : oui hah

36- **AP** : °j'ai subi /j'ai subi des attouchements de la part (1)

37- **A** : mmhh

38- **AP** : ° de quelqu'un de la famille °

39- **A** : oui

40- **AP** : °mmh c'était /= c'était la deuxième fois

41- **A** : oui

42- **AP** : ° que (1') une fois j'ai subi des attouchements –à l'âge de 5 ans °(2'')et –ine deuxième fois à l'âge de :12 ans

43- **A** : à l'âge de

44- **AP** : 12 ans

45- **A** : à l'âge de 12 ans –oui

46- **AP** : oui

47- **A** :oui

48- **AP** : donc : voila / donc

49- **A** : = ça vous ^ y ai resté

50-**AP** : pardon

51- **A** : ça vous ^ y ai resté

52- **AP** : ° euh resté / je crois que oui °

53- **A** : oui °on va pas trop (2'')appuyer ce soir / mais : c'est vrai qu'on utilise un peu -(1')des fois des mots qui-qui-qui- : tentent d'amoindrir -d'amortir -la chute (1') d'amortir le choc : heuh

54- **AP** : ° vous savez : que pendant à -à-cet âge = je ne me rendais pas : un petit peu compte de ce qui m'est arrivée

55- **A** : oui

56- **AP** : °je ne me rendais pas trop compte°/ et je n'arrivais pas à réaliser ces[xxx]je n'arrivais à m'en réaliser /ce qui m'est arrivée c'est que (1)je n'ai même pas à mon âge eh /-c'est l'âge ou on a des prétendants : on a hh

57- **A** : oui

58- **AP** : ° eh puis je n'arrive pas:/je n'arrive (1') pas à me reconstruire /je n'arrive pas à avoir une relation : / avec quelqu'un °

59- **A** : oui

60- **AP** : =° parce que il faut -bien en parler de toute façon °(1') la personne finira par(1')/ de toute façon ça doit donner quelque chose:/disant (1')

61- **A** : hahah

62- **AP** : °je n'arrive pas (1')je ne sais comment °-je ne sais pas /je n'arrive pas à avoir le courage

63- **A** : hah

64- **AP** : °d'avoir une relation parce que je sais qu'il faut en parler °

65- **A** : [tout à fait ]

66- **AP** : [parce que j'ai peur]

67- **A** : h

68- **AP** : =j'ai peur de °du refus de l'autre:/voila

69- **A** : °oui°

70- **AP** : que je n'arrive à reconstruire:/je n'arrive pas à avoir une vie normale° /si voulez

71- **A** : hahe

72- **AP** : donc (1') et -le pire vous le savez

73- **A** : oui

74- **AP** : le pire : le pire c'est d'être seule :parce que ma famille n'est pas au courant mis à part une de mes sœurs : la famille n'est pas au courant

75- A : m oui

76- AP : =°donc –je ne sais pas (1')je ne sais pas comment faire:/=je ne sais pas comment affronter les ^ autres/vous ^savez j'ai en plus (xxx) le comble de l'histoire/c'est que je suis /quelqu'une qui à beaucoup de prétendants :::/donc à chaque fois je refuse –je refuse-je refuse/=°sans raison valable

77- A : oui

78- AP : donc –voilà

79- A : ha

80- AP : (3''') [xxx] ° enfin j'espérais:/ je ne sais pas /je (1')-j'espère (1') je ne sais pas ° j'espère toujours que /c'est un petit peu paradoxal/ mais : / j'espère toujours tomber sur quelqu'un qui puisse comprendre /enfin:/ qui puisse ((pleure)) °qu'est ce que j'ai fait pour mériter ça –qu'est-ce que j'ai fait:/ pourquoi –je ne sais pourquoi [xxx] pourquoi –j'ai-pas eu une vie normale –pourquoi -°je n'ai pas /à cause de ça : pourquoi j'ai pas une vie normale –pourquoi –qu'est-ce° que j'ai fait- qui peut =me dire quel est mon tort

81- A : oui°

82- AP : oh/voilà°

83- A : oui/bon =de toute façon ce soir (1')on –on se sent que:/ vous l'avez dit°-vous l'avez si bien dit d'ailleurs bien:/ que vous avez –besoin –besoin profond de parler-h de partager ça d'abord

84- AP : [oui-oh-ben]

85- A : pour – pour exorciser tout ça

(1') et h puis ; pour essayer de-de domestiquer –un peu ce sentiment =que vous avez encore au profond de vous-même –qui fait qui .....aujourd'hui que vous –vous laissez h (2'')-émerger ce traumatisme =c'est –à- dire vous vous vivez avec lui parce que ça –il s'oppose en ces termes °de quelqu'un –qui sait °qu'il est bloqué à cause de cela parce que à côté = il faudrait qu'il construise quelque chose h mais qui conditionnait justement par ces : séquelles

86- AP : .....oui

87- A : bon .eh-je vais d'abord =vous dire tout de suite que je ne suis pas un psy =

88- AP : oh/bon

89- A : =je ne suis pas un psy

90- AP : oui°je sais

91- A : moi-je ne suis pas un psy

92- AP : oui°

93- A : = on s'entend d'abord sur ça

94- AP : oui°

95- A : je ne suis qu'un animateur de radio qui –qui prête l'oreille:/ qui –écoute et qui éventuellement partage avec vous et h avec les ^ autres = un certains nombres de problèmes qui nous concernent

comme ça –qui nous touchent directement avec lesquels ou nous vivons –avec lesquels nous vivons  
=

96- **AP** : [oui°]

97- **A** : [et particulièrement ce genre de problèmes ] de vous dites tabous (1') en fait il n'y a rien de tabous –ce qui est tabous c'est ce qui nous = avons dans la tête et qu'on veut pas le sortir

98- **AP** : °hh

99- **A** : de vous dites tabou /= parce qu'à la manière. eh là ce soir vous l'avez bien posé /en fait : il faut pas trop s'alarmer –je je veux dire h faut pas trop hh dramatiser la chose =eh ce sont des choses qui arrivent d'abord –c-c-et-ce sont des choses qui arrivent h dans toutes les sociétés du monde –ces choses là arrivent-il y a ces incidents de parcours cependant-pour certains s'appelaient.....c'est des séquelles pour d'autres –bon –on oublie –o-n efface et puis ça avance=et la vie continue –donc il y a cette forme d'approche ou-de-capacité .....à effacer ou pas ^ à vivre / = ou ne pas^ à vivre avec /et-et vous^êtes peut-être cette catégorie de personne = qui continue à vivre ce traumatisme - c'est un grand mot-eh pour mettre entre guillemets

100- **AP** : oui°

101- **A** : vous avez dit que –des attouchements ça –a dû certainement /ou faire très mal:/ =je veux le dire au sens ou psychologiquement ou –ou –vous – a -perturbé

102- **AP** : °je me perturbé [xxx] (chevauchement ambigu ; flou)

103- **A** : = et aujourd'hui à cet ^âge là .. alors le problème est là /c'est-que à cet^ âge là –à chaque fois =ou vous ^ avez des prétendants /vous ^êtes tout de suite /la relation avec –ce que vous^ avez vécu à 12 ans / donc vous –vous =restituez toujours les prétendants au niveau de votre sexualité

104- **AP** : absolument

105- **A** : c'est ça /c'est –à-dire que –en fait =le reste est gérable pour vous ::: il reste ce côté là –mais il se trouve que –c'est ^un côté qui est déterminant = et très difficile aussi à gérer –vous voyez

106- **AP** : oui°

107- **A** : c'esqt pas une chose facile par contre °ce qui est important =c'est que vous ^êtes ayez prise de conscience =en fait d'où vient la lacune –d'où vient la faible (1')-ça-c'est très^ important (1')de savoir –ou se situe votre problème – en suite d(avoir parlé aussi à votre sœur –d(avoir –partagé quelque chose –chose avec elle °h

108- **AP** : parce que'elle a vécue la même chose –(1')avec elle°

109- **A** : pardon

110- **AP** : = parce qu'elle a vécue la même chose

111- **A** : oui-non –tu sais:/ ça m'empêche – vous^ avez quand même raconté ça à votre sœur

112=donc vous ^avez quand même partagé un tana soit peu-cette peine

113- **AP** : oui

112- **A** : oh –bon maintenant –il reste que vous soignez (1') ce qui était –ce qui aurait plus difficile – c'est que –vous n'avez pas pris de conscience de-ce—d'=vient ce blocage

113- **AP** : oui°

114- **A** : =ça –ça aurait fallu encore chercher au plus profond de vous-même =° remonter les années ° = pour trouver ça –aujourd'hui –vous avez fait une synthese –vous paraissez très ^ intelligente = pour comprendre qu'aujourd'hui=vous ^avez –êtes quand même arrivée à faire la moitié du chemin toute seule

115- **AP** : oui

116- **A** : vous ^avez situé l problème –vous avez fait la part des choses et=la –faudrait q vous – s'attaquiez à –à-ça /pour s'attaquer /moi je vous conseille tout simplement et en deux mots / = c'est d'aller voir un psy

117- **AP** : oui°

118- **A** : un psy/ il-a-il a l'-objet et il a la méthode:/ c'est scientifique

119- **AP** : oui oui je...

120- **A** : un psy il n y a absolument aucune gêne .....°aller le voir

121- **AP** : [le problème –c'est –que je

122 - **A** : [= il faut ]le voir –c'est toujours la discrétion –vous le poserez ce problème = il lui a déjà travaillé sur des cas similaires eh eh –donc il n y a pas trop (1') –je veux dire –à ce niveau c'est –c'est pas le drame - c'est pas le drame –le drame si vous refusez –justement d'exorciser =ça et vous continuez à justifier le refus des prétendants .par ce fait que vous^ avez subi- donc à l'âge de 12 ans =des attouchements –d'une personne –qui=vous ^est proche ou très proche:/ c'est –le-le drame ça serait que vous restiez toujours sur cette position –et que vous justifiez justement ce peur d'aller en avant par le fait que vous aviez vécue à 12 ans = c'est un peu sur ce sur ce fil que se situe le drame -il faut sauter maintenant –v voyez

123- **AP** : oui

124- **A** : vous savez –ça existe /=ça peut se passer / je l'ai vécu : / je peux me me soigner –mais = de l'autre côté il faut u effort personnel pour transcender tout ça –aller de l'avant

125- **AP** : ° en fait ° ce n'est vraiment –c'est plus ° / la peur –la peur des regards des autres –de la réaction des autres

126- **A** : mais /= les autres ne savent rien:/ on peut avoir son petit côté jardin et petit –et son petit côté cour -° les autres ne savent rien

127- **AP** : ° je crois –que chez moi me fait du ménage –un petit peu°

128- **A** : pardon

129- **AP** : je ne –peux pas –c'est-à-dire ce n'est pas quelque –que = je pourrais cacher aux autres

130- **A** : écoutez = vous n'êtes pas obligé de l'afficher sur le front:/ aussi ce sont des choses qui arrivent –on a ses petits –ses petits secrets –on a cette intimité on fait avec –

131- **AP** : oui

132- **A** : on fait avec –mais simplement (1') quand on fait avec –on est capable de gérer de surmonter de transcender / c'est bien –mais quand^ on sait -/ qu'on perd pied ou ça que peut vous porter préjudice parce que vous n'avancez pas –il faut s'approcher de –de la science / = il faut ^aller voir un médecin

133- **AP** : °oui ° -oui

134- **A** : un psy et là –vous^ allez –exorciser tout ça –mais vous n'allez pas l dire:/ le crier sur tous les toits /pour –risquer =on-si vous voulez avoir peur le retour de manivelle

135- **AP** : justement –je-je = me suis toujours dite / je ne veux pas –je ne veux tromper personne / voila

136- **A** : non-non = vous ne trompez personne –non c'est vous –vous qui avez été trompée plutôt ((rire)) vous ne trompez personne eh –vous l saviez /vous vous ne trompez personne au contraire /= vous êtes –vous ne trompez personne eh / vous l saviez / vous vous ne trompez personne : / au contraire = vous ^ êtes en état avec vous-même et c'est déjà beaucoup : / mais tout avec les autres : / vous ^êtes pas obligée de leur dire que vous^avez subi des actes = des attouchements sexuels

137- **AP** : non ° pas d'autres :mais = l'homme qui va- pouvait partager ma vie –je – ne pouvais pas de toute façon –les cacher°

138 - **A** : oui à la –à l'attouchement sexuel /= faut pas quand même dramatiser l'attouchement sexuel / c'est –c'est –pas si grave que ça –je veux dire = ça ne laisse pas des séquelles –et –si nous ^en parler –mais ne –ne vous –ne –pouvez pas –parler tout de suite = faudrait quand même choisir le moment d'en parler tout de suite / ça veut dire que c'est –c'est –ça veut dire que vous avouez que –êtes que vous ^avez quand même mm –je ne sais pas je dirais par défaut / mais y a quelque chose qui viendrait = eh empêcher un peu l'autre de penser comme il se doit –à vous

139- **AP** : °oui°

140- **A** : donc:/ mais c'est à vous / ça –ça vous concerne / c'est –à-dire vous ^avez simplement besoin de vous soignez /= vous ^avez besoin de s'exorciser –ça =et vous n'avez pas besoin de le dire aux ^autres

141- **AP** : °oui°

142- **A** : parce que = combien même vous venez le dire = : il ne sait pas passer au moment ou l'avez / eh / = vous vivez avec lui ou vous^avez commencé à vivre avec lui / ou partager sa vie / c'est –c'est –un incident de parcours dans votre –dans votre adolescence

143- **AP** : °oui°

144- **A** : n'êtes pas obligé d'aller le dire : / c'est –ça n change absolument rien

- 145- **AP** : ° je crois /que –pour l’homme –c’est ça qui me fait peur –c’est vraiment –c’est –c’est – la culture de l’algérien °
- 146- **A** : c’est à dire //
- 147- **AP** : c’est –c’est [eh ben
- 148- **A** : [expliquez vous ]
- 149- **AP** : ° enfin j’ai / toujours une idée un peu arrêté sur la mentalité des hommes algériens :c’est-à-dire /= je me dis euh de toute façon eh-eh- c’est-à-dire ils^arriveront pas à comprendre que ces choses là –pissent arriver –et-que –et-que- voilà et-ça- puisse°différents de ce que disons leurs mères auraient voulu pour eux et puis°.....voilà°
- 150- **A** : non-mais j’ai pas compris
- 151- **AP** : [je ne sais
- 152- **A** : [ j’ai pas compris –reprenez .eh/ reprenez ]
- 153- **AP**° savoir que:/ voilà / j’ai peur que ça –soit = de la culture
- 154- **A** : oui
- 155- **AP** : ° eh /ben = nous vivons dans une société quand même musulmane / et puis / eh –eh /= les hommes en général sont (.) ce ne sont pas (2’’)je –ne sais pas comment vous dire ça / et j’essaie:/ eh ben –dans une tête –ça- ça –à –puis une ampleur eh°
- 156- **A** : pardon
- 157- **AP** : °dans ma tête ça-ça/ puis une ampleur en
- 158- **A** : [oui-oui
- 159- **AP** : [ inimaginable : quoi
- 160- **A** : [tout à fait = c’est –pour ça –qu’il faut simplement soigner ce que vous ^avez dans la tête (.) ne pas tenter de soigner –ce que vous-ou –d’essayer de faire des petits ponts (.) pour rejoindre à qui y a –est peu en vous –aller voir si l’autre va être touché si on lui racontant /vous n’avez pas à lui raconter –ce ne sont = pas des accidents –ils n’ont pas transformé votre corps (.) ils n’ont pas donné une autre dimension à ce que nous considérons comme étant = tabou (.) eh c’est – c’est –je dirais pas que c’est normal à l’âge de 12 ans = c’est un délit
- 161- **AP** : [oui
- 162- **A** : [ eh ben ] oui c’est condamné par la loi pour peu = que vous n’ayez dénoncé = il aurait été en prison eh –eh-vous^ avez pensée = différemment en ce moment là –parfaitement en ce moment là /en disant que c’est pas la peine
- 163- **AP** : eh ben- voilà – parfaitement en ce moment là = c’est –à-dire que j’&tais violée dans un endroit –j’étais /j’étais au bled
- 164- **A** : haha °oui
- 165- **AP** : déjà qu’ »il y a très bien en Kabylie (.) un téléphone (.) dans aucun village

166- A : hh

167- AP : donc /déjà : j'avais personne

168- A : eh voilà donc / il y a pas d'accident = il y a il y a eu un petit incident de parcours = qui a laissé des séquelles en vous : moi je pense qu'il y a pas trop (.) à dramatiser ou à aller chercher : excusez moi le derme des poux sur la tête d'un chauve –de prendre des gants

169- AP: oui

170- A : de prendre des gants

171- AP : disons –j'ai Peur que les hommes (.) algériens surtout n'acceptent pas ça (.) vous comprenez (.) même si c'est –même si ce n'est pas de notre faute / quoi –même si c'est un accident de parcours comme vous dites

172- A : [non-non je dis accident / je ne dis pas accident de parcours – non non je dis incident de parcours

173- AP : [ ainsi donc voilà

174- A : [ se sont des choses ] différentes –il n y a pas d'accident à ce niveau

175- AP : voilà

176- A : [je parle ] d'incident –j'ai pas parlé d'accident- j'ai dit incident de parcours qui aurait pu – qu'on aurait pu assimiler par exemple à un âge plus ^avancé un peu que ces 12 années / qu'on aurait pu assimiler à un flirt avec un jeune

177- AP : [oui

178- A : [et que –qu'on ne serait pas obligé d'aller raconter] à un prétendant qu'on a été avec quelqu'un et qu'on a probablement (.) fait des choses qui sont (2'') tabous /mais qui ne sont pas des accidents : et il faut quand même se dire appeler un chat un chat

179- AP : oui

180- A : et il faut pas s'arrêter sur cette chose là et hypothétique tout votre avenir / parce qu'il y a eu /c'est petit incident de parcours et que très facilement que vous pouvez exorciser parce qu'en faisant appel à un psy et-et c'est tout / voilà il y a pas d'accident

181- AP : [d'accord

182- A : [ vous n'avez pas à justifiez quoique soit à quelque'un /il y en a pas

183- AP : oui

184- A : [vous n trouvez pas

185- AP : [ça je l'ai pas dit ]

186- A : c'est : c'est +-au fond de vous-même –c'est dans votre tête (.) que ça doit s [xxx] et là c'est – c'est –vous / ça ne regarde que vous vous allez voir un psy / vous discutez avec lui –vous exorcisez tout ça et vous réglez ce problème

187- **AP** : et que croyez que je ne devais pas en parler

188- **A** : ah –non-non

189- **AP** : [pas à l'homme qui

190- **A** : [ mais vous n'avez ] pas à lui en parler vous n'allez quand même pas lui raconter comment beh depuis l'âge de 4 ans -5ans /comment vous avez vécu non /il va vous prendre comme vous êtes là devant lui /c'est tout /

191- **AP** : [vous croyez

192- **A** : [oui

193- **AP** : [vous croyez très bien /ben ]

194- **A** : oui c'est bien sûr je crois /il n'est pas obligé de le savoir = que (.) vous n'avez pas obligé de compliquer les relations =(.) puisque il n'a aucune incidence (.) sur ce que vous êtes maintenant (.) devant lui (.) il y a absolument aucune incidence donc vous n'avez pas à compliquer vos rapports / au contraire

195- **AP** : oui

196- **A** : [ce sont des choses qui remontent à loin (.) font partie d'un –d'un itinéraire et ces petits incidents qui arrivent heh

197- **AP** : [oui

198- **A** : [ et puis:/ il faut essayer de-de reduire sa –sa-sa la plus expression pour que ça ne joue pas sur vos relations futures / mais aussi il faut vous soigner (.) et faire sortir ça / je veux surtout dire qu'on eu [xxx]

199- **AP** : [oui

200- **A** : [ il n y a pas en de (.) il n y a eu accident / il n y a eu de-de-de-de choses graves qui se sont passées ben-houi ok

201- **AP** : ° d'accord ben (.) merci beaucoup °

202- **A** : non –vous n'avez pas à me remercier / c'est moi qui vais vous demander si vous sentez que vous perdez pied vous appelez

203- **AP** : [ben

204- **A** : [parce que je peux vous conseiller en dernière instance –c'est d'aller voir un psy : ça existe et

205- **AP** : [oui je sais

206- **A** : enfin il faut les utiliser=

207- **AP** : [ben oui

208- **A** : [il faut faire appel à] eux

209- **AP** : c'est –c'est –c'est –dire / c'est déjà qu'il n y en pas beaucoup –ça-ça manque

- 210- **A** : [si-si-si-si il y a beaucoup de psy et ben simplement euh
- 211- **AP** [de psychiatre ou de psychologues
- 212- **A** : pardon
- 213- **AP** : [de psychiatre ou de psychologues [
- 214- **A** : = vous allez voir les deux /
- 215- **AP** : les deux
- 216- **A** : celui chez lequel vous vous sentirez à l'aise et ben c'est lui –là qui vous convient
- 217- **AP** : [xxx]
- 218- **A** : j'irais pas dire aujourd'hui vous allez voir un = psychologue pour commencer à discuter avec lui si vous êtes à l'aise si bien –vous continuez –continuez à discuter avec lui /vous continuez à mettre ça sur la table et de manière directe et : puis avec avec la personne avec le médecin et vous verrez que vous allez comprendre une fois pour toutes que ce ne sont que des petits incidents de parcours = pour lesquels il faut mettre un terme pour que ça ne-ne –vienne pas perturber un peu la gestion de votre avenir /d'accord
- 219- **AP** : en tout cas vous me donnez de l'espoir Mr Benamara
- 220- **A** : ben écoutez /l'espoir il faut vivre avec de toute façon vous n'avez pas le choix /vous n'allez pas rester votre vie / coincée derrière des petits incidents de parcours eh
- 221- **AP** : °je vous remercie en tous cas °
- 222- **A** : [c'est moi
- 223- **AP** [de m'avoir écouté
- 224- **A** : [ c'est moi
- 225- **AP** : [c'est moi]
- 226- **AP** : et puis je vous souhaite une bonne continuation et puis merci beaucoup encore /à bientôt
- 227- **AP** : au revoir
- 228- **A** : vous nous donnez de vos nouvelles //
- 229- **AP** : inshallah °je ne sais pas °
- 230- **A** : c'est promis
- 231- **AP** : je te promets
- 232- **A** : allez que Dieu te vient en aide ((traduction de l'arabe)) salut.
- 233- **AP** : au revoir.

**Convention de transcription (Inspirée de LORENZA Mondada )  
(Version août 2003)**

*Note* : cette convention converge avec les conventions adoptées de manière générale, dans le laboratoire ICAR (Lyon II) et à l'ILPGA par LUCA Greco et Patrick Renaud

### Généralités

Transcription en format "liste"

Numérotation des lignes des tours de parole (en revanche pas de numérotation pour les lignes les accompagnant avec des descriptions de gestes synchronisées avec la parole).

Les locuteurs sont notés par une, deux ou trois lettres, correspondant au début de leur pseudonyme (B, Br, Bru). Sont évités les noms de rôle (Mère, Père, Fils), les lettres numérotées (F1, F2, F3), la suite A, B, C.

Une incertitude concernant le locuteur est noté avec un point d'interrogation : Bru ?

Une incertitude entre deux locuteurs est noté par les deux initiales : Bru/Yan.

Un locuteur non identifié est noté par un point d'interrogation : ?

La transcription est effectuée en orthographe standard légèrement adaptée.

### Phénomènes séquentiels

[ note le début du chevauchement entre deux locuteurs;

] note la fin du chevauchement, lorsque cela a été jugé nécessaire :

1 E	la question c'est très très simple /c'est c'es [ t :
2 L	[ben
3	que je que je vous raconte [ce qu'] il y &
4 E	[voilà /]
5 L	& avait [dans mon] immeuble
6 E	[voilà/] quand vous êtes
7	arrivée\

= note un enchaînement rapide entre deux tours de parole (*latching*) :

1 M	ma vie ici \. dans le quartier /=
2 E	= c'est-à-dire/ dans le quartier \hein /

& note la continuation du tour par le même locuteur, au-delà de l'interruption de la ligne de la transcription pour l'introduction d'un chevauchement par un autre locuteur :

1 L	ben que je que je vous raconte [ce qu'il &
2 E	[voilà \
3 L	&y avait de chouette /de bien dans mon immeuble

**Notation des pauses**

a) Pauses non chronométrées :

. et .. et ... notent des pauses petites, moyennes, longues .

(3s) notent des pauses plus longues, indiquées en secondes (à partir de 1 seconde )de manière non mesurée

b) Pauses chronométrées à l'aide d'un logiciel :

(0.4) pause en secondes

(.) micro-pause (inférieure à 0.2)

**Phénomènes segmentaux**

: notent des allongements syllabiques (de manière iconique par rapport à la durée on pourra avoir :: ou :::

1 E vous avez l'impression que : / . par rapport à : mhm

2 . j' sais pas à la ::: à la place . saint- françois

- note la troncation d'un mot esquissé :

1 L la patr- la bonne femme – fin la matrone

^ note la liaison facultative réalisée.

| note l'absence remarquable de liaison.

h note l'aspiration du locuteur.

H note l'expiration du locuteur.

**Prosodie**

/ et \ notent les montées et descentes intonatives.

// et \\ notent des montées et descentes intonatives très prononcées.

, note une intonation «de liste»

Le soulignement note une emphase particulière sur une syllabe ou un mot :

Les CAPITALES notent un volume fort de la voix.

A enfin quartier tu vois/ C'EST des derniers flots si tu veux\

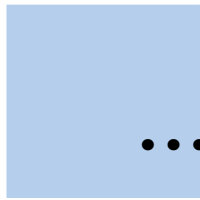
Les degrés ° ° notent un volume bas, murmuré de la voix.

1 MIL i'll try to show it to you . zith the endoscope\ (2) ° xxx xxx ° excusez :

2 - moi/ (1) okay i 'll try to show you the white shiny aspect

**Descriptions et commentaires**

((rire)) ((pleur)) entre parenthèses sont notés les commentaires du transcripteur.



# **BIBLIOGRAPHIE**



# Bibliographie



## I- Ouvrages

- ❖ BANGE, P .*Analyse conversationnelle*. Paris : Hatier, 1992
- ❖ BAYLON, Christian et MIGNOT, Xavier. *La communication*. Paris : Nathan.1999.coll. «fac»
- ❖ CHRISTINE, Thomsen .*stratégies d'argumentation et de politesse dans les conversations d'affaire. La séquence de requête* .Berne: Peter Lang, 2000
- ❖ DOMINIQUE, Maingueneau .*Aborder la linguistique* .Paris : Seuil; 1996
- ❖ GENEVIEVE-DOMNIQUE. De Salins. *Une approche ethnographique de la communication*. Le Mesnil-sur-l'Estrée: Firmin Didot. Coll. «LAL»
- ❖ GOFFMAN, Erving. *Les rites d'interactions*. Paris: Minuit, 1974
- ❖ KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Le discours en interaction* .Paris : Armand Colin, 2005
- ❖ KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les actes de langage dans le discours*. Paris : Nathan, 2001
- ❖ KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales* .t.2. Paris : Armand Colin, 1992
- ❖ KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. *Les interactions verbales*. t. 1. Paris : Armand Colin, 1990
- ❖ KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine.*La conversation*..Paris: Seuil, 1996. Coll "Mémo"
- ❖ MOESCHLER, Jacques, AUCHLIN, Antoine. *Introduction à la linguistique contemporaine*. Paris : Armand Colin, 2000
- ❖ MULLER, Frank Ernest .*Trilogie et "double articulation"de la conversation radiophonique*. Paris : Hatier, 1995
- ❖ MULLER, Frank Ernest .*Trilogie et "double articulation"de la conversation radiophonique*. Paris : Hatier, 1995
- ❖ SEARLE, John R .*Sens et expression*. Paris : Minuit, 1979
- ❖ TRAVERSO, Véronique. *La conversation familière*, Lyon : PUL.1996
- ❖ TRAVERSO, Véronique. *L'analyse des conversations*. Paris : Nathan, 1999
- ❖ VION, Robert, *La communication verbale*. Paris : Hachette Supérieur; 2000
- ❖ VON, Herausgegeben. *Lexikon Der Romanistischen Linguistik*, édité par GÜNTER Holtus et all. Tübingen; Max Niemeyer 2001

## II- Mémoires

- ❖ COLÓN DE CARVAJAL, Isabelle. *Conséquences théoriques des pratiques de transcription en analyse conversationnelle : Une comparaison entre les logiciels d'alignement CLAN et PRAAT*. Mémoire de maîtrise, sciences du langage, université de Lyon 2, 2004.P.5 In :  
<http://isacolondcarvajal.perso.cegetel.net/maitrise2004.pdf>
- ❖ ESTELLE, Couture. *La construction sociale de la notoriété et de la reconnaissance comme enjeux d'une minorité : le cas d'un fan-club*. Mémoire. Université de Provence.2000. In :  
[http://webetab.acbordeaux.fr/Etablissement/SudMedoc/ses/2002/cours/org\\_sociale/sociaton\\_culture.htm](http://webetab.acbordeaux.fr/Etablissement/SudMedoc/ses/2002/cours/org_sociale/sociaton_culture.htm)

### III-Articles

- ❖ HORLACHER, Anne Sylvie. "*La confiance radiophonique : entre effacement du je et revendication du moi*" Travaux neuchâtelois de linguistique (2004; Neuchâtel)
- ❖ VERONIQUE, Traverso. "*Grille d'analyse des discours interactifs oraux*" in : Niveau B2 de français. Paris : Dédier. 2005

### IV sites web

- ❖ ENCARNACION, Arroyo. «*La reformulation en communication exolingue chez des locuteurs hispanophones parlant français*» Marges linguistiques. Septembre 2003, n°09.p.195 In : <http://www.marges-linguistiques.com>
- ❖ Peter Burke, « Les langages de la politesse », *Terrain*, Numéro 33 - (septembre 1999), [En ligne], mis en ligne le 9 mars 2007. URL : <http://terrain.revues.org/document2704.html>
- ❖ KENAÏSSI, Abderrahim. "*L'interactionnisme et l'éthnomethodologie*" In : <http://perso.orange/abder.kenaissi/interactionnisme.htm>
- ❖ DURRER, Sylvie. "*De vous à moi... Publicisation de la sphère privée et privatisation de la sphère publique dans le discours médiatique écrit*". Colloque : *confiance/ dévoilement de soi dans l'interaction; 2004. Lyon. In* : [http://iada-lyon2004.ens-lsh.fr/pdf/IADA\\_prog.doc](http://iada-lyon2004.ens-lsh.fr/pdf/IADA_prog.doc)