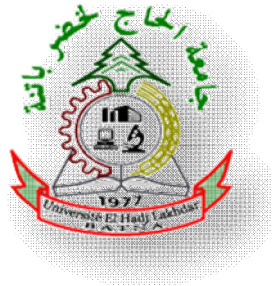


REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE
MINISTERE DE L'ENSEIGNEMENT SUPERIEUR ET DE LA RECHERCHE SCIENTIFIQUE
UNIVERSITE EL HAJ LAKHDAR-BATNA-

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



Thème

La politesse en milieu hospitalier

Mémoire élaboré en vue de l'obtention du diplôme de magistère

***Option* : Sciences du langage**

Sous la direction du :
Dr.Samir ABDELHAMID

présenté & soutenu par :
Mme : Sabah BEDDIAF

Membres du jury :

Président : Dr.Bachir BENSALAH, M.C.université de Biskra

Rapporteur : Dr.Samir ABDELHAMID, M.C.université de Batna

Examineur : Dr.Gaouaou MANNA, M.C.université de Batna

Année universitaire
2007_2008

Remerciements

Ce mémoire est certes, comme nous le savons tous, le fruit d'un long travail personnel, mais dont la réalisation dépend de certaines personnes, sans leur présence, encouragements, leurs conseils, leurs patience, soutien, amour et générosité, ce travail n'aurait jamais été peut-être réalisé....!!!!

Pour Mon encadreur, Mr ABDELHAMID SAMIR qui a accepté d'assurer la direction de cette modeste recherche, et auquel ce mémoire doit beaucoup.

Pour Mes respectables enseignants de l'Ecole Doctorale, en tête de liste, Mr MANAA, Mr BENSALAH, METATHA, Mr KHADRAWI, Mme SIMON.

Pour Tout ceux qui m'ont permis de constituer le corpus grâce auquel cette recherche est née: Mr DEHILI, Directeur du centre Hospitalo-universitaire de BATNA.

Tout le personnel (médecins internes, résidents, infirmières, coordinateurs, équipes des urgences) et surtout les patients.

Je vous exprime tous ma profonde reconnaissance et gratitude!!!!!!!!!!

Je serais ingrate si, j'oublierais de remercier mes parents, mes frères et sœurs pour leur grand amour, conseils et encouragements.

Mon mari pour son soutien, sa patience surtout, son aide et ses conseils précieux surtout quand l'angoisse et le désespoir m'ont pris au piège.....

Dédicaces

*Je dédie ce travail particulièrement à ceux qui m'ont donné
une vie, pleine d'affection, et qui m'ont appris et transmis
l'espérance, la patience et la persévérance, mes très chers*

PARENTS...

*A celui qui n'a cessé de me soutenir tout au long de ce
parcours, mon MARI....*

*A la petite perle que DIEU m'a offert et qui m'a accompagné
pas à pas pendant l'élaboration de ce mémoire, ma fille
ISRAA...*

À mes très chers frères et très chères sœurs...

À mes beaux parents.....

Mes belles sœurs et beaux frères.....

Mes neveux et nièces.....

Toutes mes amies...

TABLE DES MATIERES.

INTRODUCTION GENERALE.....	12
----------------------------	----

Chapitre I

« Communication interpersonnelle »

Introduction.....	20
I. 1. Communication linguistique.....	21.
I. 2. Théorie de la communication (JAKOBSON/SHANON ET WEAVER).	
I. 2.1. Le modèle de Shannon et Weaver.....	22
I. 2.2. Le modèle de Harold.D.Lasswel.....	24
I. 2.3. Le modèle de Riley&Riley.....	25
I. 2.4. Le modèle de Jakobson.....	25
I. 2.4. 1. Fonctions du langage.....	27
I. 3. Critiques et limites de la théorie de Jakobson.....	29
I. 3.1. Les fonctions du langage.....	30
I. 3.2. Le code.....	34
*Homogénéité du code.....	34
*Problème de l'extériorité du code.....	35
I. 4. Communication et interaction.....	38
I. 4.1. Ex pression de soi.....	38
*Concept de distance.....	38
*Concept de transparence.....	39
*Concept de modalisation.....	39
*Concept de tension.....	39
I. 4.2. Actes de parole.....	40
I. 4.3. Double contrainte.....	41

I. 4.4. La pragmatique.....	42
I. 4.4.1. Actes de langage.....	43
I. 4.4.2. Embrayeurs et connecteurs.....	43
I. 4.4.3. Les phénomènes de l'inférence.....	44
I. 4.4.2. Maximes de conversation de GRICE.....	45
I. 5. Actes de discours.....	46
I. 2.1. Classification des actes de discours (selon J.L.Austin).	
* les verdicatifs.....	47
* les exercitifs.....	47
* les promissifs.....	48
* les comportatifs.....	48
* les expositifs.....	48
I. 5.2. La question ,la réponse et la requête.....	48
I. 5.2.1. Définition de la question.....	49.
I. 5.2.1.1. Marqueurs de questions.....	
(marqueurs morphosyntaxiques et prosodiques).....	51

Chapitre II

« Analyse conversationnelle »

Introduction.....	54
II.1. Définition.....	et 54
II.2. Champs disciplinaire.....	55
II.2.1. Courants d'appartenance psychologique et psychiatrique.....	57
II.2.2. Courants d'appartenance linguistique.....	57
II.2.3. Courants d'appartenance sociologique et anthropologique.....	58
II.2.3.1. L'ethnométhodologie (Garfinkel) et autres.....	58
II.2.3.2. L'ethnographie de la communication (Hymes & Gumpers).....	58
II.3. Autour de la notion de conversation.....	60
II.3.1. Notion d'interaction.....	60
II.3.2. L'émetteur.....	60
II.3.3. Le Récepteur.....	60
II.3.4. Synchronisation interactionnelle.....	61
II.4. Diversité des interactions communicatives.....	61
II.4.1. Organisation de l'interaction.....	64
II.4.1.1. Organisation globale.....	64

II. 4.1.2. Organisation locale.....	65
II .5. Règles conversationnelles.....	66
II. 5.1. Relation interpersonnelle.....	67
II .6. Négociations conversationnelles.....	69
II. 6.1. Ingrédients de la conversation.....	71
II. 6.2. Schéma de la négociation.....	72
II .6.3. Diversité des négociations conversationnelles.....	73
II. 6.3.1. Négociation de la langue de l'interaction.....	73
II. 6.3.2. Négociation du cadre participatif.....	73
II. 6.3.3. Négociation des tours de parole.....	74
II. 6.3.4. Négociation sur l'ouverture et la clôture.....	74
II .6.3.5. Négociation du thème.....	74
II .6.3.6. Négociation des opinions.....	76
II .7. Négociation et relation interpersonnelle (principes, relation horizontale, relation verticale).....	77
Conclusion.....	79

Chapitre III

« La politesse »

Introduction.....	81
La politesse de Goffman à Brown & Levinson.....	82
III.1. Le modèle de Goffman.....	82
III.2. Le modèle de Robin Lakoff.....	83
III.3. Le modèle de Geoffrey Leech.....	84
III.4. Le modèle de Brown & Levinson.....	86
III.5. Aménagement du modèle (Kerbrat_orecchioni Catherine).....	89
III.5.1. politesse positive et politesse négative.....	90
III. 5.2. Principes « A.orientés », « L.orientés ».....	91
III. 5.3.1. Actes menaçants et adoucisseurs.....	91
III. 5.3.2. Actes flatteurs et intensifieurs.....	94
III. 5.3.3. Disymétrie du système.....	95
III. 5.4. L'importance du contexte.....	96
III. 5.5. Politesse-impolitesse-hyperpolitesse et apolitesse.....	96
III. 6. Politesse, mais envers qui ?.....	98

III. 7..Fonctions de la politesse.....	98
III. 7.1.Fonction psychologique.....	99
III. 7.2.Fonction communicationnelle.....	99
III. 7.3.Fonction sociale.....	99
Conclusion.....	100

Chapitre IV

« R elation soignant_ soigné »

INTRODUCTION.....	103
IV. 1. Relation médecin-malade:rencontre de deux individus.....	103
IV. 2. Caractéristiques de la relation médecin-malade.....	104
IV. 3. Histoire de la relation médecin- malade.....	104
IV. 4. Apport des travaux de M.Balint.....	105
IV. 5. Relations sociales et affectives dans la relation.....	106
IV. 6. Approches sur la relation médecin_malade.	
IV. 6.1. Approches du langage.....	108
IV. 6.1.1. Approches quantitatives de communication.....	108
IV. 6.1.2. Le codage des actes de langage.....	109
IV. 6.1.3. L'analyse des conversations.....	109
IV. 6.2. La sociologie de la santé.....	111
IV. 6.3. L a psychologie de la santé.....	119
IV. 7. La consultation médicale.....	119
IV. 7.1. Le script.....	120
IV. 7.2. L'asymétrie ou l'inégalité des interactants.....	121
IV. 7.3. L'entretien.....	122
Conclusion.....	129

CHAPITRE V

« ANALYSE DU CORPUS »

v.1. Description du corpus.....	132
v.2. Guide d'utilisation du corpus.....	132
v.3. Séquences encadrantes dans les interactions médicales en Algérie.....	134
v. Introduction.....	134
v. 3.1. Séquence d'ouverture.....	135
v. 3.2. Séquence de clôture.....	141
conclusion.....	145
v.4. La question et la requête dans les interactions médicales	146
Introduction.....	146
v.4.1. Requête, question et relation interpersonnelle.....	149
Conclusion.....	150
v.5. TERMES D'ADRESSE	
Introduction.....	152
v.5.1. Qu'est-ce que les termes d'adresse?.....	152
v.5.2. Termes d'adresse en langue arabe.....	155
v.5.3. Termes d'adresse dans nos corpus.....	158
v.5.3.1. Noms et pronoms d'adresse.....	158
*les termes de parenté.....	159
*les termes de respect.....	166
*le catalogage.....	167
*les prénoms.....	168
*les diminutifs.....	169
*les termes d'affectivité.....	170
*les termes de plaisanterie.....	170
v.5.3. Rôle pragmatique des termes d'adresse.....	171

Conclusion.....	173
v.6. le code-switching	
Introduction.....	175
v.6.1. Définition du code- switching.....	176
v.6.2.. Raisons et causes de l'émergence du code switching	178
v.6.3.. Le code switching, une revendication identitaire.....	179
v.6.4. Entre code-switching et emprunt.....	180
v. 6 .5.interprétations du phénomène.....	181
Conclusion.....	183
Conclusion générale.....	185
ANNEXES:	
1. Corpus.....	189
2. GLOSSAIRE	216
3.Bibliographie.....	222

Introduction générale

« Les sujets engagés dans une interaction peuvent-être comparés à des funambules qui évoluent sur le fil ténu de la conversation en veillant à ne pas perdre définitivement l'équilibre, et à ne pas le faire perdre à leur partenaires ou si l'on préfère d'autres métaphores sportives, on dira qu'ils doivent slalonner ou louvoyer de conserve, en évitant au mieux les écueils qui se dressent à tout instant, sur leur route »

Introduction générale

L'étude du langage compte parmi les domaines d'analyses systématiques les plus anciens.

Elle a accumulé au cours d'une histoire qui remonte à l'Inde et à la Grèce antiques, un riche ensemble de résultats de grande portée. Considérée d'un autre point de vue, c'est pourtant une très jeune discipline.

Que le langage ait exercé une telle fascination pendant cette longue période n'est pas très surprenant.

Le langage semble être en effet une véritable « propriété d'espèce » ; essentiellement commune à l'ensemble des humains et, pour autant qu'on le sache, sans aucun analogue significatif chez d'autres organismes. Il n'y a aucune raison sérieuse de mettre en doute aujourd'hui l'idée cartésienne que la capacité à utiliser des signes linguistiques pour exprimer des pensées librement conçues constitue : « La véritable séparation entre l'homme et la bête ».

Sur le plan général, la propriété principale du langage et la plus élémentaire est son caractère d'infini discret.

Cette singulière propriété qui fascinait Galilée, qui considérait la découverte d'un moyen de communiquer à chacun « nos pensées » les plus secrètes à travers quelques sons, comme la plus grande des inventions humaines, dont le succès repose sur l'infini discret de la langue que notent ses caractères.

Quelques années plus tard, les auteurs de la grammaire du Port Royal s'étonnaient aussi de cette « invention merveilleuse de composer de vingt cinq ou trente sons, cette infinité de mots qui nous permet de révéler aux autres, qui n'ont pourtant pas accès à notre esprit.

Faculté qui peut être considérée comme « un organe ou système mental », au sens abstrait où l'on parle du système immunitaire, ou autre système qui fait partie de chaque aspect de la vie, de la pensée et des interactions de l'homme et doit être classé ou considéré comme une des réussites biologiques de l'espèce humaine.

Le langage verbal a donc pour fonction première, la communication entre individus dans les différentes situations de la vie quotidienne. But auquel nous ne pouvons parvenir qu'en accordant une attention minutieuse et exigeante aux moyens mis en œuvre.

Mais, malheureusement ça n'a pas été la préoccupation majeure de la linguistique comme le déclare Bakhtine ou Jakobson (1952), selon Kerbrat Orecchioni¹:

« Je pense que la réalité fondamentale à laquelle la linguistique a affaire, c'est l'interlocution, l'échange de messages entre émetteur et receveur, destinataire et destinataire, encodeur et décodeur. Or, on constate actuellement une tendance à en revenir à un stade très, très ancien [...] de notre discipline : je parle de la tendance à considérer le discours individuel comme la seule réalité. Cependant, je l'ai déjà dit, tout discours individuel suppose un échange »

Ce n'est alors que vers la fin des années 60 aux Etats-Unis, et les années 80 en France, que la conversation était jugée digne d'être considérée comme objet scientifique qui mérite non pas d'être analysé superficiellement, mais

¹ Kerbrat Orecchioni ; Catherine .Le discours en interaction ,2005.p09

minutieusement analysé et étudié à travers ses différentes réalisations en milieu naturel et son fonctionnement à partir d'enregistrements, d'où le recours au magnétophone est fort important. Engin qui peut provoquer en linguistique une révolution comparable à celle du « microscope » dans d'autres domaines scientifiques.

Et c'est là que la linguistique s'est remise sur ses pieds en se reposant en premier, et avant tout, sur l'étude de l'emploi naturel du langage par les locuteurs dans la vie courante, en dépassant la tradition structuraliste qui s'intéressait surtout aux réalisations écrites de la langue et la ramener à un système décontextualisé.

L'analyse des conversations renvoie donc à l'analyse de tout type d'échange verbal, quelles qu'en soient la nature et la forme ou, en d'autres termes, l'analyse des situations là où, il y a interaction, notion avec laquelle nous nous éloignons un peu de la conception de la communication illustrée par Jakobson, où les interactants vont successivement encoder et envoyer, recevoir et décoder. Car parler d'interaction, veut dire que chacun est sans cesse et simultanément, émetteur et récepteur et où la parole est considérée comme une forme d'action car, dire est sans doute transmettre certaines informations à autrui sur le sujet ou l'objet dont on parle, mais aussi tenter d'agir sur l'interlocuteur, voire sur le monde environnant. Idée qui n'est certes pas nouvelle, mais ce qui est en revanche nouveau est le fait que les linguistes l'aient suffisamment prise au sérieux tout comme la politesse, cette notion qui est devenue l'une des caractéristiques les plus remarquables des développements récents de la pragmatique et qui a dépassé le statut de « notion mondaine » pour acquérir celui de « concept scientifique » après être pour longtemps reléguée dans les marges des grammaires et oubliée par les linguistes.

Notre travail s'inscrit donc, dans la continuité des travaux sur le langage et l'interaction en milieu médical et hospitalier et propose une réflexion sur le fonctionnement et le déroulement des interactions verbales entre soignant et soigné

qui correspondent à des situations telles que :la consultation,la visite ,l'accouchement..etc,relations qui sont duales,complémentaires,coopératives et parfois conflictuelles et dequelles on a choisi « la consultation médicale »cas où le langage verbal prend le monopole.

Mais avant d'adopter un point de vue extérieur à la situation et d'avoir un regard linguistique sur ce type d'interaction, on a eu l'opportunité d'avoir un point de vue intérieur sur la situation, du fait qu'on s'est trouvé à des occasions différentes comme tout le monde, en contact direct avec le médecin en tant que patient et donc on a pu voir comment se déroulait l'interaction et quel effet peut exercer le langage verbal sur cette relation,le psychique du patient surtout, voire même sur son état sanitaire.

Par ce travail, on essaye d'avoir un regard plus scientifique et plus détaillé sur ce type d'interaction dans un contexte algérien (ville de Batna) en essayant de l'analyser, le décortiquer et de formuler par la suite, des hypothèses sur son fonctionnement ainsi que sur la relation entre soignant – soigné. Relation complémentaire, coopérative et conflictuelle parfois et que Jean Hamburger¹. va jusqu'à la considérer comme une relation amoureuse où la rencontre de deux solitudes :

« C'est la rencontre de deux solitudes, solitude du malade, écarté par ce mal de la vie qu'il aimait, isolé du monde des autres par son angoisse cachée et solitude du médecin, qui sait qu'il devra porter seul le poids d'une responsabilité incessante jusqu'au bout du chemin ». Rencontre dans laquelle, le patient cherche l'aide, le soutien et l'assistance auprès de son médecin et où la communication par le langage verbal joue un rôle important pour tisser des liens solides entre eux pour bien mener le combat contre la maladie.

¹ . Médecin et Chirurgien français, élève du professeur Louis Pasteur, né le 15 juillet 1909 et mort le 1^{er} février 1992 à Paris.

Il s'agit donc, d'un désir de comprendre le langage dans sa vocation première et son usage premier, celui de l'interaction avec autrui, c'est-à-dire voir son importance cruciale et son impact sur le maintien des relations qui peuvent s'instaurer lors de la consultation entre soignant et soigné.

L'objet de notre recherche est donc les interactions verbales dans le milieu médical et hospitalier, vient en réponse à deux hypothèses simples, qui sont :

1 * La multiplicité des moyens que la langue met à notre service et leur importance pour préserver le caractère harmonieux de nos relations interpersonnelles.

2 * Importance, impact et effet de la politesse sur la relation médecin/malade.

Outre le fait de chercher à comprendre comment se déroule l'interaction (la consultation ? Son script ?

Quant à nos objectifs, ils sont au nombre de quatre ; nous voulons montrer :

1/ - L'importance du langage verbal pour préserver le caractère harmonieux de nos relations interpersonnelles.

2/ - Expliciter le rôle crucial de la politesse dans toute relation interpersonnelle ainsi que son importance dans un milieu aussi important, qu'est le milieu hospitalier et comment les formules de politesse agissent sur la relation du médecin avec son patient et sur leurs psychiques .

3/ - Faire l'inventaire des termes d'adresses les plus utilisés dans ce genre d'interaction en Algérie.

4/ - Cette composante (la politesse) est-elle toujours importante, voire indispensable ? Et dans quel (s) cas et quelle (s) situation (s) l'exercice de ses règles se trouve suspendu ?

La méthodologie utilisée est celle du travail de terrain et de l'analyse des interactions, qui vise à identifier les procédures utilisées par les locuteurs pour effectuer leurs actions et celles auxquelles ils font recours pour mener à bien le déroulement de la consultation.

Sur le plan matériel, notre démarche consiste à enregistrer des échanges authentiques, naturels, de les transcrire et les analyser méticuleusement afin de repérer les faits les plus saillants dans les comportements des participants et de les interpréter de la façon la plus pointilleuse possible.

Notre travail est divisé en cinq chapitres qui prennent en considération les idées et les notions clés de notre recherche.

Chapitre 1:

Où est abordée la notion de communication (définition, diversité des types de communication, les théories les plus importantes sur le concept).

Chapitre 2:

Qui est considéré comme la mise en place où sont fait un rappel et une présentation des origines disciplinaires du domaine ainsi que les principes méthodologiques de la recherche.

Chapitre 3:

Qui est consacré au concept de la politesse (définition, place au sein de la pragmatique, les modèles les plus productifs sur la question, ainsi que ses fonctions).

Chapitre 4:

Qui s'intéresse à la relation soignant_soigné et met en lumière l'importance de la communication, qui constitue un élément clé dans ce type d'interaction et son importance pour la production de consultation plus efficace, plus pertinente, plus

adéquate et satisfaisante pour les deux partenaires ainsi que son effet sur l'amélioration des déterminants de santé pour le patient.

Quant au cinquième chapitre, il est réservé à l'analyse du corpus et qui se divise lui-même en différentes parties:un guide pour l'utilisation du corpus, une partie consacrée aux actes de langage les plus important dans ce type d'interaction (question et requête), les rituels propres à ce type d'interaction, les termes d'adresse, leur manifestation et utilisation ainsi que l'utilisation du code-switching.

Enfin un glossaire où les termes qui paraissent difficiles sont repris et définis.

CHAPITRE 1

Communication interpersonnelle

"La communication est non pas seulement l'essence d'être humain, mais également une propriété essentielle de la vie"

Morceau de John.A.

Introduction

Communiquer au sens le plus large est tout transfert ou échange d'informations entre un « **émetteur** » et un « **récepteur** ». Ce terme qui provient du latin "**communicare**" et qui signifie "**mettre en commun**". Donc la communication est le processus de transmission d'informations et/ou de connaissances entre un émetteur et un récepteur. Cette dernière qui concerne aussi bien l'homme (communication interpersonnelle, groupale) que l'animal (communication inter ou intra-espèces) ou même la machine (nouvelles technologies et télécommunication) ainsi que leurs hybrides : homme-animal/homme-technologies .

Quel que soit le type de communication, le transfert d'information n'est possible que si l'émetteur et le récepteur partagent, au moins partiellement, le code (c'est-à-dire le système de signes) dans lequel a été transmis le message.

La communication, telle qu'elle vient d'être définie, constitue un phénomène omniprésent, que l'on rencontre chez tous les organismes vivants. Tel, les différents signaux (**visuels, sonores, olfactifs**) que les animaux émettent pour protéger leurs territoires ou bien pour échanger des informations concernant leurs sources de nourriture ou pour rechercher un partenaire sexuel. Ces signaux qui seront considérés comme étant des manifestations de la communication animale.

Chez l'être humain, la communication, ne se réduit pas non plus aux échanges verbaux, car, nous émettons et recevons sans cesse des signaux visuels (**mimiques, gestes, postures**) et même tactiles (**les différents touchers de la poignée de main aux caresses**). Ces derniers pouvant même remplacer dans certains cas certains énoncés verbaux, mais aussi les accompagner ou les illustrer (*comme dans les gestes illustratifs : « **J'ai trouvé un tout petit poisson comme ça** »*), voire même les contredire, tel certains cas d'ironies.

Et si, tout le monde s'accorde pour la définir comme un processus, les points de vue divergent lorsqu'il s'agit de qualifier ce processus.

*un premier courant de pensée, regroupé derrière les " sciences de l'information et de la communication " propose une approche de la communication

centrée sur la transformation d'information en s'intéressant particulièrement à l'interaction *Homme-machine*.

*un deuxième courant issu de la psychanalyse, qui prend en charge de la communication intrapsychique.

*Et enfin, un troisième courant, fondé par la sociologie et qui s'intéresse à la communication intrapersonnelle en la considérant alors comme un système complexe qui prend en compte tout ce qui se passe lors d'interaction entre individus en faisant intervenir à la fois des processus affectifs et cognitifs.

Dans cette optique, on considère que les informations transmises sont toujours multiples et leur transmission n'est qu'une partie du processus de la communication et que différents niveaux de sens circulent simultanément.

1 – La communication linguistique :

La communication verbale est la capacité spécifique de l'espèce humaine et le mode principal de communication entre les hommes en utilisant le langage naturel.

Elle peut être définie par un certain nombre de caractéristiques. Premièrement, elle suppose un équipement anatomique bien précis chez les interlocuteurs (un appareil auditif, appareil vocal, constitués d'un certain nombre d'organes périphériques), deuxièmement, un équipement neurophysiologique particulier.

Cet équipement qui vient d'être cité est celui qui donne au langage naturel sa caractéristique et sa nature articulée et c'est cette caractéristique qui permet de faire la distinction entre le langage humain et celui des animaux dans la mesure où seul le premier utilise des unités articulées entre elles : *les phonèmes* (les plus petites unités distinctives) et *les morphèmes ou monèmes* (les plus petites unités porteuses de sens).

2 – Théorie de la communication (de SHANNON ET WEAVER A JOKOBSON) :

De nombreux théoriciens de la communication ont cherché à conceptualiser ce qu'était "*une communication*". Il ne s'agit pas là d'une liste exhaustive, tant les modèles sont nombreux et complémentaires, nous cherchons à citer une évolution générale en donnant les plus connus de ces modèles et l'apport qu'il ont induit

. Les premières théories de la communication ont été élaborées au milieu du XX^{ème} siècle par des ingénieurs américains qui cherchaient des solutions aux problèmes techniques liés à la perte d'information notamment lors de la transmission télégraphique et pour ces premiers théoriciens, la communication se limite au transfert d'une information entre une source qui l'émet et une cible qui la reçoit.

2.1 – Le modèle de SHANNON ET WEAVER « 1949 » :

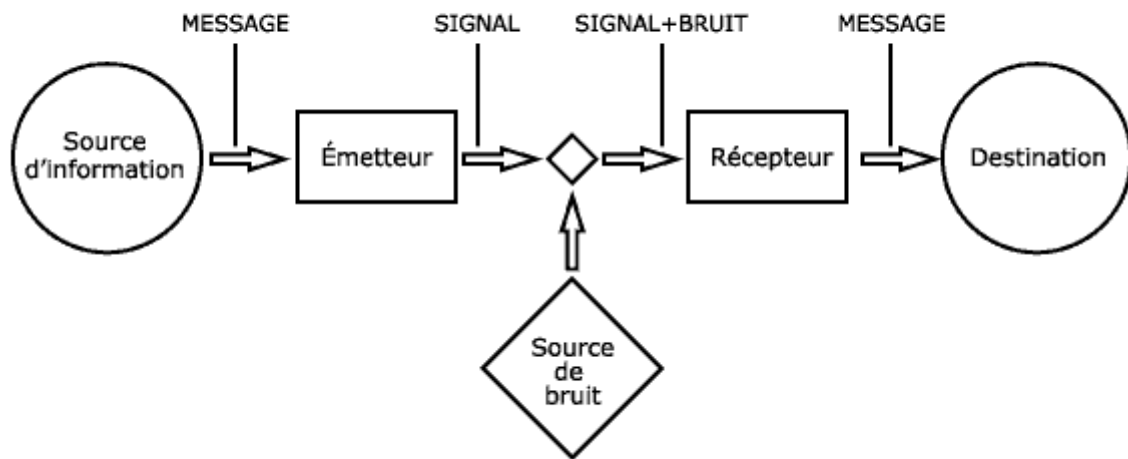
C'est un modèle centré sur la théorie du traitement de l'information. Il s'agit d'un système mécanique car il a été élaboré pour des besoins des laboratoires *BELL* aux USA par *Claud.E.Shannon* et *Weaver*. Ces derniers qui voulaient savoir comment une source d'information peut apporter un message à une destination avec un minimum de distorsion en dépit d'interférences.

Shannon et Weaver se sont basés pour définir l'information sur le 2^{ème} principe de la thermodynamique (science des machines à feu).

"dans un système physique, l'énergie tend à se dégrader" par exemple, lorsque l'on met de l'eau chaude dans une baignoire qui se trouve dans une salle de bain froide, au bout d'un moment celle-ci sera tiède mais l'eau du bain aussi, donc le tout devient homogène et indifférencié, cela mène à la mort du système, à l'entropie (qui est en thermodynamique: le principe qui décrit le degré croissant de désordre dans le système, et le degré d'incertitude, en communication)".¹

¹ .tecfa.unig-ch/thèmes/comu/def/comu_def_tr1.html_3k

Système de communication



D'après Warren Weaver *Théorie mathématique de la communication*

1_Ce schéma a mis en lumière les différents facteurs qui perturbent la transmission de l'information (bruit).

2 – Pendant plus de trois décennies cette théorie a inspiré la plupart des approches de la communication et a fait des emprunts manifestes à la biologie du système nerveux, a constitué un point de ralliement pour diverses disciplines : mathématiques, psychologie, sociologie, linguistique, ... etc, et ce schéma est devenu la référence obligée pour tout néophyte en sociologie des médias.

Mais il avait comme même ses défauts qui peuvent être énumérés comme suit:

1 – C'est un schéma simpliste qui ne peut s'appliquer à toutes situations de communication.

2 – Il ignore la pluralité des récepteurs.

3 – Il laisse de côté les éléments psychologiques et sociologiques.

4 – Il y a absence de rétro-action.

Encore, et selon ce modèle toujours, le récepteur est considéré comme passif alors que toutes les recherches en sciences de l'information et de la communication montrent que cela est faux et simpliste.

Les représentants de l'école de *PALO ALTO*¹, pensent que cette théorie doit être laissée aux ingénieurs de télécommunication, par qui et pour qui elle a été conçue en préconisant que la communication doit être appréhendée du point de vue des sciences humaines, d'après un modèle qui leur soit propre, car pour eux toujours la moindre situation d'interaction présente une grande complexité qu'il est inutile de réduire à deux ou plusieurs « variables » qui travaillent de façon linéaire.

2.2 – Le modèle de Harold – D – Lasswell :

Qui conçoit la communication comme étant un processus d'influence et de persuasion, très proche de la publicité. Il dépasse la simple transmission du message et envisage notamment les notions d'étapes de communication, la capacité, la pluralité des émetteurs et récepteurs et les enjeux d'une communication. Il est critiquable, sur la même base que les critiques émises contre le modèle de Shannon et Weaver. En effet, il envisage la communication comme une relation d'autorité et de persuasion en négligeant le message de rétroaction ainsi que les côtés psychologiques et sociologiques.

Selon ce modèle toujours, le récepteur est passif, ce qui est une autre fois inexact, car il y a en général interaction entre émetteur et récepteur. Fut l'un des premiers s'intéressant à la communication de masse. Selon Lasswell, on peut décrire convenablement une action de communication en répondant aux questions :

Qui ? Dit quoi ? Par quel canal ? A qui ? Avec quel effet ?

- **Qui ?** correspond à l'étude sociologique des milieux organismes émetteurs (Motivation de la communication).
- **Dit quoi ?** qui se rapporte au message et à l'analyse de son contenu.

¹ Ecole originale tente, dans les années 50 d'en prendre le contre-pied = encore appelée le « collègue invisible » représentée par : Gregory Bateson / Ray Birdrahistell / Edward Hall / Ervig Goffman / Paul Watzlawick et d'autres.

- **Par quel canal ?** Désigne l'ensemble des techniques qui diffusent, à un moment donné et pour une société bien déterminée, à la fois l'information et la culture.
- **A qui ?** Vise les différents publics en analysant les variables (sexes, âges, ...).
- **Avec quel effet ?** Qui suppose une analyse des problèmes d'influence du message sur l'auditoire.

Ce modèle conçoit la communication comme un processus d'influence et de persuasion.

Remarques :

1 – Avec les deux modèles précédents, la communication est vue comme un processus linéaire centré sur le transfert d'information. De plus, ils présentent des situations de communication dégagées de tout contexte et les récepteurs sont considérés comme passifs, ce qui est tronqué car entre émetteur et récepteur existe une **inter-influence**.

2 – En introduisant de nouveaux concepts, tels les notions de : contexte et de Feed-back, certains ont tenté de corriger les défauts des modèles précédents.

2.3 - Modèle de Riley & Riley :

Les auteurs de ce modèle, nous rappellent que nous sommes des individus appartenant à des groupes primaires « familles, communautés, ... ». Ces mêmes groupes ont des groupes d'appartenance, ils influent de la façon de voir et de juger les choses, ces groupes mêmes évoluent dans un contexte social dont ils dépendent.

L'avantage de ce modèle est l'apparition d'une boucle de rétroaction entre Emetteur et Récepteur qui montre l'existence d'un phénomène de réciprocité, d'une inter-influence entre les individus en présence.

2.4 – Théorie et modèle de Jakobson :

L'intérêt essentiel des linguistes, c'est d'avoir rompu avec la perception mécaniste. Ils ont montré que la communication implique de nombreux facteurs remplissant des fonctions diversifiées qui recouvrent tous à la signification du

message, dont le linguiste russe *Roman Jakobson* fut le plus célèbre en proposant et développant un point de vue centré non plus sur la transmission du message mais sur le message lui-même. Ses travaux sont à lier à l'impulsion linguistique de F. de Saussure, conceptuelle de *S. Hannon et Weaver* et philosophique de *J.L. Austin*.

Jakobson fait le recensement de **six** éléments nécessairement impliqués dans tout acte de communication, qui sont dans ses termes:

1. Emetteur: que l'on appelle aussi "locuteur" (en cas de communication orale), "scripteur" (en communication écrite), "source" (en théorie de l'information), "énonciateur" (théorie de l'énonciation), "destinateur" (en narratologie). De toute façon, il s'agit de l'instance qui produit le message.

2. Récepteur: selon le cas (voir précédemment) allocutaire, lecteur, but, énonciataire, destinataire, s'agissant de l'instance qui reçoit le message

3. Canal: qui correspond à la voie matérielle qu'emprunte le message pour circuler de l'émetteur au récepteur.

4. Code: le système de signes dans lequel sont prélevés ceux qui vont constituer le message (5).

6. Contexte: (réfèrent), où s'inscrit l'ensemble des éléments précédents.

Ces six composantes qui sont des facteurs inaliénables de toute communication verbale et qui ont rendu ce schéma le plus célèbre et dont toute réflexion concernant le problème de communication verbale ne peut s'inaugurer que par le rappel de la façon dont *Jakobson* a envisagé son fonctionnement à partir de l'énumération de ces différents ingrédients constitutifs.

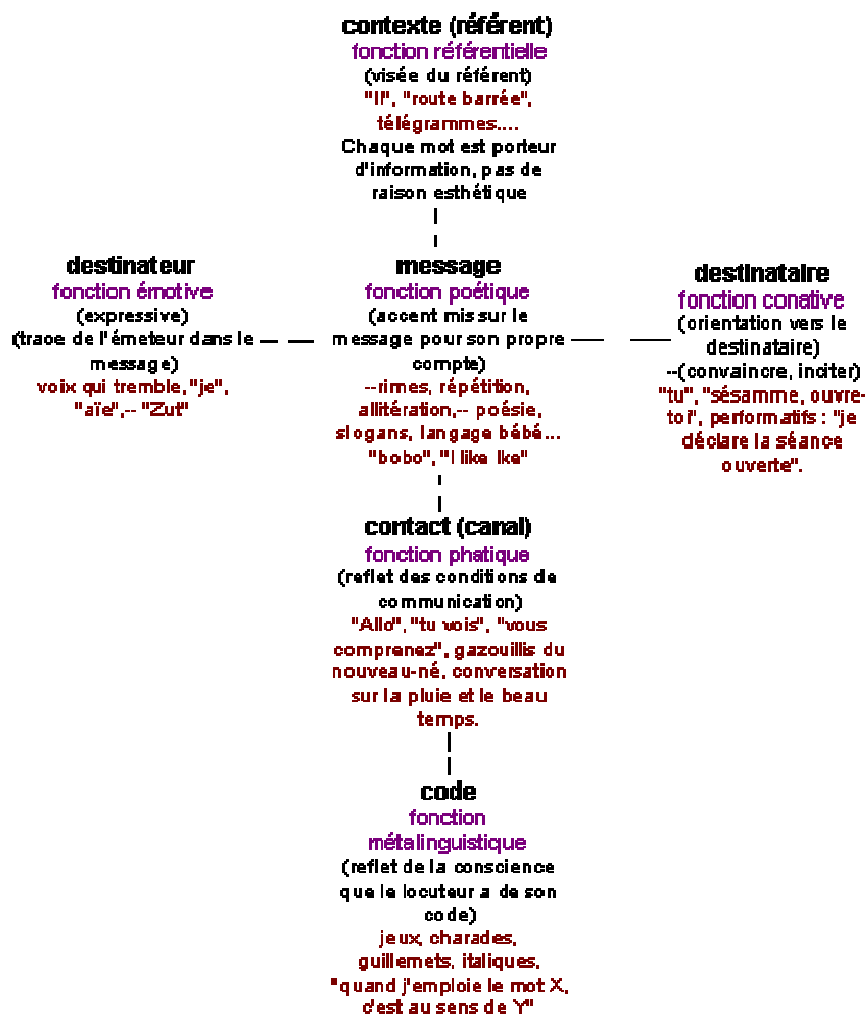


Schéma de Jakobson

2.4.1 – Fonctions du langage :

Fonctions du langage, théorie fondée par Roman Jakobson distinguant les six fonctions de la communication linguistique.

Ces fonctions qui étaient depuis l'antiquité, au centre des débats des philosophes, logiciens, grammairiens et linguistes.

Il est admis communément que la fonction centrale du langage est **la communication**, mais il n'est pas que cela : car il peut servir encore à jouer, à mentir, à agir sur l'autre, à penser ou à mettre la pensée en forme et à exister face aux autres.

¹ .[http://www.étudiant.univ-mlv.fr/fcasset/word/théorie de communication.doc](http://www.étudiant.univ-mlv.fr/fcasset/word/théorie%20de%20communication.doc)

. Les fonctions du langage selon Jakobson :

Aujourd'hui, les travaux les plus importants concernant les fonctions du langage ont été réalisés par *Roman Jakobson*, qui s'est appuyé sur les travaux du psychologue *Karl Bühler* (1879 – 1963). *Jakobson*, qui démontre dans "**Essais de linguistique générale**" (1963 – 1973), que la plupart des actes de langage mettent en œuvre six facteurs : un **émetteur** qui transmet un **message** à un **récepteur** dans un **contexte**, selon un **code** qui est commun aux interlocuteurs et par le biais d'un **canal** qui établit et maintient la communication.

Par ailleurs, il distingue six fonctions : référentielle / poétique / expressive / conative / phatique et métalinguistique.

Cette typologie « *des fonctions du langage* » fut la plus célèbre des classifications d'ordre communicationnel. Car les discours se classent sur la base d'une fonction prédominante. Par exemple, dans les textes dominés par la fonction « conative » (tracts publicitaires, modes d'emploi, ...) le locuteur s'efforce d'agir sur autrui.

Une typologie qui est d'un maniement très délicat : non pas seulement un même discours mobilise plusieurs fonctions à la fois, mais il existe beaucoup d'énoncés qu'il est fort difficile d'associer de manière nette à une de ces six fonctions.

___a – La fonction référentielle :

Appellée également dénotative ou cognitive, permet de parler de toutes les réalités de l'univers (*réalités extra-linguistiques*), qu'il s'agisse d'objets concrets ou d'idées abstraites, d'actions, de qualités, de réalités ou de concepts imaginaires. Le mot renvoie donc à un référent (la chose nommée).

___b – La fonction poétique :

Cette fonction accorde une importance particulière à l'aspect « esthétique » du message transmis. Elle utilise des procédés qui permettent de mettre le langage même en valeur dans des œuvres en vers que dans celles en prose.

C – LA FONCTION EXPRESSIVE

Centrée sur le destinataire, sur le locuteur et lui permet d'exprimer son attitude, son émotion, et son affectivité par rapport à ce dont il parle et ce qui distingue une phrase exclamative tel que : *Il fait froid !* De la phrase déclarative: *Il fait froid.*

Dans le premier cas, le locuteur est impliqué dans le message, il a sans doute lui même froid. Alors que dans le second, ce n'est qu'une simple déclaration, constatation qui renvoie à une réalité.

d - La fonction phatique :

Cette fonction sert "simplement" à établir la communication, assurer le contact et l'attention entre les interlocuteurs. Le message cette fois-ci ne renvoie à aucune réalité extra-linguistique car il n'a pas de contenu informationnel. Elle est généralement présente à l'oral, mais peut -être retrouvée parfois à l'écrit dans des textes comme : les sommaires, les indexs, voire même les titres servant de lien entre l'auteur et son lecteur.

e – La fonction conative :

Centrée sur le destinataire. Il s'agit de reconnaître au langage une visée intentionnelle sur le destinataire et une capacité d'avoir sur ce dernier un effet. C'est cette dernière orientation qui a été développée par les pragmaticiens à la suite de la théorie des actes du langage développée par *J.L. Austin* (1970). Quand dire, c'est faire. Paris, Seuil.

Elle est essentiellement représentée par l'emploi de l'impératif et le vocatif.

f – La fonction métalinguistique :

C'est celle qui centre le message sur la langue elle-même en prenant le code utilisé comme objet de description.

C'est-à-dire, l'émetteur à travers des expressions telles que : c'est-à-dire, en d'autres termes ... se livre à une analyse du discours.

3 – Critiques du schéma et de la théorie de Jakobson :

Malgré ses apports précieux pour la linguistique, l'analyse de *Jakobson* pose un certain nombre de problèmes que beaucoup de linguistiques n'ont pas manqué de relever. En effet, ces fonctions, qui sont bien délimitées en apparence, ne le sont pas aussi clairement en réalité. Comment, par exemple, faire la part entre la fonction poétique et la référentielle dans un poème ? Les poètes s'attachent certes à l'aspect esthétique de leur œuvre, mais la fonction référentielle est le plus souvent présente.

Aussi, malgré ces découvertes précieuses de *Jakobson*, l'étude sur les fonctions du langage reste un vaste champ d'investigation.

3 1 – Remarques sur les six fonctions :

A – Ces Fonctions seront peut être difficiles à assimiler mais, elles peuvent être simplifiées selon *F – Vanoye*¹ en soulignant que :

1 – La fonction référentielle :

Définit les relations du message à l'objet dont il traite.

2 - La fonction émotive :

Définit les relations du message à celui qui le le produit (l'émetteur), elle relève de l'affectivité, de la subjectivité.

3 – La fonction conative :

Définit la relation du message au récepteur, et relève soit de la cognition (**si l'on s'adresse à l'intelligence du récepteur**) soit de l'affectivité (**si l'on s'adresse à ses sentiments, ses passions, ou son émotivité**).

4 – La fonction poétique :

Expression / Communication. 1973 P 14¹

Définit les relations du message à lui-même, le message devenant alors l'objet de la communication (et non plus le moyen de cette communication).

B – *Frédéric Berthet* (in communication, N° 30) souligne que « les fonctions du langage » décrites par *Jakobson* ne forment pas un ensemble stable, et la typologie d'énonciation qu'on serait tenté de lui appliquer (selon que telle énonciation ne viendrait à privilégier telle fonction du langage est mouvante ...). Il y aurait donc des « trajectoires énonciatives dans lesquelles ne pourrait seulement repérer des moments d'arrêts provisoires sur tel ou tel type énonciatif ». Cette mouvance du discours est complexe mais intéressante à observer. Elle peut d'ailleurs constituer un principe de fonctionnement, une stratégie (étudier les différents types de discours utilisés dans une émission à la radio, par exemple.

C – *François Flahault*¹, consacre un développement à l'analyse critique des six fonctions de Jakobson. Objections qui se résument ainsi :

1 – Le message :

1. N'est qu'un facteur parmi d'autres de la communication. Il est le produit des cinq autres, dans le cadre d'une théorie du langage comme un moyen de transmission d'information. Et nous avons vu que la fonction transmissive ou informative n'est pas la seule fonction du langage.

2 - Le lien entre les facteurs de la communication et les fonctions correspondantes est posé par Jakobson, mais non expliqué, argumenté. Ainsi les fonctions « conative et métalinguistique » pourraient être considérées comme de simples variantes de la fonction référentielle (le destinataire ou le code étant alors les référents privilégiés).

3 - Plutôt que des fonctions linguistiques, il faudrait parler de fonctions du discours, car elles mettent en œuvre non seulement la langue, mais tout un art de parler ou d'écrire. Ainsi, la fonction émotive renvoie à l'implication de l'émetteur dans son discours, la fonction conative à l'utilisation des procédures (rétoriques ou argumentatives) pour produire un certain effet sur le destinataire.

¹.kerbrat orecchioni, Catherine.l'énonciation.armand colin,paris ,1999

4 - La fonction poétique semble bien concerner le signifiant du message (sonorité, figures diverses) plutôt que le message dans son intégralité.

D – À propos de la fonction métalinguistique, on ne confondra pas le message donnant des informations ou des précisions sur le code, la langue, les mots (dictionnaires) et les messages donnant des informations sur les choses (encyclopédies). L'information sur un mot est métalinguistique, l'information sur une chose est référentielle.

E – Les fonctions se superposent ou s'imbriquent : ainsi l'exposé d'un programme politique est simultanément expressif et référentiel.

- Les fonctions conative et phatique sont souvent liées, puisque le souci d'établir un contrat est orienté vers un destinataire.
- Il faut considérer que la fonction phatique entre en jeu chaque fois que se manifeste le désir de communication (comportement des enfants). En ce sens, les fonctions : expressive, conative et phatique sont en rapport de corrélation.
- L'organisation des arguments est en somme un artifice rhétorique et, comme tel, ressortit au moins autant à la fonction poétique, qu'à la fonction conative. Il en est de même pour la dramatisation d'un récit.

F – La lisibilité d'un texte est en fonction de son niveau de langue face au niveau de langue des lecteurs. La fonction phatique intervient aussi dans les textes « difficiles », mais à un niveau plus élevé que dans les textes voués à la grande diffusion (ainsi la disposition typographique des alexandrins facilite leur lecture et leur mémorisation).

G – À propos du discours politique en général, on s'attachera à mettre en relief l'importance capitale des cadences, des répétitions, des parallélismes. On comparera le contenu informatif au contenu « émotionnel » ainsi dégagé. On s'interrogera sur le rôle de la fonction poétique dans ce type de discours :

- Mise en valeur de l'argumentation ? ou, à l'inverse, « brouillage » des informations.
- Création d'un style incantatoire ? ... etc.

D'une façon générale, les fonctions expressive et poétique peuvent se renforcer mutuellement pour constituer des messages purement « émotifs » (mais il s'agit d'une émotion que l'on cherche à communiquer et pas seulement d'une émotion ressentie par l'émetteur du message).

Ainsi, on ne peut nier, ni négliger le rôle didactique de la fonction poétique.

*** Autres fonctions du langage :**

Pierre Guiraud, propose trois autres fonctions qu'il définit et fait correspondre à des « modes d'élocution spécifiques et des systèmes de signification autonomes ».

1 – Fonction de communication :

(Communiquer sa pensée à autrui) et systèmes de « pure communication » ex : signaux, codes, ...

2 – Fonction de connaissance :

(Fixer la pensée, lui donner une forme, un support objectivant, la construire, la stocker, la développer, sans avoir nécessairement pour but de communiquer).
Systèmes correspondants : signes algébriques, symboles chimiques, ...

3 – Fonction d'expression :

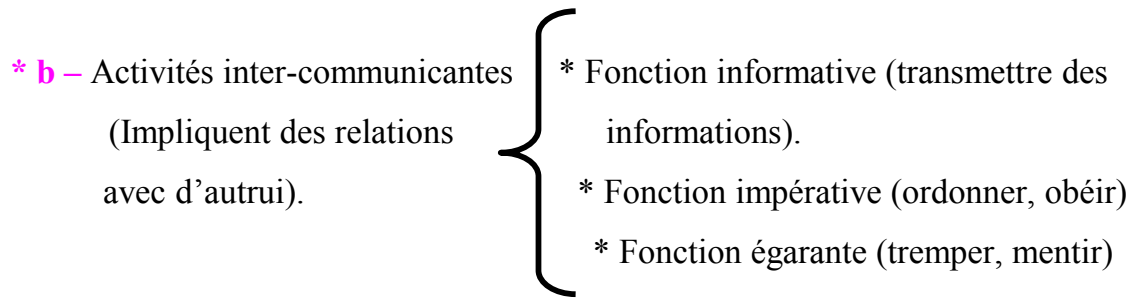
(Psychologique, affective, intuitive : extérioriser sa pensée, ses sensations, ses sentiments). « Langue maternelle correspondante » : cris, larmes, gestes, chants, danse.

Le langage verbal serait un « mélange de formes répondant à ces trois fonctions, et en même temps sources de conflits.

Quand à Michel Moscato, il propose de sa part une autre typologie de ces fonctions qu'il réfère à deux grands types d'activités langagières :

- | | | |
|-------------------------------------|---|--|
| * a – Activités intra-communicantes | ⌊ | * Fonction structurante (structuration |
| (Régularisation et organisation | | de la puissance cognitive). |
| des capacités intellectuelles ; | ⌊ | * Fonction libérante (libération des |
| ne nécessitent pas la présence | | affects). |
| d'autrui). | ⌊ | * Fonction sublimante (réorganisation |

de l'affect).



* Ces auteurs soulignent qu'il est nécessaire de prendre en compte, pour la définition des fonctions du langage, des éléments tels que :

- Opposition entre : émission / réception.
- Distinction entre : réalisations orales et écrites.
- Distinction entre : situation de communication **horizontale** et situation de communication **verticale**.

Par ailleurs, toute activité langagière met en jeu plusieurs fonctions à la fois. Ces dernières qui seraient utilisées suivant la finalité du texte.

3 - 2 – Critiques concernant le code :

On reproche à Jakobson de ne pas envisager suffisamment d'ingrédients, et de tenter de complexifier quelque peu son schéma.

Concernant **le code**, chez lui, se trouve au singulier et suspendu en l'air entre émetteur / récepteur, ce qui pose deux problèmes.

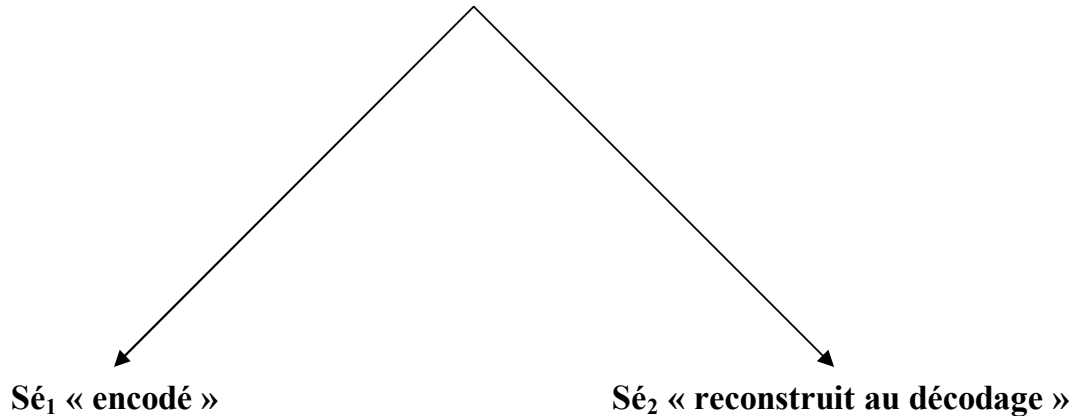
1 – L'homogénéité du code :

Ce qui est inexact car même si les deux partenaires de la communication appartiennent à la même « communauté linguistique », ne parlent plus exactement la même langue, et que leurs compétences aussi diffèrent.

Encore, faut dire que, cette idéalisation théorique qu'implique le fait d'identifier les compétences des deux partenaires, n'est pas aussi « légitime », et qu'il faut admettre au contraire que la communication se fonde sur l'existence non pas d'un seul code, mais de deux ou plusieurs idiolectes ; car le message lui-même

se dédouble concernant du moins sa face signifiée, car dans l'intervalle qui sépare les deux opérations d'encodage et de décodage, le sens subit des avatars :

Sa « du message »



Il n'est donc pas vrai, comme semble le dire Jakobson selon Fuchs et P. Le Goffic (1975, P 122), que le message passe dans sa totalité.

2 – Problème de l'extériorité du code :

Il est inexact de représenter l'émetteur comme quelqu'un qui pour confectionner son message, choisit librement tel ou tel item lexical, telle ou telle structure syntaxique dans le stock de ses aptitudes langagières, et puise dans cet immense réservoir sans autres contraintes que : "ce qu'il a à dire", d'autres supplémentaires qui apparaissent : conditions concrètes de la communication, la nature du locuteur (nombre, âge, niveau, comportement) ou la nature du discours : didactique, politique ou autre ...

S'ajoutant à la compétence strictement linguistique de l'émetteur et le récepteur d'autres compétences : culturelle, idéologique, déterminations psychologiques et psychanalytiques qui interviennent avec la compétence linguistique des relations étroites et dont la spécificité vient accentuer les divergences idiolectales.

Et enfin, les inter-actants ne sont pas toujours homogènes car, du côté de l'émission, l'énoncé peut être produit par plusieurs locuteurs qui font chorus et se font écho.

Du côté de la réception, encore, les récepteurs ne peuvent se réduire aux destinataires. Prenons l'exemple des clients présents dans un magasin, ils sauront ce que nous voulons sans être destinataires ciblés.

Une telle hétérogénéité est ce que les travaux sur les interactions ont à prendre en considération.

La notion d'interaction constitue donc par rapport au schéma de la communication non un rejet, mais plutôt un élargissement et une modification de la représentation de ce qu'est une communication réussie, qu'est celle au cours de laquelle les participants parviennent à établir tout au long des échanges, des accords incessants et multiples sur ce qu'ils font et ce qu'ils sont et non pas une équivalence qui s'obtiendrait entre l'intention et l'effet.

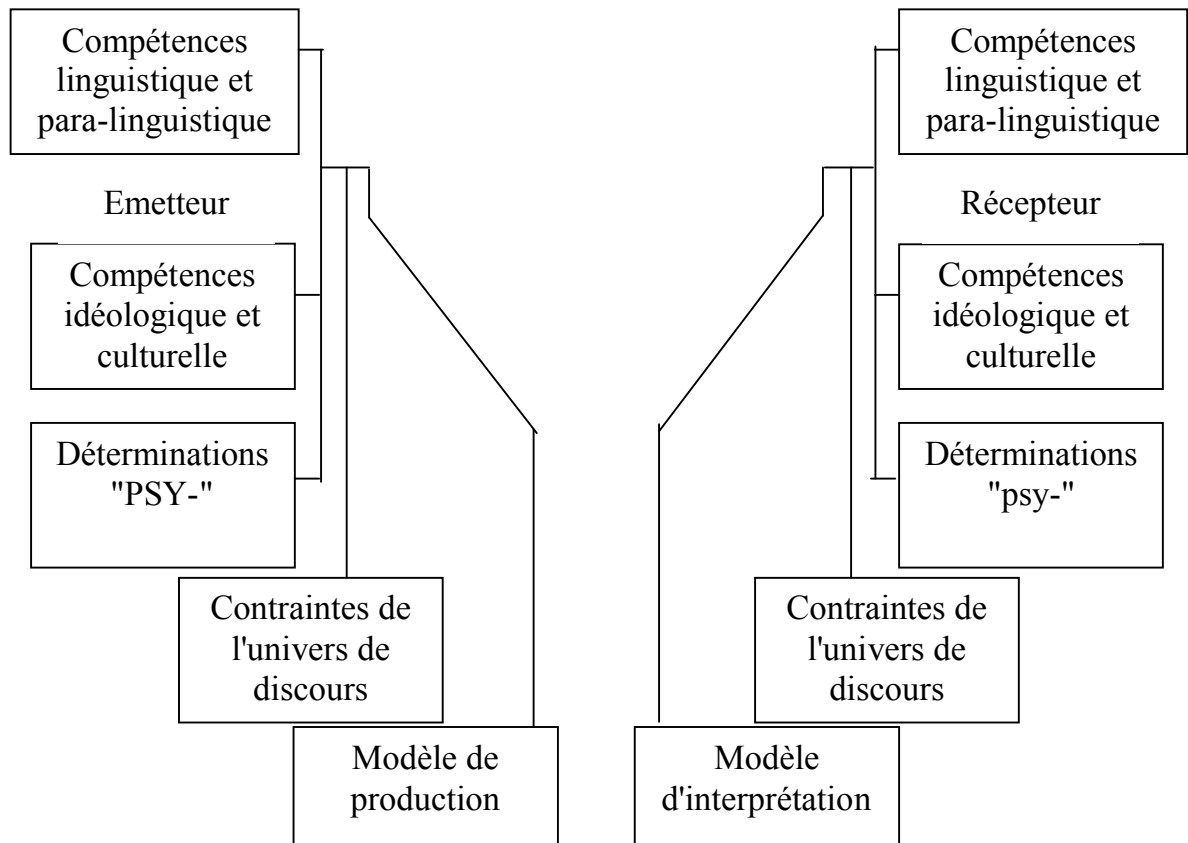
Après ces commentaires, il semble clair qu'une reformulation du schéma de Jakobson, soit nécessaire, et **le nouveau schéma revisité** proposé par (Catherine Kerbrat – Orecchioni. se présente comme suit:

Le nouveau schéma de la communication revisité

Référent

Encodage-message-décodage

Canal



Donc, il semble impossible de dissocier compétences linguistique et para-linguistique (prosodie, mimo-gestualité) car à l'oral du moins, la communication est "multi-canal" : pour transmettre les significations, les supports phonématiques et para-linguistiques se prêtent mutuellement leur concours.

A. Borel et J. L. Nespoulous, constatent que "parler", c'est d'abord, procéder à la sélection des diverses catégories de supports formels de la communication (gestes, langue et mimique, ...).

¹ katherin kerbrat-orecchioni.l'énonciation.armand colin.paris,1999.p :29

Une coopération qui n'a pas pour but de privilégier un des systèmes sémiotiques au détriment des autres. Ainsi que les comportements para-verbaux soient importants parce qu'à l'oral la direction du regard du locuteur qui par exemple, définit son allocutaire, et cela de façon plus décisive que l'emploi du "tu" linguistique, car les pronoms personnels peuvent donner lieu à des emplois "décalés" (problèmes des "tropes" que nous envisagerons dans le prochain chapitre.

4 – Communication et interaction :

La communication se base sur l'échange émetteur/récepteur, elle passe aussi par le corps d'où elle sera non verbale ou non verbalisée. Elle peut-être para-verbale c'est-à-dire qui accompagne la verbalisation. Ainsi lorsque le locuteur explique qu'il faut aller à droite ou à gauche et qu'il bouge ses mains dans ces directions, c'est le cas de communication para-verbale.

Donc, mimiques et postures font parties de la communication. Le ton d'un message est ainsi une forme de non-verbal.

La communication peut-être aussi parfois holistique, c'est-à-dire qu'elle fait intervenir tout l'homme.

Pour Muchielli: "*on ne peut pas ne pas communiquer*". Que l'on se taise ou que l'on parle, tout est communication. Nos gestes et nos postures, nos mimiques, notre façon d'être, de dire, de ne pas dire, toutes ces choses "parlent" à notre récepteur.

En effet, la communication est une forme d'action et aussi une forme de manipulation car nous communiquons souvent pour modifier l'environnement ou le comportement d'autrui

4. 1 – Expression de soi :

Si l'on considère le message comme objet, l'énonciation est définie comme "*l'attitude du sujet à l'égard de cet objet*".

Une attitude que Jean Dubois¹, définit à l'aide de quatre concepts :

¹ Énoncé et énonciation, in *langages*, N° 13, Larousse, Mars 1969

*** Concept de distance :**

Si la distance du sujet parlant est restreinte, c'est qu'il y a une quasi-indentification entre le "je" du sujet et le "je" du message. Si, cette distance est grande, le sujet parlant considère son message comme extérieur à lui-même (message objectif).

*** Concept de transparence :**

Qui s'oppose à celui de l'opacité. Le premier impliquant l'effacement du sujet, et le second, l'envahissement du message par le sujet.

*** Concept de modalisation :**

Définit la marque que le sujet ne cesse de donner à son "énoncé", par le moyen de l'intonation des adverbes d'opinion, de différents niveaux de langue ou de certaines figures de rhétorique.

*** Concept de tension :**

Qui définit le plus ou moins grand désir de communication (fonction phatique) contenu dans le message.

- Des recherches en psycholinguistique ont indiqué que l'acte de parole se déroule par le biais des choix en grande partie inconscients et se développe en fonction de :
 - ** La structure psychique du sujet parlant.
 - ** Son rôle ainsi que son statut social et culturel.
 - ** Des structures linguistiques.
 - ** La situation où se déroule la communication.
 - ** L'objet du message.
 - ** La finalité du discours.
- Notons que bon nombre de psychologues considèrent que la verbalisation favorise les processus intellectuels et le développement de la personnalité, et les messages verbaux ne se restaurent pas comme les messages en cours d'écriture, mais se corrigent, éventuellement, par d'autres messages : les

écrits "restent" et les termes peuvent être pesés, alors que les paroles "s'envolent" et ne se rattrapent pas, c'est ce qui explique que les discours prononcés oralement dans des circonstances officielles sont le plus souvent préalablement écrits.

4. 2 – Actes de parole :

Selon Searle et Austin : prononcer une phrase, c'est accomplir simultanément trois sortes d'actes :

1 – Articuler et combiner des sons et des mots : **acte locutoire**.

2 – Instaurer un certain rapport avec des interlocuteurs (interroger / promettre, ... etc.), rapport qui ne se réalise que si certaines conditions d'ordre social particulièrement sont rassemblées, c'est parler à quelqu'un : **acte illocutoire** que *François Flahault*¹ propose de distinguer l'illocutoire implicite (insinuation, sous-entendu) et l'illocutoire explicite (performatif, impératif, formules diverses).

3 – Chercher à agir sur l'interlocuteur; parler pour quelque chose ; **acte perlocutoire**.

Selon J. R. Searle² , l'acte de langage implique trois actes simultanés et fondamentaux :

a – L'acte de référence (mots, énoncés, les textes réfèrent à quelque chose ou à quelqu'un (rapport avec le monde). C'est **la fonction référentielle** chez Jakobson.

b – L'acte de prédication (on dit quelque chose sur ce à quoi on réfère).

c – L'acte illocutionnaire (on communique à quelqu'un dans une intention particulière).

Ces notions ont été reprises et discutées par d'autres auteurs tels : *E. Benveniste, O. Ducrot et T. Todorov*. Notions qui indiquent que toute prise de parole en interrelation a pour effet de créer une situation, de placer les interlocuteurs devant une ou plusieurs alternatives. Exemple : Poser une question à quelqu'un, c'est le mettre en situation d'accepter ou de refuser la question et s'il accepte de répondre, de choisir parmi toutes les réponses possibles.

¹ Voir "françois flahault"parole intermédiaire".ch III

² Les actes de langage.Hermann, 1969_1972.

Donc, tout énoncé peut-être simplement constatatif ou informatif, mais il peut aussi revêtir un caractère performatif, c'est-à-dire accomplir un acte en même temps qu'il l'exprime (conseiller, ordonner, promettre).

4.3 – La double contrainte « Double bind » :

Notion développée par *G. Bateson* et *l'école de Palo Alto*.

Dans un « jeu de langue » (l'expression est de *Wittgenstein*) le paradoxe place les interlocuteurs devant des impasses logiques et peut avoir des effets nocifs sur les comportements.

Impasses que les interlocuteurs doivent rendre souples, en adoptant des solutions de compromis, solutions imposées par le système des règles interactionnelles, et entre lesquelles les interlocuteurs doivent bien louvoyer s'ils veulent tenir leur rôle honorable en société.

Ces doubles contraintes qui peuvent prendre des formes variées, et constantes dans la communication ordinaire, et l'exemple le mieux attesté est celui de la sincérité et la courtoisie, ainsi que l'exemple classique de l'injonction « Soyez spontané », « *Ordre exigeant un comportement qui de par sa nature, ne peut être que spontané mais justement ne peut plus être spontané quand il résulte d'un ordre* » (Terme de *Bateson*).

Donc, tout choix est empêché. La réponse possible à une telle situation est la culpabilité, la révolte, la folie. En effet, ce type de paradoxe, s'insère dans des situations :

- Où il existe des relations de complémentarité entre partenaires [(Mari / femme) / (supérieur / inférieur) / (parents / leur enfants) ...].
- Où le sujet ne peut « sortir » du cadre qui lui est imposé.

La seule possibilité de résoudre ce paradoxe est de le dénoncer, en d'autres termes, de passer à un niveau supérieur de communication.

Les travaux sur la double contrainte mettent en évidence la communication interhumaine en tant qu'interaction. Il y a inter-dépendance entre l'individu et son

milieu et il occupe une place dans le système de communication auquel il participe et où ses interventions, ses réponses ont une fonction déterminable.

4.4 – La pragmatique :

La pragmatique est l'ensemble considérable de théories et d'approches qui ont en commun, l'étude de l'usage du langage, par opposition à l'étude du système linguistique.

D'une autre part, si la linguistique envisage l'étude du système en lui-même. La pragmatique se propose d'étudier tout ce qui implique, dans les énoncés, la situation de communication.

Historiquement, la pragmatique naît lorsque *Jhon Austin*, donne les *Williams Jonnes Lectures* à Harvard en 1955, où il introduisait l'idée révolutionnaire dans la philosophie anglo-saxonne de l'époque, selon laquelle les phrases, notamment, ne servent pas simplement à décrire le monde, mais aussi un moyen d'action. Ainsi, le locuteur d'une phrase déclarative donnée dans un environnement donné peut produire une assertion (ex: le chat est sur le paillason), une promesse (ex: je viendrai demain), un ordre (ex: je t'ordonne de ranger ces affaires)...etc. Pour autant, cette proposition, comme sous le nom de théorie des actes de langage est décrite d'une façon plus formelle par l'un des élèves d'Austin qu'est *Jhon SEARL*.

C'est à *PAUL GRICE* que revient le mérite d'avoir fonder la pragmatique moderne en insistant sur l'insuffisance du modèle codique, insuffisance due au fait que la convention linguistique ne permet pas de récupérer l'intention du locuteur dans son intégralité, et donc, il faut lui adjoindre des processus inférentiels qui permettent l'interprétation complète de l'énoncé. Selon *GRICE*, toujours, la communication linguistique est un processus coopératif qui obéit à un certain nombre de maximes et, c'est sur la violation éventuelle de ces maximes que s'appuie l'interlocuteur pour récupérer l'intention du locuteur lorsqu'elle n'est pas explicitement communiquée.

Bien que les situations d'échange oral soient le terrain d'élection de la pragmatique, on peut envisager d'étendre certaines de ces méthodes d'analyse aux

productions écrites. Mais reste à souligner que c'est **l'énonciation** qui est au centre de ses études et que le sens et la portée d'un énoncé sont inséparables de la situation concrète dans laquelle le message est émis.

Exemple 1 :

L'énoncé

- **« il fait un peu froid, vous ne trouvez pas ? »**

Signifiera, selon le contexte **« il fait très chaud »**, par antiphrase et avec intention humoristique.

- J'aimerais que vous fermiez la fenêtre.
- Permettez-moi d'aller chercher un pull ... etc.

D'ailleurs, la situation d'énonciation se réfléchit dans l'énoncé lui-même, dans l'acte énonciatif, c'est-à-dire en parlant, on communique à la fois, le contenu et le fait.

*** Quelques domaines privilégiés de l'analyse pragmatique :**

4.4.1. * Les actes de langage :

Parmis les domaines étudiés par la pragmatique, nous citons d'abord, les actes de langage ou actes illocutoires, qui correspondent aux différentes actions qui peuvent être accomplies par le biais du langage comme : l'ordre, la promesse, ...

Exemple¹ :

Une énoncé tel : je déclare la séance ouverte.

S'il est prononcé par un juge de tribunal, constitue un acte de langage « performatif », qui peut modifier une réalité.

Acte qui ne peut devenir effectif qu'à la condition que soient réunies un certain nombre de conditions de réussite (le locuteur, la situation de communication, ... etc »).

¹ Exemple cité par : Orecchioni, les actes de langage, Nathan NUEF, 2001 P 09.

4.4.2. * Les embrayeurs et les connecteurs :

Un autre domaine privilégié de la recherche en pragmatique.

Appelés aussi **déictiques** ou **éléments indiciels** dont le référent ne peut être déterminé en dehors du contexte dans lequel l'énoncé est émis.

Nous pouvons énumérer cinq types de déictiques:

1. déictiques personnels:se sont des outils de grammaticalisation des marques de personnes dans une situation d'énonciation correspondant aux participants.Nous pouvons placer dans cette catégorie les déictiques:je, tu, nous, vous et même on.
2. déictiques temporels:ce sont des marqueurs de temps qui situent l'énoncé par rapport au moment de l'énonciation (aujourd'hui, demain il ya deux jours, cet été....etc.)
3. déictiques spatiaux:ce sont des marqueurs de lieu qui situent l'énoncé par rapport au lieu de l'énonciation:ici, là...etc
4. déictiques discursifs
5. déictiques sociaux (en relation étroite avec les déictiques de la personne)

Ainsi que les connecteurs pragmatiques ne relient pas des contenus de propositions, mais plutôt des actes langagiers.

4.4.3. * Les phénomènes de l'inférence :

Troisième axe aussi important que les deux précédents en pragmatique. Beaucoup d'énoncés ne doivent être compris littéralement, car face à un énoncé comme : peux-tu me passer le livre ? Tout sujet parlant comprendra qu'il s'agit d'une demande et non pas d'une question.

La recherche des mécanismes qui rendent ce type d'interprétation possible [interprétation non littérale], fait partie intégrante et nécessaire de la recherche en pragmatique même si les théories proposées n'apportent pas de réponses convergentes (comme Sperber et Wilson qui parlent du principe de la pertinence, alors que H. P. Grice parle du principe de coopération).

Ainsi que beaucoup d'autres qui étudient : les adverbes, énonciatifs, l'analyse conversationnelle, ... et dont l'étude nécessite la prise en compte des situations de leur énonciation.

4.4. 4– Maximes de conversation de Grice :

Le fait d'entrer dans un processus de communication verbale, implique que les interlocuteurs respectent « les règles du jeu », règles qui jouent un rôle crucial dans le processus de compréhension des énoncés et qui sont connues des partenaires de cette communication en constituant des conventions tacites : par exemple, un énoncé est sérieux et qu'il est produit dans le but de communiquer quelque chose concernant celui à qui il est adressé.

C'est cette problématique, qui a été introduite par le philosophe du langage Américain H. Paul. Grice dans les années 60 sous l'appellation de « **Maximes conversationnelles** ». Ces lois implicites que tous les interlocuteurs engagés dans une communication verbale doivent respecter, Grice les regroupe sous une loi supérieure qu'il appelle « principe de coopération ».

« Que votre contribution à la conversation soit, au moment où elle intervient telle que requiert l'objectif ou la direction acceptée de l'échange verbal dans lequel vous êtes engagé ».

a – Les principales lois :

Les principales lois du discours sont : loi de pertinence, loi de sincérité et celle d'informativité et d'exhaustivité.

1 – Loi de pertinence :

Toute énonciation implique sa pertinence que le destinataire cherche à confirmer.

Exemple :¹

- Si un quotidien place à sa une la phrase :

L'attenta d'Hébron a souligné l'urgence d'un accord israélo – palestinien².

¹ D.Maingeneau.analyser les textes de communication.Dunoud, paris, 1998, p21.

².Le Monde, 3 janvier 1997.

Il pose comme pertinent un titre qui, manifestement, ne prétend pas faire part d'un événement. Ce faisant, il conforte sa propre image de journal qui sait prendre de la hauteur par rapport aux événements.

2 – Loi de sincérité :

Qui concerne l'engagement de l'énonciateur dans ses actes de discours et que acte de discours (promettre, souhaiter, ordonner, ...) implique un certain nombre de conditions. Par exemple, pour ordonner, on doit vouloir réaliser ce qu'on ordonne et non pas ordonner quelque chose d'irréalisable ou encore déjà réalisée.

Cette loi qui entre parfois en conflit avec d'autres, relevant de la politesse par exemple, car, on ne devrait pas être obligés à préciser que l'on parle « franchement ou sincèrement » par le biais d'adverbes tel ; sincèrement, franchement.

3 – Loi d'informativité et d'exhausitivité :

La première porte sur les contenus des énoncés en précisant qu'on ne doit pas parler pour parler, mais qu'on doit apporter des informations nouvelles au destinataire. Alors que la deuxième précise que le destinataire doit donner l'information maximale, mais qui peut être transgressée par l'excès d'information.

Exemple : Le cas d'un journal titrait : « Un groupe de jeunes agresse un policier blond de soixante dix sept kilos ».

Ces lois, qui selon Maingeneau¹, sont valides pour n'importe quel type d'énonciation même à l'écrit alors que, Deirdre Wilson et Dan Sperber². Indiquent que les hypothèses avancées par Grice s'appliquent à des articles écrits, par exemple, mais non pas à des énoncés appartenant à la conversation.

5 – Actes de discours :

« *Les paroles sont aussi des actions* », donc la langue est un instrument d'action sur les situations et les personnes. Mais il faut avoir à l'esprit l'idée que les actes de discours s'entendent dans une totalité, dans les situations réelles dont ils s'inscrivent dans leur dynamique ainsi que celle d'une relation.

¹ Analyser les textes de communication, P:18

² Dans "remarques sur l'interprétation des énoncés selon Paul Grice", in communication, n 30

Tout acte de discours, prend des formes différentes en fonction des contextes et situations vécues.

On remarque donc, qu'à un acte de discours ne correspondent pas nécessairement des formes linguistiques précises.

Exemple : On ne questionne pas toujours en faisant recours à la forme interrogative, encore les modalités du questionnement varient selon les différents facteurs situationnels :

- **L'interlocuteur** : Questionner ses amis, ses parents, un inconnu, un supérieur ...
- **Le canal** : Questionner au téléphone, par écrit ou en face à face.
- **Le référent** : Questionner sur des goûts personnels, des sujets intimes, une voie à suivre ... etc ;

5. 1 – Classification des Actes de discours :

Tout acte accompli par l'énonciation d'une phrase se définit par la forme syntaxique de cette phrase et son contenu sémantique, mais c'est avant tout la situation de communication où cette dernière s'insère : c'est le contexte situationnel qui permet de faire comprendre et de préciser si une question est **une interrogation, supplication, une affirmation ou un ordre.**

J. L. Austin ¹ propose cinq classes d'énonciation, établies en fonctions de leurs valeurs illocutoires (c'est-à-dire, de la nature de l'acte produit).

Ces cinq classes au sein desquelles, les actes sont désignés par des verbes à l'infinitif :

1 – Les verdicatifs :

Tels (estimer, mesurer, analyser) qui constituent un jugement, une estimation ou une appréciation.

2 – Les exercitifs :

(Ordonner, conseiller, diriger, donner, choisir) qui renvoient à l'exercice de droits, pouvoirs ou influence.

¹ Quand dire, c'est faire. Seuil, 1967_1970

3 – Les promissifs :

(Se proposer, promettre, s'engager à, ... qui engagent à une action, manifestent une intention.

4 – Les comportatifs :

(S'excuser, remercier, féliciter, souhaiter la bien venue, défier, ...) qui manifestent des comportements sociaux et des attitudes.

5 – Les expositifs :

(Décrire, classer, illustrer, expliquer, détailler, définir, déduire, argumenter, rapporter, répondre, conclure), qui permettent l'exposé et le soutiennement.

Cette classification qu'*Austin* propose et critique lui même par la suite, constitue une référence éventuelle.

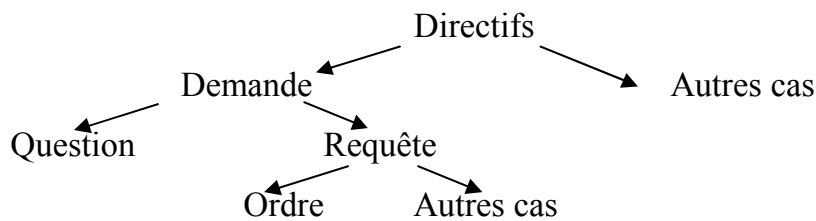
5.2. « Question/ réponse/Requête»

Selon Goffman, « *chaque fois que des personnes se parlent, on peut entendre des questions et des réponses* ».

Cet échange « Question, réponse », compte parmi les matériaux conversationnels essentiels dans de multiples types d'interaction tels : les entretiens, les interviews, consultations médicales...). Ainsi la demande d'un dire ou d'un faire est un acte "pivot" de l'interaction entre médecin et patient et c'est la formulation de la demande qu'est l'acte de langage qui va déclencher la transmission d'information (s'il s'agit d'une demande d'un dire) ou même autre. Il n'est pas concevable d'envisager une consultation médicale sans cet acte de langage.

Kerbrat Orecchioni a distingué, en conciliant les points de vue linguistiques (avec *Benveniste*) et pragmatique (avec *Searl*), deux types de demandes: la demande d'un dire ou " **QUESTION**" et la demande d'un faire ou " **REQUETE**".

Ces deux types qu'on peut regrouper dans la même catégorie, celle de demandes, qui appartient elle-même à la catégorie des directifs.



LA QUESTION:

5.2.1- * Définition de la question :

La question est selon le Robert :

« *La demande qu'on adresse à quelqu'un en vue d'apprendre quelque chose de lui* » et d'après **Kerbrat – Orecchioni Catherine¹** .

« *La question est tout énoncé ayant pour finalité d'obtenir un apport d'information de la part du destinataire, information qui peut être sur des faits, des opinions, des sentiments voire même sur les relations entre questionneur et questionné* »

Elle sollicite donc une information contrairement à l'assertion qui prétend fournir une information à autrui. Donc, les raisons qui poussent le locuteur à la recherche de cette information peuvent être diverses et multiples :

- 1 – Parce qu'il ne la possède pas et désire l'avoir.
- 2 – ça peut être aussi non pas par une totale ignorance mais un doute ou incertitude.
- 3 – Peut être aussi en voulant savoir si son interlocuteur la possède (cas des questions produites en cas d'examen).
- 4 – ça peut être aussi fonctionner dans certaines circonstances comme, la demande de confirmation et ceci d'une manière implicite.
- 5 – Par pur réflexe de politesse.
- 6 – Pour la lui faire avouer (cas d'interrogatoire policier).

¹ Les actes de langage dans le discours, paris, nathan, 2001.p86.

7 – Pour déclencher un mécanisme associatif bien précis chez l'interlocuteur « le questionné », (cas très connu en psychothérapie).

Selon la précédente définition divers critères font opposer de nombreux cas de figure recouverts par l'acte de questionner, tels que :

1 – La nature des marqueurs de la valeur illocutoire.

2 – La nature de l'information demandée ainsi que la fonction de la question : demande de clarification, confirmation, questions rituelles « comment ça va ? » ou des questions absurdes, ludiques ou questions pièges, exemple : « **De quelle couleur était le cheval blanc d'Henri IV ?** »¹

3 – Les conditions de réussite du questionnement ; par exemple : la question « normale » implique qu'on ignore l'information demandée alors que dans le cas des questions didactiques, on ignore pas la réponse mais on la connaît déjà.

4 – Valeur « taxémique » de la question, et ses effets sur la relation interpersonnelle, valeur en fonction du type de question et de son contexte.

D'où, on peut dire que « Questionner », qui est intrinsèquement ambivalent : Car d'une part, la question est une forme de sommation et une incursion dans les « réserves informationnelles » d'autrui, c'est donc un acte doublement « menaçant » qui reflète une position dominante du questionneur sur le questionné, d'une part.

D'autre part, toute demande d'information est l'aveu explicite d'un manque, qui place le questionneur en position basse. selon **Orecchioni** toujours.

La question peut-être "totale" si l'information demandée concerne la valeur de vérité du contenu global de l'énoncé: "est-ce que le médecin est arrivé?". Et peut être orientée vers une réponse du type "oui" ou "non", grâce à la présence de marqueurs d'orientation de diverses natures: l'utilisation de la structure interrogative négative avec l'inversion du pronom sujet "ne croyez-vous pas que..?", l'utilisation d'orientateurs comme: bien, vraiment "tu veux vraiment l'avoir?"

¹ KERBRAT - Orecchioni, les actes de langage dans le discours. Editions Nathan VUEF, 2001. P87

Elle peut-être aussi, "partielle", si l'information demandée concerne une partie de l'énoncé "le médecin arrive quand?".

Les types de questions diffèrent: questions rituelles "comment ça va?", questions ludiques, demandes d'informations, ou questions pièges ex: "de quelle couleur était le cheval blanc d'Henri IV?"

Mais en ce qui nous concerne, nous limiterons notre analyse aux questions dont la spécificité est d'être le but de la consultation.

Toute question est à la fois:

acte menaçant pour la face négative de l'interlocuteur, d'une part parce que la question est une sorte de "sommation", invitant fortement les interlocuteurs à répondre; d'une autre part, parce qu'elle est incursion territoriale.

5.2.1.1 * Marqueurs de questions :

Les questions peuvent être exprimées à travers des marqueurs de natures différentes :

1-Marqueurs de nature verbale:

*** Marqueurs lexicaux :**

Verbes performatifs ...

*** Marqueurs de nature morpho-syntaxique :**

Questionner en utilisant des morphèmes interrogatifs tels : Est-ce que ? / N'est-ce pas ? / Qui ? / Quoi ? / Lequel ? / Combien ? / Où ? ... etc.

*** Marqueurs de nature syntaxique :**

Cas de l'inversion du sujet (qui est rare à l'oral).

Ainsi que des formules du type "je peux vous poser une question?", "ce serait pour un renseignement s'il vous plaît". Ces formules qui présupposent qu'il peut y avoir dérangement, et qui fonctionnent comme un "désarmeur".

*** Marqueurs de nature prosodique à l'oral :**

(Mélodie ascendante) ou typographique à l'écrit (le point d'interrogation).

La question totale a un schéma mélodique généralement montant. D'après plusieurs études, il semble que l'intonation ne suffit pas pour reconnaître une question, le contexte étant alors un indice supplémentaire pour l'identification d'une question, mais certaines questions sont dénuées de tout marquage explicite, et c'est le contexte qui va permettre de les catégoriser comme questions.

Ainsi, questionner est un acte initiatif qui sollicite généralement une réaction soit verbale ou non verbale « **gestuelle** », c'est-à-dire **une réponse** et tout refus à cette réponse peut être considéré comme une offense qui peut perturber la relation interpersonnelle tels le cas des *répliques*. Exemple :

1 – Où tu comptes passer l'après-midi ?

2 – ça ne te regarde pas !!

Et le questionné n'est pas censé toujours savoir la réponse, car sa réponse parfois peut prendre la forme d'un aveu d'ignorance sans avoir cette fois-ci le caractère transgressif comme la non réponse, ni comme la réplique et donc dans ce cas « l'ignorance de la réponse du côté du questionné », la politesse intervient à la réparer par le biais d'une excuse par exemple.

- A quelle heure ton patron viendra ?
- Excusez-moi, je n'ai aucune idée.

Sachant encore que tout échange ouvert par une question n'a pas toujours une réponse comme clôture. Car il peut y avoir une troisième intervention, dite « **évaluative** », fréquente selon les situations de communication. On peut l'observer en classe, par exemple, où elle est systématiquement et fortement présente, produite par l'enseignant et qu'on peut qualifier d' « **évaluation au sens fort** » du terme. Alors qu'elle est moins fréquente dans les conversations ou les interviews, cas où elle est laissée aux auditeurs. Mais cette troisième intervention ne prend pas toujours la forme d'évaluation, mais elle prend dans certains cas la forme d'un remerciement :

1 – Quelle heure est-il ?

2 – Dix heures.

3 _ : Merci

CHAPITRE II

ANALYSE CONVERSATIONNELLE

"Nous parlons avec nos organes vocaux, mais c'est avec tout le corps que nous conversons"

D. Abercrombie

1. INTRODUCTION :

(DEFINITION, CHAMP D'INVESTIGATION ET DEVELOPPEMENT) :

L'analyse conversationnelle est, l'étude des règles qui sous tendent le fonctionnement des conversations naturelles, c'est – à-dire le discours oral co-produit par deux ou plusieurs participants.

Elle est née à la rencontre de plusieurs disciplines, dont la linguistique énonciative, la pragmatique et la sociologie font les plus importantes contrairement aux travaux strictement linguistiques, qui s'appuyaient alors principalement sur l'étude de la langue écrite, ces recherches se proposaient d'étudier le discours oral ordinaire.

L'analyse conversationnelle a été développée par *Harvey Sacks* et ses collaborateurs et connaît un vif développement depuis la fin des années 70 particulièrement chez les linguistes pragmatiques. Cette discipline s'inscrit dans le mouvement initié par l'éthnométhodologie. il s'agissait d'étudier minutieusement ce qui se produisait dans les interactions verbales.

Ses analyses s'intéressent spécifiquement à l'organisation des tours de parole et ont montré que l'interprétation d'un énoncé dépend, en grande partie, de son placement au sein des séquences d'action. Par exemple : un simple énoncé comme « **salut !** » n'a pas la même interprétation, ni la même implication sur l'interlocuteur selon sa position dans la séquence conversationnelle (il peut constituer une salutation d'ouverture, un retour de salutation ou même une salutation de clôture...).

Encore, rendre compte des variations, c'est bousculer les frontières classiques de l'analyse linguistique. l'analyse conversationnelle, a été amenée à travailler sur des unités supérieures à la phrase, c'est-à-dire des couples d'énoncés (salutations, question-réponse, offre- acceptation...) appelées « *Paires adjacentes* »

De même ,l'interprétation d'un énoncé dépend de son environnement conversationnel .Selon lequel,une question tel :**Qu 'est-ce que tu fais le week-end ?**,peut –être interprétée soit comme une simple demande d'informations,soit comme une préinvitation.Et à son tour, l'interprétation de l'énoncé par l'interlocuteur va déterminer les conséquences séquentielles(si,le destinataire l'interprète comme une pré- invitation et qu'il est favorable, il répondra « **rien** » ; si,au contraire,il l'interprète comme une pré requête, et qu'il désire y échapper , il dira à son interlocuteur les activités qu'il compte faire pendant le week-end)

Donc, là aussi rendre compte de ces phénomènes n'est pas sans conséquences sur le plan méthodologique.

Entre autre, l'analyse conversationnelle devra tenir compte des facteurs situationnels, tel le contexte interactionnel et social, ce qui implique une démarche transdisciplinaire, faisant appel notamment à la pragmatique, À la psychologie et à l'ethnographie de la communication.

2. Champ pluridisciplinaire

Ce n'est qu'au début des années 70 que la conversation et autres formes d'interaction verbale deviennent l'objet d'investigation sérieuse après être marginalisées pendant un certain temps.

La réflexion en matière d'interactionnisme à l'heure actuelle est très diversifiée et constitue une mouvance dans laquelle se rejoignent et s'influencent des approches, démarches et théories relevant de différentes disciplines qui lui qualifient de *transdisciplinaire* et dont le point commun entre elles 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* »¹

¹ . DUMAS, 2003.P:21.

2.1-courants d'appartenance psychologique et psychiatrique :

Bateson et ses héritiers [**l'école de Palo ALTO**], sont la référence majeure, leurs préoccupations sont d'ordre thérapeutiques et ils ont développé l'idée que les comportements pathologiques ne doivent pas être rapportés simplement au dysfonctionnement d'un individu, mais conçus comme la conséquence d'un dysfonctionnement du système relationnel global dans lequel ce même individu est pris.

Il s'agit donc d'une communication folle, (expression de **Traverso**), qui rend l'individu fou, et c'est donc sur la transformation de ce système global que le traitement doit porter.

Ils ont donc construit une théorie de la communication dont différents aspects ont largement dépassé le champ de la psychologie :

- L'importance de la multicanalité.
- La distinction de différents niveaux du contenu et de la relation.
- La notion du « double bind / double contrainte », développée au départ pour décrire le fonctionnement de la communication des enfants schizophrènes.

2.2. Courants d'appartenance linguistique.

Qui selon **Traverso**, peuvent être présentés, sous deux angles :

« l'influence de ces travaux sur le champ linguistique peut être interprétée de deux manières. On peut y avoir 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 on voit 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 d'ailleurs communs, fondés sur le développement, au sein de la linguistique, de la pragmatique : l'énonciation, les actes de langage et le principe de coopération de Grice ».¹

2.3- les courants d'appartenance sociologique et anthropologique (Qui sont les plus importants)

2.3.1.-L'éthnométhodologie de Garfinkel :

Harold Garfinkel, est principal créateur et théoricien de l'éthnométhodologie, rôle qu'il a assumé, et que seul *Sacks* repris avec créativité.

Pour Garfinkel, ces recherches en éthnométhodologie analysent les activités de tous les jours et que les membres d'une société utilisent pour gérer convenablement leurs problèmes communicatifs, contrairement aux travaux strictement linguistiques, qui s'appuyaient alors essentiellement sur l'étude de la langue écrite. Ces recherches qui se proposaient donc d'étudier le discours oral ordinaire et c'est là, que le discours oral acquiert un statut d'objet d'étude à part entière.

L'éthnométhodologie se subdivise en différents courants parmi lesquels nous retrouvons **l'analyse conversationnelle**, cette approche qui consiste en la description des conversations quotidiennes et qui s'est développée sous l'influence de *Sacks et Schegloff*. Ces travaux se concentrent sur les échanges de paroles entre individus et dont la « séquentialisation », constitue la question centrale, c'est –à- dire la gestion de l'alternance des tours de paroles, les réparations des défaillances de l'échange communicatif, bien mener la négociation des thèmes , des ouvertures ou clôtures des échanges...etc.).

Un autre courant avec lequel l'éthnométhodologie présente de nombreux points communs est :

¹ . (Traverso, 1996 :11)

2.3.2. L'ethnographie de la communication:

Qui est fondé par *Hymes et Gumperz*.

Ils remettent en cause les traditions anthropologiques ainsi que linguistiques en insistant sur l'importance de la prise en compte du contexte pour mieux comprendre les fonctionnements interactionnels.

Et c'est en se basant sur l'ethnographie de la communication, que *Gumperz (1984)* a développé une approche interactionnelle, en opposition avec la linguistique qui s'est développée en « décontextualisant » le langage pour l'étudier de façon autonome et s'élevant contre l'idée Chomskyenne de « **communauté homogène** », après n'avoir s'intéresser au début qu'aux phénomènes d'alternance codique.

Un autre courant d'origine sociologique vient s'ajouter à la même mouvance, représenté par *Goffman*, dont les travaux ont été reconnus sous le nom de « **microsociologie** ». *Goffman* a mis à l'honneur les interactions en face à face en montrant qu'elles sont régies par des contraintes en introduisant les notions de « **rituels** » (en insistant sur le fait que chacun doit s'attacher à ne plus faire perdre la face à personne), **le cadre participatif** (qui désigne l'ensemble des personnes qui ont accès à un événement de parole donné, et dont on ne peut s'en passer pour comprendre le fonctionnement de la communication), **la représentation dramaturgique** (il développe la métaphore de la scène de théâtre, où chacun se présente en fonction de ce qu'il croit être attendu de lui dans la situation et s'efforce de faire bonne figure).

Point commun entre ces différents courants qui sont complémentaires, qu'ils partagent néanmoins les mêmes objets d'investigation et qu'ils reposent sur une même méthode. une méthode empirique et inductive avec laquelle les chercheurs effectuent leurs analyses.

Donc, ces courants mettent en premier lieu et centre les notions de : situation, données et l'articulation entre « ordre social » et « ordre de l'interaction »

3. Autour de la conversation.

3.1. Notion d'interaction :

L'échange verbal, quelque'en soient la nature et la forme, est défini par le terme d' "interaction".cette notion qu'est comme le souligne *kerbrat-orecchioni* (1998), une notion "*importée [et par] son statut théorique, et son efficacité descriptive* ».

Pour qu'il y ait échange, il ne suffit pas que les locuteurs parlent alternativement,mais faut qu'ils soient tous "engagés "dans cet échange et qu'ils produisent des signes certifiant et confirmant cet engagement mutuel,faisant recours à différents procédés de **validation interlocutoire**,tel,les salutations et autres rituels.

Il existe encore d'autres moyens plus discrets mais fondamentaux par lesquels s'effectue cette validation et qui sont :

3.2. L'émetteur :

Qui doit signaler qu'il s'adresse à quelqu'un par l'orientation de son corps, la production de différentes formes d'adresse,la direction de son regard ainsi que le recours aux « **captateurs** »tel « **hein** », « **tu sais** » « **tu vois** », « **je veux te dire que** »...etc.

Ou encore argumenter ou reformuler pour régler les problèmes d'écoute ou de compréhension.

Ces divers procédés, qu'on appelle "**phatiques** "

3.3. Le récepteur :

A son tour, le récepteur doit produire certains signaux confirmant à son locuteur qu'il est bien branché ces signaux qui peuvent être verbaux : (Oui, d'accord), vocaux (hmm, rire, froncement de sourcils, regard, hochement de tête...etc.) qui ont des significations diverses (j'ai un problème communicatif, je te suis,... etc.) dont la production régulière est indispensable pour le bon fonctionnement de l'échange et

dont l'absence entraîne des perturbations chez le locuteur. Dans ce cas, ces procédés s'appellent : "**Les régulateurs** »

3.4 .la synchronisation interactionnelle.

Les activités phatique et régulatrice sont solidaires car lors d'une interaction par exemple, et :

- lors d'une défaillance de la part du locuteur l'auditeur multiplie spontanément les régulateurs.
- Et lorsque ce dernier (l'auditeur) se trouve en cas de défaillance, le locuteur multiplie de son tour les phatiques.

Donc, les interlocuteurs exercent les uns et les autres des « **influences mutuelles** » qui ajustent et harmonisent leurs comportements respectifs et le discours dans toute interaction de face à face est le fruit d'un travail de collaboration.

4. Diversité des types d'interactions

Des études sur les interactions verbales ont montré qu'il existe une panoplie large des types d'interactions :

Verbales (c'est – à – dire des interactions qui se réalisent par des moyens verbaux ex : les conversations), **non verbales** (les sports collectifs, la circulation ... etc.) et même d'autres types d'interactions qui sont mixtes où s'entremêlent et se succèdent des actions verbales et non verbales comme (les consultations médicales), qui se déroulent en différentes étapes : l'interrogatoire/ l'examen/ le diagnostic et la prescription, ou encore (les interactions commerciales).

Les interactions verbales sont diverses et assez nombreuses : conversations familiales, échanges didactiques ou scientifiques, les interviews, les réunions de travail, visites médicales. La typologie de ces interactions peut se faire en se basant sur différentes données relatives à la situation telles que :

1. la nature du site:

***Le Cadre spatio- temporel :** les deux facteurs (temps/ lieu), sont éminents et ont une forte influence sur le déroulement de l'interaction.

Le discours doit être approprié au temps (on ne salue pas au milieu de la conversation par exemple). Encore, l'interaction diffère selon les lieux où elle se déroule (lieux fermés/ ouverts, publics/privés).

2. les participants :

Différentes relations existent entre participants : personnelle (entre amis), institutionnelle (collègues), fonctionnelle (Médecin- patient).ces catégories qui ne sont pas séparables car les interactants peuvent assumer des rôles interactionnels différents : un collègue par exemple peut devenir un ami et même un médecin avec qui la relation est fonctionnelle au départ, peut devenir « conversant » en commentant des faits d'actualité ou d'autres avec son patient.

Exemple:

(...)

M3:qu'est-ce que vous faites dans la vie, madame'

P3:j'enseigne

M3:au lycée '

P3:no= non. /au CEM

M3:quelle matière '

P3:anglais

M3:wech le niveau 'mlih chwia '

P3:wallahi::::on peut dire que::::

M3:c'est-à-dire la moyenne '

P3:maalich::::

M3:est c'est dû à quoi d'après vous '

P3:wallahi,en général,les élèves n'aiment pas les langues.ils n'ont pas de base ,en plus la surcharge des programmes aussi joue un grand rôle à mon avis.

M 3:Et pour le nouveau programme ' C'est vrai qu'il n'est pas à leur portée'

P3:oui, c'est vrai et d'ailleurs nous-même comme étant enseignants, nous trouvons d'énormes difficultés pour préparer les cours et surtout lors de leur transmission *↑

M3:c'est décevant↓ .mais:.....

Le nombre de participants engagés dans l'interaction aussi influence son déroulement et modifie même les contraintes pesant sur chaque interactant :

L'engagement de chacun par exemple, en dialogue est maximal contrairement au cas du trilogue ou du polylogue.

Ainsi, chacune des caractéristiques des participants (l'âge, sexe, appartenance socioprofessionnelle, culturelle) influence le fonctionnement et le déroulement de la communication.

Goffman a distingué dans l'ensemble des récepteurs, différentes catégories :

a.participants ratifiés :

Qui officiellement font partie du groupe. Cette catégorie comprend :

* ***Destinataires indirects*** : Qui n'existe pas au dialogue contrairement au trilogue ou au polylogue.

* ***Destinataires directs*** : Qui peuvent être identifiés par des indicateurs verbaux tels : termes d'adresse, la précision de leurs identités « dis-moi

Qu'en penses- tu ? » Ou non verbaux tels : l'orientation du corps et le regard.

b. les simples spectateurs : Qui ne sont que les témoins d'un échange. Dans cette catégorie, on distingue :

* ***les récepteurs en surplus*** : Que l'émetteur est conscient de leur présence dans l'espace de perception, qui sont dans notre cas:l'infirmière, les médecins internes, les stagiaires...

* ***les épieurs*** : « intrus » qui surprennent un message qui ne leur est en rien destiné, et qui sont, dans notre cas, " consultations hospitalières":les autres malades présents

dans la même pièce. cas des consultations médicales au sein du service des urgences où deux patients, voire même trois se trouvent dans la même salle et au même moment.

3. le style de l'interaction (conflictuel, consensuel, sérieux...etc.) et son degré de formalité.

4. le but de l'interaction.

4.1. L'organisation de l'interaction

Toute interaction même si, elle paraît ordinaire ou banale se déroule selon un schéma bien organisé et bien structuré.

4.1.1. Au niveau global :

Sacks, Schegloff et Jefferson ont mis en évidence par le biais de leurs travaux que toute interaction se déroule en trois moments clés, qui se succèdent et qui sont :

L'ouverture, le corps et la clôture, l'ouverture et la clôture sont deux séquences " fortement ritualisées " comme le souligne *kerbrat-Orecchioni*¹ « *ce qui signifie à la fois qu'elles ont une fonction essentiellement relationnelle, et une structure fortement stéréotypée* ».

- **l'ouverture de l'interaction**: est la première prise de contact entre les interactants et qui varie selon la situation dans laquelle ils se trouvent ; elle peut être verbale (salutations) ou même non verbale (visuelle ou gestuelle), salutations de la main.

L'ouverture est une étape bien marquée par laquelle se reflètent clairement les rituels et la culture propres à une société.

- **le corps** de l'interaction
- **la clôture** : cette étape représente la fermeture de l'interaction et donc la séparation des participants qu'ils l'annoncent de la façon

¹ Interactions verbales (tome 1), Paris, Colin, 1990, p.220.

la plus harmonieuse par différents moyens, verbaux (excuses et justifications du départ, vœux, salutations, remerciements) et non verbaux (salutation de la main).

Cette organisation séquentielle nous permet de mettre en évidence le **"script"** général de l'interaction ainsi que ses propres scénarios.

Nombreux sont les travaux faits sur l'organisation globale de l'interaction ainsi que ses différentes séquences.

Dans notre étude, on essayera de dégager le script "le squelette" d'un type particulier des interactions, C'est celui de " la consultation médicale" au sein de notre société en essayant de montrer les similitudes et les différences existant entre les consultations réussies et non réussies.

4.1.2. Au niveau local :

Cette organisation concerne l'échange de parole entre les participants de l'interaction et la gestion des tours.

Dans toute interaction, chacun a des droits et des devoirs : le droit de garder la parole pendant un certain temps, puis la céder à un moment donné à son successeur.

(Voir détail dans la partie suivante « **règles conversationnelles** »)

Ceci, nous mène à parler des actes de langage, et surtout ceux relatifs à l'interaction médicale « **Question et requête** ».

Cette expression « Actes de langage »¹, qui comme le souligne *Kerbrat Orecchioni*

" Elle désigne en tout état de cause tout acte réalisé au moyen du langage "².

Cette théorie part d'un principe que " dire c'est faire" « c'est-à-dire utiliser la parole pour agir sur autrui, donc la parole n'est plus un simple moyen d'information, mais un moyen d'action »

¹ Traduction : "actes de langage", "actes de parole", "actes de discours" ou "actes de communication.

² Kerbrat orecchioni.2001.p:2.

5. Règles conversationnelles :

Les conversations sont des conduites ordonnées qui obéissent à des règles de procédure, malgré leurs allures vagabondes.

Règles qui sont classées en trois grandes catégories :

" Règles qui permettent la gestion de l'alternance des prises de parole c'est –à –dire construction des unités formelles qui sont les "tours " .

Règles régissant l'organisation structurale des interactions verbales, et qui permettent la mise en séquence de ces unités fonctionnelles qui sont les échanges et les interventions.

Règles qui déterminent la construction de la relation interpersonnelle sur un mode intime ou distant, égalitaire ou hiérarchique, consensuel ou conflictuel, et qui ont partie liée avec le "système de la politesse " en vigueur dans la société considérée selon Kerbrat orecchioni¹.

Règles, qui ont les caractéristiques suivantes :

1. Elles sont de natures diverses.
2. Certaines d'entre elles valent pour tous les types d'interactions alors que d'autres conviennent à un "genre " bien précis.
3. Elles varient d'une société à une autre, d'une culture à une autre.
4. Elles sont plus souples que les règles grammaticales.
5. Elles sont acquises progressivement dès la naissance et s'appliquent généralement de façon inconsciente.

*Règles permettant la gestion des tours de parole :

Système important et dont il est essentiel d'en tenir compte, car il constitue un phénomène linguistique fondamental auquel, *H.sacks, E. Shegloff et G.jefferson* se sont intéressés en faisant de lui l'un des principaux objets d'étude à partir d'enregistrements , transcriptions et analyses et ont montré que ce même système est considéré comme " *un système de droits et de devoirs*" au sens que donne Kerbrat-orecchioni² , qui explique que le locuteur a le droit de garder la parole pendant un certain temps et le devoir de la céder à un moment donné à son successeur qui a le devoir de laisser parler le locuteur et l'écouter pendant un

¹ . KERBRAT-ORECC HIONI; Catherine.interctions verbales (tome1).Paris, Colin, 90.p157

² . KERBRAT-ORECCHION, Catherine. La conversation.Paris:Seuil 1996 .P.160

moment donné , et qui a lui aussi le droit de réclamer la parole au bout d'un certain temps.

Ces changements de tours sont négociés par les participants eux-mêmes et se font par le biais de "**signaux de fin de tour**" qui sont de natures diverses : actes de langage "questions" (qui sollicitent un enchaînement immédiat), des morphèmes connotant la clôture "bon", expressions phatiques comme "hein ? " "Non ? ", L'achèvement de la gesticulation, regard porté sur le destinataire, ralentissement de débit, pause de la voix....

Mais arrive que ces signaux- mêmes soient mal perçus, ce qui provoque "**un silence**", "**une interruption**" ou dans d'autres cas "**un chevauchement**" qui apparaît comme une sorte de "**ratés**" du système de tours.

5.1. Relation interpersonnelle:

Selon *W. Labov et Fanshel*, l'interaction est : « *une action qui affect (altère ou maintient) les relations de soi et d'autrui dans la communication en face à face.* »

Ces relations qui se construisent entre interactants, par le biais de l'échange verbal sont de type "distance" et se divisent en deux : "**Horizontale**" et "**verticale**".

Elles se reflètent, voire confirmées ou mêmes contestées par certains comportements conversationnels comme "le tutoiement, le vouvoiement ou la production d'un ordre".

A/- Relation horizontale

Se représente selon un axe graduel orienté vers la distance d'un côté, et vers la familiarité et l'intimité d'un autre.

Elle se caractérise et se définit par l'usage de certaines unités pertinentes, que nous appelons "**relationnèmes**" que les interlocuteurs échangent en permanence et qui sont de natures diverses : verbaux, non verbaux et para-verbaux:

- **pronoms d'adresse** : le tu, le vous.
- **Les noms d'adresse** : cher collègue, monsieur, mon ami...
- **Les thèmes** abordés.

- **Le niveau de langage** : langage "**soutenu, familier**".
- **Les gestes** et particulièrement, les gestes d'attouchement, qui déterminent et précisent la nature du lien unissant les membres d'un groupe donné.
- **La posture** : l'orientation du corps, durée et intensité et certaines mimiques (sourire, contacts oculaires).
- **Le débit** : qui s'accélère en situation familière et se ralentit en situation formelle.

Cette relation est "**symétrique**" à la différence de la relation verticale qui est "**dissymétrique**".

B/ Relation verticale :

Dans ce cas les partenaires de la conversation ne sont pas égaux : l'un d'entre eux se trouve en position "**haute**" alors que l'autre se place en position "**basse**".

Cas d'échanges entre (adultes, enfants), (médecin, patient), (maître, élève).

Le rapport de place dépend de la production de certaines unités appelées "**taxèmes**" qui se divisent eux-mêmes en taxèmes de position haute et taxèmes de position basse et qui sont nombreux :

- **Pronoms d'adresse** (tu /tu) pour la familiarité, (vous, vous) pour la distance ou le (tu/vous) qui exprime une relation fortement hiérarchique.
- **Noms d'adresse** : titre et termes de parenté.
- **L'organisation des tours** : celui qui parle le plus, et le plus longtemps est celui qui domine la conversation généralement.
- **L'interruption** et **l'intrusion** fonctionnent généralement comme des taxèmes de position haute.
- Le fait d'**être responsable** de l'ouverture ou la clôture de la conversation est un indicateur de position haute.
- **Les actes de langage** produits durant l'interaction, sont des marqueurs importants du rapport de places.

Conclusion :

L'analyse des conversations a pour objectif d'explicitier les règles, qui sous-tendent le fonctionnement des échanges communicatifs ; ou ; en d'autres termes, de déchiffrer "la partition invisible" qui guide le comportement de ceux qui se trouvent engagés dans cette activité polyphonique complexe qu'est la conduite d'une conversation

6. Négociations conversationnelles

Le concept de négociation renvoie dans son acception dominante en sciences sociales à une « *activité qui met en interaction plusieurs acteurs qui, confrontés à la fois à des divergences et à des interdépendances, choisissent (ou trouvent opportun) de rechercher volontairement une solution mutuellement acceptable* »¹.

Ce concept, désigne une pratique sociale finalisée comme dans d'autres genres d'activités (débat, entretien, consultation médicale...) et qui possède ses propres contextes d'apparition (arrangements diplomatiques, la sphère familiale, le monde de travail ...) et une organisation séquentielle, ses rôles attendus ainsi que ses alternatives (conflit, persuasion, manipulation...). La négociation a ses succès, ses échecs et des modalités de déroulements variables et se fragmente en une infinité de sous-genres (négociations diplomatiques, négociations sociales, négociations commerciales...etc). Enfin, elle mobilise des stratégies et des tactiques particulières ainsi que des ressources linguistiques spécifiques. Cette conception s'est imposée dans le domaine de la linguistique dans les années 60/70 à travers quelques travaux pionniers où une place importante lui fut faite au cœur des interactions.

Au début des années 80, **Eddy Roulet** et d'autres linguistes ont proposé de recourir à ce concept pour décrire d'une manière simple et précise l'architecture hiérarchique des conversations de la vie quotidienne. Conception qui se situe dans les observations de **Goffman**, portant sur les échanges rituels ex (bonjour – bonjour), qui confirment un lien social. La majorité des échanges verbaux visent "la réparation" d'une offense réelle ou virtuelle à l'image de l'interlocuteur : poser une

¹ Dupont, 1994:11.

question, donner un ordre ou même affirmer une proposition constituent des conduites à risque dans lesquelles la face de l'interlocuteur peut être mise en péril.

En généralisant cette conception dramaturgique, des chercheurs genevois ont formulé l'hypothèse que tout échange conversationnel repose sur un mécanisme de négociation dans lequel des objets de discours sont d'abord initiés, puis évalués et enfin ratifiés afin d'aboutir à une forme d'accord et une possibilité de continuation d'échange et même un éventuel consensus.

Lorsqu'on parle d'interaction, on évoque non seulement un processus coopératif harmonieux, mais aussi un processus conflictuel qu'on ne peut ignorer dans la conversation quotidienne.

Ces aspects coopératif et conflictuel de l'interaction sont deux composantes nécessaires à la poursuite du discours comme le dit Kerbart – Orecchioni¹ : « *D'un côté, l'excès de conflit peut entraîner la mort de l'interaction voir les interactants, mais de l'autre, l'excès de consensus ne mène lui aussi qu'au silence* ».

Ces deux aspects se combinent au niveau du contenu et de la relation. Donc quatre aspects discursifs : coopération au niveau du contenu et/ou de la relation, et le conflit au niveau du contenu et / ou de la relation.

Arrivant donc à la conclusion raisonnable, selon **Kerbart Orecchioni**, toujours que la communication conflictuelle elle même implique la coopération entre interactants d'où le recours à certaines procédures visant à résorber le désaccord.

Ces mécanismes d'ajustement des comportement mutuels appelés : "**négociations conversationnelles**"

6.1. Ingrédients de la négociation

Toute négociation présuppose les ingrédients suivants :

A. un groupe de négociateurs (au moins deux)

Groupe qui comprend des personnes directement impliqués dans le désaccord ou parfois remplacés par d'autres personnes qui occupent cette

¹ Interactions verbales. Tome 2. paris. A. Colin. p:148.

fonction prévue dans le script de l'interaction et qui jouent le rôle de "**modérateur**" qui peut être un membre du groupe conversationnel dans certains cas et dans d'autre "un médiateur", qui se charge de résoudre toutes sortes de conflits sociaux ou autres.

B. un objet à négocier, qui varie selon la situation. Les négociations diplomatiques ou commerciales se déroulent dans un contexte plus ou moins institutionnel (c'est – à – dire portant sur un objet externe) même chose pour les négociations conversationnelles, qui portent sur des objets similaires (film, prise d'une décision collective , endroit de rencontre ...) mais qui peuvent concerner les composantes de la conversation et qui sont : l'alternance des tours de parole , les thèmes traités, les opinions, le moment de la clôture, leur relation interpersonnelle, les scripts, les identités ...etc. Essentielles sont les négociations sur ces composantes, dans les négociations conversationnelles au même titre que pour les négociations diplomatiques ou commerciales dans lesquelles elles y sont subordonnées à la négociation principale.

1. un état initial de désaccord : ou au moins de non accord entre les interactants.

2. la mise en œuvre des procédures servant à résorber le désaccord.

C. Un état final : Qui est l'issue de la négociation. Elle est variable car la négociation peut **réussir** comme elle peut **échouer**.

La réussite est l'aboutissement idéal d'une négociation mais ceci n'implique ni gagnant, ni perdant.

Mais parfois, les négociateurs utilisent une approche "confrontante" ou "Compétitive " dans leur manière à négocier, cas qui aboutit à des situations bloquées et même à l'échec de la négociation. Approche, que des chercheurs ont prouvé l'inefficacité en s'appuyant sur des recherches récentes en psychologie et en communication et ont proposé des modèles de négociation qui s'appuient sur le principe de "**coopération**"

Christophe Dupont, a illustré dans un tableau les quatre positions que l'on peut adopter en négociation :

- gagnant –perdant.
- perdant-gagnant.
- perdant-perdant.

Trois positions qui relèvent de l'approche compétitive qu'il rejette, et une quatrième position qui est : **gagnant – gagnant** qui s'applique à l'approche coopérative.

"Les positions en négociation"

Je perds Tu gagnes (jeu à somme nulle)	Je gagne Tu gagnes (jeu à somme positive)
Je perds Tu perds (jeu à somme négative)	Je gagne tu perds (jeu à somme nulle)

Selon **Dupont**, les négociations réussies sont celles où les participants réussissent à conclure une entente et un contrat qui permet à chacun d'entre eux d'atteindre les objectifs qu'ils s'étaient fixés au départ.

Point de vue que **François Delivré**¹ rejoint en ajoutant qu'au début de la négociation, personne n'est satisfait, c'est la raison pour laquelle on négocie. Chaque négociateur a deux idées en tête :

- 1- son projet de satisfaction, qui est la raison d'être de la négociation et traduit ses enjeux.
- 2- ses objectifs de négociation et qui sont la traduction concrète du projet de satisfaction en intentions contractuelles.

¹ .Le pouvoir de négocier, inter Editions, Paris, 1994.p:128,129.

6.3. Diversité des négociations

Comme on l'a déjà dit ; les négociations conversationnelles peuvent porter sur des objets multiples et divers "objets externes", "objets internes" et même au niveau du contenu et leurs aspects organisationnels.

6.3.1 /. Négociation de la langue de l'interaction :

Les négociations à ce sujet sont fréquentes, laborieuses et très symboliques, dans lesquelles se jouent non seulement la langue retenue mais aussi l'identité et les rapports de place des interlocuteurs.

6.3.2. Négociation du genre de l'interaction :

Lors d'une conversation, les interlocuteurs doivent avoir une conception similaire des règles qui la régissent, ce qui nécessite parfois "négociation" sur la nature globale de la communication ou même des détails de son déroulement comme le cas de la "consultation médicale".

La réalisation de l'interaction se diffère d'un genre à l'autre car chacun a ses propres aspects schématiques (aspects fixes et partagés par l'ensemble de la communauté, variables (concernant les règles propres à chaque genre) et émergentes (qui dépendent du déroulement de l'échange). En un mot ces négociations se ramènent à celles concernant le "script" de l'interaction.

Prenant le cas de la "consultation médicale" par exemple :

Elle s'apparente tantôt à l'interrogatoire, tantôt à la conversation et qui se situe donc le plus souvent entre ces deux.

6.3.3/. Le cadre participatif

Toute communication se déroule dans un cadre participatif particulier dont certains éléments sont stables alors que d'autres sont variables.

Concernant la réception, elle est en permanence négociée entre les interactants mêmes par des procédés verbaux ainsi que non verbaux comme le regard qui joue un rôle très important pour le rééquilibrage et l'adressage mais il faut distinguer à cet égard le **désaccord** du **malentendu**, qui repose sur une erreur d'interprétation (un non adressé se prend pour adressé, et inversement), problème

qui s'accroît à chaque fois que le nombre des participants est grand d'où le recours à une négociation sera nécessité (négociation de type explicite "**c'est –à moi que tu t'adresses ?** ", ou implicite par le biais de regard et d'autres mimiques.

6.3.4. Négociation des tours de parole :

L'alternance des tours de parole constitue un phénomène local par excellence et négocié par les interlocuteurs dès qu'ils entrent en interaction car chacun d'eux revendique à occuper le terrain, qui n'admet en réalité qu'un seul occupant.

Ces négociations sont extrêmement diverses selon l'objectif qu'elles visent : conserver le"crachoir "ou le céder à autrui, circonstances de leur apparition (violente, courtoise), interruption (volontaires ou involontaires), leur durée et leur gestion. Elles se réalisent par des moyens explicites (formules méta-communicatives : "attends","j'ai pas encore terminé ","je vous écoute").ou implicites (haussement de la voix ou la répétition du segment couvert).

6.3.5/. Négociation de l'ouverture et la clôture :

Qui constituent les séquences encadrantes de toute interaction en impliquant un changement d'état et qui sont très délicates pour les interlocuteurs parce qu'il n'est pas facile d'entrer en conversation et trouver ses premiers mots, ni de produire le mot de la fin et d'en sortir. Difficulté inhérente et qui s'aggrave dès lors que les intérêts des participants divergent d'où la nécessité de surmonter ces divergences et l'harmonisation de leurs comportements verbaux et non verbaux pour mener l'échange à ses fins dans des conditions meilleures, s'avère importante.

6.3.6. Négociation du thème :

Les thèmes discutés dans une situation de communication donnée se multiplient et connaissent des remaniements permanents au cours de l'interaction.

Même si les participants doivent avoir un accord sur le thème de l'entretien, ils ne sont pas forcément totalement d'accord sur son opportunité, mais sachant plus que ce n'est pas seulement la nature qui peut donner lieu à une négociation mais on peut d'autant plus négocier son moment d'introduction voire même celui de sa clôture.

Négociation ou chacun dispose d'un propre domaine de compétences sur lequel il peut exercer seul son droit de parole.

Les exemples à cet égard sont multiples, desquels on a choisi celui qui nous intéresse dans notre travail de recherche et qu'est celui de "la consultation médicale" où le médecin et les patients règnent sur des espaces discursifs distincts. Termes de Lacoste 1980 (*le malade ayant droit de faire sa biographie, symptômes ressentis lors et hors l'examen, et le médecin sur tout ce qui est relatif au savoir scientifique et précisément médical*).

Selon Lacoste toujours¹, ces deux espaces sont en réalité "comme deux ensembles flous et fluctuants" et dont les tentatives faites par les partenaires pour déplacer les frontières de leurs territoires peuvent être considérées comme **des négociations territoriales**

Exemple :

(...)

P16 : j'ai mal au bas ventre / je pense qu' = c'est mon utérus

M16 : depuis quand vous avez mal'

p16 : une semaine environ

Le médecin après examination (c'est votre colon madame)

P16 : non ↑ non ↑ c' = n'est pas le colon / c'est sûrement mon utérus

M16 : (touchant le bas ventre de la patiente de nouveau et demande) ça vous fait mal ou pas' ↑

P16 : non ↓

M16 : et là' ↑

P16 : oui oui ↑

(le médecin un peu en colère)

M16 : alors madame c'est vot' = colon

¹. 1980 p.36

P16 :bon **d'accord** /wallahi **xxx(rire)** /toutes mes excuses si j=vous ai dérangé↓

6.3.7/. Négociation des opinions :

Ce type de négociation ne débouche pas sur un accord entre les négociateurs et peuvent même avoir sur eux des effets à distance et sur leur auditoire des effets immédiats (c'est-à-dire défendre leurs points de vue auprès des auditeurs) ou en d'autres termes exercer une influence sur leurs opinions. Cette influence qui s'exerce par le recours aux différents moyens persuasifs et argumentatifs dans le but de persuader l'argumentaire.

Dans une perspective interactive du fonctionnement des opinions, ces questions de persuasion se formulent différemment : comment les partenaires de la conversation arrivent – ils à élaborer un consensus en partant de positions divergentes ?comment s'expriment leurs accords ?et comment s'énoncent leurs désaccords ? Quand peut- on parler de "réussite"ou d'"échec"de la négociation ?

Fonctionnement qui peut être observé à travers cet exemple¹ d'une négociation"réussie ".

J.C : c'est par le prix Nobel que vous avez été "**découvert**", vous et vos travaux.bonne chose pour un savant...

J.M : ce n'est pas le prix Nobel qui a fait connaître mes travaux.

J.C : peut-être pas aux savants, mais au grand public.

J.M bien entendu.le prix Nobel est donc une très bonne chose. Je distinguerai toute fois le grand public et le monde scientifique dans cette dernière communauté, son bilan est plutôt négatif.

J.C : c'est vrai.

¹ Kerbrat-orecchioni.le discours en interaction..Paris.Armand colin,2005.p:138

7. Négociation et relation interpersonnelle

Au cours du développement de l'interaction s'instaure entre les participants un certain type de relation (de distance ou de familiarité, d'égalité ou de hiérarchie, de conflit ou de connivence). Relations qui peuvent être classées selon deux axes : "**horizontal**" et "**vertical**" dans lesquels la relation s'établit entre les interactants au dépend de différents facteurs « **externes** » (âge, sexe, statut...) ainsi que d'autres qui sont "internes", c'est-à-dire de leurs comportements au cours de l'interaction et de la manipulation des relationnèmes, qui permettent la négociation de relation.

Les procédés qui permettent d'exprimer la distance (éloignement ; familiarité) sont variés et nombreux, qu'il s'agisse de moyens verbaux (noms et pronoms d'adresse, thèmes abordés, niveau de langue utilisé...) ou non verbaux (gestes, postures, regards, comportements proxémiques...)

Les pronoms d'adresse sur lesquels repose la construction de la **relation horizontale en** français sont le "tu" et le "vous" qui s'utilisent lorsque certaines conditions contextuelles sont réunies et dont l'emploi dépend de différents facteurs. Ces deux formes qui sont en concurrence permanente et dont le passage donne lieu à **négociation** entre les partenaires d'une conversation, négociation qui peut se faire sur un mode implicite (recours à un énoncé métacommunicatif "**et si on se tutoyait?**" Ou explicite, (l'un d'eux tente un "**tu**" en espérant obtenir la pareille).

La **relation verticale**, tout comme la relation horizontale, est une relation de (hiérarchie, pouvoir, dominance) et dépend de la manipulation de certaines unités qui peuvent confirmer les déterminations contextuelles, les remodeler, voire même les inverser, appelées : **taxèmes**.

Du point de vue des données externes, nous distinguons :

1/. Interactions symétriques : interactions où les participants sont égaux (ont mêmes droits, mêmes devoirs et mêmes obligations).

2/. Interactions complémentaires : parmi lesquelles, celles qui sont **hiérarchiques** comme les interactions (professeur élève), (adulte-enfant),

patron-employé), (**médecin-patient**), cas qui nous intéresse le plus et où la négociation se définit comme le processus aboutissant à une décision basée sur un accord mutuel entre patient et médecin, et concerne surtout l'établissement d'un nouveau traitement.

Cette négociation permet au patient de comprendre le processus de décision et stimule son engagement à adhérer au plan du traitement en fonction de ses préférences et où il exprime lui-même des solutions où les chances de succès sont grandes.

Exemple:

(....)

M4: malheureusement oui↓ /mais c=n'est pas grave .surtout madem jdid.
/alors, Ddoula que savez-vous du traitement du diabète'

P4: ben:::normal=ment je sais qu= le régime diététique est très bénéfique, bien sûr plus les médicaments

M4: chouf le but de notre traitement rah ykoun le fait de normaliser les valeurs du sucre dans le sang. alors, pour cela, on a plusieurs possibilités.

Comme vous l'avez dit, vous-même, = y a les mesures diététiques, = y a les médicaments, mais il y a également l'exercice physique.

Alors qu'est-ce que vous sentez prêt à faire, la patrie'

P4: tballi je préfère les mesures diététiques et l'exercice physique pour le moment.

M4: d'accord :::/donc on se donne deux mois nchallah pour évaluer l'effet de ces mesures.

P4: nchallah /sahha merci hakim

Ou celles qui sont non hiérarchiques (qui n'impliquent pas de relation de dominance claire entre les partenaires (Exemple: interactions vendeur- client, intervieweur- interviewé ...). dans ce type de relation les participants ne jouissent des mêmes devoirs et droits.

Certaines relations de dominance peuvent se constituer lors des interactions et même le rapport de places grâce aux relationnèmes verticaux qui sont de nature très diverse et qui jouent à ce niveau un rôle très décisif; parmi lesquels (*la forme d'adresse; la quantité de parole, le fonctionnement des tours de parole; les actes de langage produits*)

Rapport de places qui va permettre à l'un des participants de se mettre en "*position haute* parce qu'il parviendra à imposer à l'interaction sa langue, son script, sa durée ses thèmes, son vocabulaire, la prise de parole ou la négociation.

Conclusion :

Pour conclure, nous disons que tous les êtres humains ont un système de valeurs relatif et contradictoire et qu'ils sont membres d'une société pleine de divergences et d'intérêts contradictoires, ce qui implique l'existence d'un conflit et d'une coopération permanents.

Ceci revient à dire que l'acte de désaccord est une réalité quotidienne, sociale et langagière qui rend nécessaires les négociations. Négociations qui sont massivement représentées dans les interactions verbales et qui servent à éviter les fractures de relations entre les individus et rendent finalement possible la communication.

CHAPITRE III

LA POLITESSE LINGUISTIQUE

"On demande à la fleur son parfum et à l'homme la politesse".

Proverbe Hindou

Introduction :

Les échanges les plus ordinaires sont soumis par-delà leur fonction communicative officielle, à des contraintes, ainsi la langue met à la disposition de ses utilisateurs un jeu spécifique de règles, contraintes et d'autres règles que *Goffman* dit "rituelles" qui interviennent à tous les niveaux du fonctionnement du discours en interaction. Parmi lesquelles "la politesse" qui est un phénomène fondamental qui se définit comme: « *L'ensemble des procédés conversationnels ayant pour fonction de préserver le caractère harmonieux de la relation interpersonnelle, en dépit des risques de friction qu'implique toute rencontre sociale* ».¹

Définition qui rappelle que dans toute rencontre sociale y a risque pour les interactants d'être menacés, embarrassés ou humiliés et qu'ils font recours à des mécanismes compensatoires qui sont les rituelles de politesse.

Un comportement est qualifié de "rituel" s'il se caractérise par deux traits distinctifs, tous deux graduels:

1. Il doit être un comportement répétitif, stéréotypé, codifié. C'est-à-dire que l'on observe l'association régulière d'un usage et d'une situation d'emploi, exemple (la salutation)

2. Le caractère sacré de l'objet du rituel, métaphore que *Goffman* qualifie de très motivée, car la face est aussi un objet sacré, auquel chacun voue un véritable culte.

« *La face est donc un objet sacré, et il s'ensuit que l'ordre expressif nécessaire à sa préservation est un ordre rituel* ». ²

En tout état de cause, la politesse telle qu'elle est ici définie ne se limite pas aux formules figées, bien loin de là: elle englobe toutes sortes de procédés (comme la formulation indirecte des actes de langage).

Nous disons enfin, que la politesse est un phénomène pertinent tant pour l'observation du fonctionnement du discours que pour la description du système de la langue, car c'est dans la langue que se trouvent engrangées ces ressources

¹ Kerbrat-orecchioni, le discours en interaction. Arman colin, 2005. P:189

² Goffman. 1974. p:21.

nombreuses et diverses qui permettent, en discours, l'exercice du "travail des faces" et dont la description efficace des interactions verbales au sein d'une société ne peut se faire selon Kerbrat-Orecchioni¹ sans en tenir compte de certains de ses principes qui exercent des pressions très fortes sur les mécanismes de production et d'interprétation des énoncés échangés ainsi que sur la relation interpersonnelle.

Théorie de la politesse: «De Goffman à Brown et Levinson.»

Cette théorie est un nouveau champ d'investigation en pragmatique interactionnelle, paru vers la fin des années soixante-dix aux États-Unis.

Elle est amorcée avec certains concepts que *Goffman* a introduit tels: face, face want, face-work, déférence et autres, puis développée par: *Lakoff, Leech et Brown et Levinson*.

1. La théorie de Goffman

Qui fut le premier à introduire la notion de "face". Sa théorie a inspiré la distribution de Brown et Levinson en faces (négative et positive), ces deux termes qui sont à prendre comme deux faces d'une seule réalité et non pas au sens moral de (mauvais_bon). car lors de toute rencontre en deux y a quatre faces et si les interactants veulent que leur conversation se prolonge, ils doivent fournir des efforts afin d'éviter la production des FTAs.

Conception qui consiste à considérer et concevoir la communication comme un espace pavé de dangers et difficultés entre les participants et qui ne peut se maintenir que grâce aux rituels verbaux et même non verbaux (avec lesquels on essaie de préserver nos faces et celles des partenaires en faisant recours à des stratégies diverses que Goffman appelle des "figurations" auxquelles les participants se livrent pour contourner les FTAs. Cette théorie est considérée comme une matrice sociale de la communication.

¹ Interactions verbales (tome 2). Paris: Armand Colin. 1992. p : 159

2. Le modèle de Robin Lakoff

Pour qui la communication humaine a deux fonctions majeures, qui sont: la transmission des informations et l'établissement et le maintien de la relation interpersonnelle.

C'est cette deuxième fonction qui dépend largement de la politesse. Ce concept qu'elle définit comme:

*"Politeness is a system of interpersonal relation designed to facilitate interaction by minimizing the potential for conflict and confrontation inherent in all human interchange"*¹.

Pour elle, le phénomène de la politesse peut être décrit en prenant en considération l'acceptabilité d'une phrase c'est-à-dire que la grammaticalité d'une phrase dépend du contexte qu'elle analyse et formule par la suite deux genres de règles qu'elle appelle: **"règles de compétence pragmatique"** et qui sont:

1. be clear → soyez clair.
2. be polite → soyez poli.

La première sur laquelle s'appuie et se concentre le locuteur si son but est la seule transformation d'information alors qu'il s'appuie sur la deuxième si son but est de maintenir et établir la relation interpersonnelle.

Dans ce sens toujours, *Lakoff* divise les discours en deux types: discours ayant pour but la communication des informations et discours orienté vers l'interaction elle-même en mettant l'accent sur la relation à la politesse et considère que les maximes de conversation de *Grice* conviennent comme des "règles de clarté" pour le premier type alors que pour le deuxième type, elle propose des sous règles qu'elle appelle : **"règles de politesse"** et qui sont au nombre de trois:

1- **Don't impose (N'imposez pas)** : qui peut s'appliquer dans des situations de communication marquée par l'utilisation des termes d'adresses ainsi que le niveau de langue).

¹ 1990. P: 34

2- Give options (Laissez le choix) : Laissant à l'interlocuteur la liberté de choix et au locuteur d'exprimer sa considération.

3- Make a feel good- be freindly (Mettez l'autre à l'aise – soyez amical) :

Considérée comme une stratégie consistant à renforcer la solidarité et l'informalité et produit un effet d'égalité ou de camaraderie entre les participants, en les mettant à l'aise.

Règles qui sont universelles, mais dont l'actualisation varie d'une culture à l'autre. Dit *Lokoff* en répondant aux critiques qui lui sont faites à ce propos:

"I am claiming here that these rules are universal. But clearly customs vary. Are these statements contradictory? I think not. What I Think happens, in case two cultures differ in their interpretation of the politness of an action or an utterance is that they have the same three rules, but different orders of precedence for these rules".

3. Le modèle de Geoffrey leech:

Qui intègre les deux principes de "coopération" et celui de "politesse" qui relèvent du domaine de la rhétorique personnelle en les considérant comme des facteurs pragmatiques importants qui régissent l'interaction: le premier au niveau du contenu et le deuxième au niveau de la relation.

Leech affirme que le principe de politesse, repose sur les notions de "coût" et de "bénéfice", qui se présentent comme étant un ensemble de maximes de politesse et leurs sous maximes:

1- Tact maxim (in impositives and commissives)

- * Minimize cost to other.....minimisez le coût à autrui
- * Maximize benefit to other.....maximalisez le bénéfice à autrui

2- Generosity maxim (In impositives and commissives)

- * Minimize benefit to self..... Minimisez le bénéfice à soi
- * Maximize cost to self.....maximalisez le coût a soi

3- Approbation maxim (in expressives and assertives)

- * Minimize dispraise of other.....minimisez le reproche ou (l'injure) à autrui

* Maximize praise of other.....maximalisez l'éloge à autrui

4- Modesty maxim (in assertives)

* Minimize praise of self.....minimisez l'éloge à soi

* Maximize dispraise of self.....maximalisez le reproche à soi

5 Agreement maxim (in assertives)

* Minimize disagreement between self and other.....minimisez le désaccord entre soi et autrui.

* Maximize agreement between self and other.....maximalisez l'accord avec soi et autrui

6- Sympathy maxim (in assertives)

* Minimize antipathy between self and other.....minimisez l'antipathie entre soi et les autres.

* Maximize sympathy between self and other.....maximalisez l'ampathie aves autrui..

Principe qui se formule ainsi: Maximalisez l'expression de la croyance polie et minimisez l'expression de la croyance impolie et que chacune des maximes opère sur l'échelle de valeur du "coût" et du "bénéfice", alors que la politesse est plus élevée quand le coût est plus grand pour le locuteur et que le bénéfice est plus grand pour son allocutaire.

Les normes de politesse varient d'une société à l'autre c'est-à-dire que chaque société établit son propre ordre de priorité entre les maximes, idée qu'il partage avec *LAKOFF*.

Leech propose une autre distinction importante qu'est celle entre "Politesse absolue" et "politesse relative", cette dernière qui est fonction du contexte dans la mesure où la nature d'un acte langagier dépend de la relation interpersonnelle, le type d'interaction et la communauté culturelle. Alors que "la politesse absolue" débouche sur la pragmatique générale" et qui s'occupe des aspects plus abstraits comme les conditions générales d'emploi du langage dans la supposition d'"universalité" et qui repose sur une perspective selon laquelle certains actes de langage sont intrinsèquement polis, et d'autres impolis.

Donc, la politesse se divise en politesse négative (qui consiste à minimiser la nature impolie d'un acte langagier) et politesse positive (qui consiste à maximaliser l'effet poli).

4. Le modèle de penelope Brown et Stephen c- Levinson:

Brown et levinson considèrent le phénomène de politesse comme le principe qui gouverne l'usage du langage et la relation sociale en introduisant la notion de "face" de *Goffman*.

Ce modèle se fonde sur l'idée que chaque individu a deux caractéristiques principales « La rationalité et la face »: La première étant le choix effectué par le locuteur d'un moyen particulier pour atteindre ses buts interactionnels et une "face" qui se compose de deux face **positive et négative** qui représentent deux aspects différents d'une même entité.

***Face positive:** qui correspond au narcissisme, et l'ensemble des images valorisantes que les interlocuteurs construisent d'eux-mêmes dans l'interaction voire même imposer.

***Face négative:** qui correspond à ce que *Goffman* décrit comme " Territoires du moi" (Territoire temporel, spatial, corporel, matériel...)

La distinction (face – territoire) n'est pas toujours facile à faire et varie selon les cultures dont certaines privilégient le " territoire" alors que d'autres préfèrent la notion de "face" .Deux notions qui sont en réalité complémentaires et dont *Brown* et *Levinson* leur ont ajouter le concept basique de **FTA (face threatening acts)**, qu'on suppose qu'ils sont réalisés lors d'une interaction par les participants consciemment ou non, Cette dernière qui présente au long de son déroulement des risques pour les faces des interactants, risques liés à la nature potentiellement menaçante des actions, que l'on essaie au maximum d'éviter à soi-même et à autrui.

Donc, une nouvelle notion vient se greffer sur celle de "face", qui est celle de "Face want", ou le désir de préservation des faces qui se réalise en accomplissant un travail de figuration" Face-work" qui désigne selon *Goffman*:«*Tout ce*

qu'entreprend une personne pour que ses actions ne fassent perdre la face à personne(y compris elle-même).»¹

Autrement dit, pour qu'il y ait coopération, il faut respecter mutuellement les faces des uns et des autres. *Brown et Levinson* considèrent alors la politesse comme un phénomène de Face-work ou comme un moyen de concilier F T A et la Face-want.

Ceci se réalise par des stratégies que les interactants choisissent lors de l'interaction et dont ces auteurs classent en cinq grandes stratégies:

(Stratégies numérotées par ordre de politesse croissante)²

- ne pas accomplir le F T A. accomplir le F T A. (5)
- Non ouvertement / ouvertement (" off record", " on record") (4)
- Avec une action. sans action réparatrice (1)
- Politesse négative. Politesse positive (3). (2).

Ces cinq stratégies présentées ci- dessus et qui s'emploient dans l'interaction dans le but de ménager la face menacée. Donc, plus un acte est menaçant pour la face de l'interlocuteur, plus le locuteur choisit une stratégie d'un degré élevé dans la série précédente pour minimiser la menace. Mais si le locuteur préfère produire un F TA que de préserver la face de son partenaire, il peut utiliser sans action réparatrice une stratégie verbale d'une façon directe et claire. Par cette utilisation explicite d'un FTA, le locuteur maximalise les menaces de face, donc la face se trouve ignorée.

Ces stratégies de politesse permettent d'accomplir un FTA mais avec une action réparatrice se divisent en deux types: [" Politesse négative"et "politesse positive"] que *Brown et Levinson* définissent comme suit:

"Positive politeness is redressive directed to the addressee's positive face, his perennial desire that his wants should be thought of as desirable".

Elle est une stratégie utilisée pour sauver la face positive de l'interlocuteur et se réalise en général dans la conversation entre inter actants

¹ Kerbrat-orecchioni.la conversation.paris. Seuil.1996.p:53

² Kerbrat-orecchioni, interactions verbales(tome 2).paris .Colin ,1992.p:174.

intimes, montrant leur solidarité. Il semble qu'elle corresponde à la règle de politesse de Lakoff (Make a feel good- be freindly).

Alors que la politesse négative est définie comme suit:

«Negative politeness is redressive action addressed to the addressee's negative face: his want to have his freedom of action unhindered and his unimpeded. »

elle consiste essentiellement à sauver la face négative d'autrui.cette stratégie correspond aux règles de politesse de Lakoff(don't impose et give options),en minimisant l'imposition à son partenaire d'une action menaçante.alors la politesse positive est,notent Brown et Levinson,au cœur du comportement familier et de la plaisanterie,la politesse négative est au cœur du comportement du respect.ainsi,dans la culture occidentale,la politesse negative est un ensemble de stratégies linguistiques des plus minutieuses et conventionalisées pour réparer les FTAs.on peut dire que brown et levinson ne s'intéressent guère à la politesse négative,au fonctionnement des FTAs.

Si, l'acte de langage est réalisé dans l'intention d'accomplir non ouvertement un FTA, il s'agirait donc d'une stratégie "off record" qui renvoie souvent à un acte de langage direct. Bref, cette stratégie est utilisée lorsque le locuteur veut faire un F T A mais voudrait éviter d'en avoir la responsabilité.

Stratégie qui demande un effort d'inférence de la part de l'interlocuteur sur l'intention de son locuteur.

Pour ce qui est des cinq stratégies citées ci –dessus, il convient de dire que le premier type est une impolitesse et non une stratégie de politesse ainsi que pour le cinquième type dont il serait difficile de considérer comme un processus de face-work du fait qu'il ne s'agit pas d'un acte langagier accompagnant un FTA, mais plutôt pouvant accomplir un acte contraire au FTA, comme dans le **"rite de représentation "de Goffman.**

Donc, comme stratégie de politesse pour ménager les FTAs, il reste : la politesse positive, politesse négative, et la stratégie "off record", ces trois stratégies qui correspondent respectivement aux rites de réparation et d'évitement de *Goffman.*

Stratégies, qui ont toutes de nombreuses sous- stratégies, dont le choix et le recours dépendent du degré du FTA ;

Plus le degré est grand, plus le niveau de stratégie choisie s'élève, afin de minimiser le risque de la perte de face de la façon la plus harmonieuse possible.

Brown et Levinson ont rendu compte aussi de trois facteurs pour ce bon choix du niveau approprié de la politesse parmi ces nombreuses stratégies, et qui sont:

1. La relation de pouvoir (P) entre les interlocuteurs.
2. La distance sociale (D) entre eux.
3. Le degré d'imposition (R).

Selon ces auteurs toujours, la gravité d'un FTA commis dans une situation donnée varie, selon ces trois facteurs qui sont primordiaux pour déterminer le degré de politesse d'un énoncé. Facteurs qui se comprennent différemment selon les communautés culturelles, car même dans un même acte langagier chaque société a sa propre valeur attachée à (P), (D) et (R) .et même le système culturel propre à chaque société peut influencer de son côté sur le degré de gravité du FTA, la définition de la nature de ces facteurs et même les stratégies de politesse choisies. D'où la relativité de la politesse donne lieu à des malentendus dans le cas d'interaction entre interlocuteurs de cultures différentes.

5. Le modèle de Kerbrat Orecchioni :

On ne peut pas passer en silence ses travaux, car elle fut la première qui a abordé la question de « politesse » en France et la discussion systématique de ses phénomènes.

Phénomène auquel elle a consacré toute une partie dans son livre qui s'intitule (" les interactions verbales " - tome 2 – 1 992) où elle présentait un modèle édifié sur des bases empruntées à *Leech* mais surtout à *Brown et Levinson* en établissant un modèle de politesse systématique et global en ajoutant la notion de FFA (face flatering act) et redéfinissant les deux notions de politesse positive et politesse négative en prenant en considération les principes « A. orientés » et "L.

Orientés » , politesse et impolitesse . Modèle par lequel elle a essayé de décrire d'une façon cohérente les phénomènes de politesse linguistique à partir des notions citées ci-dessus.

C'est grâce à ses travaux que la politesse a été abordée d'un point de vue « optimiste » contrairement au modèle de « *Brown et Levinson* » où elle est abordée d'un point de vue « pessimiste » comme un ensemble de procédés de face work ou un moyen de concilier le face want et FTAs.

Modèle selon lequel, tous les actes de langage sont considérés comme des FTAs c'est-à-dire comme des actes potentiellement menaçants pour les faces positives et négatives des interactants.

La linguiste *Kerbrat Orecchioni* a introduit la notion de « FFA » ou « anti FTA » car dans la vie quotidienne, il n'y a pas que des actes menaçants comme la requête ou la critique mais il existe encore des actes valorisants pour les faces des interlocuteurs comme « le compliment », « le remerciement », « le vœu » etc....

Donc, l'ensemble des actes langagiers se répartit en deux grands ensembles : FFAs et FTAs.

5.1. Politesse négative et politesse positive :

Distinction qui représente une autre confusion conceptuelle de *Brown et Levinson*. Ces derniers qui distinguent la politesse positive orientée vers la face positive et politesse négative qui est orientée vers la face négative.

Distinction considérée comme ambiguë, car un FTA peut menacer les deux faces à la fois ou même comme une confusion qui, selon *Kerbrat – Orecchioni*, repose surtout sur l'absence d'identification des FFAs. Notion dont l'introduction au sein de l'analyse de politesse a permis de mieux comprendre ce phénomène ainsi que de faire la distinction : *politesse négative* et *politesse positive*, deux notions qu'elle définit comme suit :

1 – « La politesse négative est de nature abstentionniste ou compensatoire : elle consiste à éviter de produire un FTA, ou à en adoucir par quelques procédés la réalisation que ce FTA concerne la face négative (ex : ordre) ou la face positive

(ex : critique) du destinataire, qui, en ce sens, implique à la fois la politesse négative et positive de *Brown et Levinson*.

2 – « La politesse positive est, au contraire, productionniste : elle consiste à effectuer quelques FFAs pour la face négative (ex : cadeau) ou positive (ex : compliment) du destinataire.

5.2. Principes « A – orientés », « L – orientés ».

Ces principes qui s'adressent au locuteur ou à son interlocuteur respectivement et qui sont complètement négligés dans le modèle de *Brown et Levinson*, principes qui consistent à ménager les faces des interlocuteurs en leur attribuant le caractère suivant :

- Les principes « A – orientés » ont pour objet d'être favorables à l'allocutaire en valorisant sa face et se répartissent en deux sous catégories, qui sont : « politesse positive » et « politesse négative ».

« Les principes A – orientés représentent la politesse au sens strict : avec ses deux variantes, négative et positive, elle consiste à ménager ou valoriser les faces d'autrui ».

Alors que les principes L « orientés » ont pour objet d'être défavorables au locuteur en dévalorisant ses faces.

« Quand aux principes L – orientés, leur rôle est secondaire, néanmoins nécessaire si l'on veut rendre compte dans sa globalité du fonctionnement de la politesse ».

Principes qui sont souples et varient selon la valeur socioculturelle d'une société.

5.3. Fonctionnement du système :

5.3.1. Actes menaçants « FTAs » et adoucisseurs :

Tout au long du déroulement de l'interaction, les interactants sont amenés à accomplir un certain nombre d'actes, verbaux et même non verbaux et qui sont susceptibles de venir menacer les « territoires » et les faces des participants qui sont dans cette mesure appelés « actes menaçants pour les faces » ; expression abrégée

sous forme « FTA » qui fait aujourd'hui partie du vocabulaire de base pour tout chercheur en conversation.

1 - Actes menaçants pour la face négative de celui qui les accomplit : L'offre, la promesse qui permettent d'effectuer un acte qui peut dans un avenir proche ou même lointain léser son propre territoire ;

2 - Actes menaçants pour la face positive de celui qui les accomplit : L'excuse, l'aveu et l'autocritique qui sont qualifiés « d'auto dégradants ».

3 - Actes menaçants pour la face négative du récepteur : Actes qui peuvent être de nature verbale : les questions dites « indiscrètes », et autres actes dérangeants comme, l'ordre, le conseil, l'interdiction, la requête et autres.

Comme ils peuvent être de nature non verbale comme : les offenses proxémiques, agressions visuelles, sonores, olfactives, contact corporel ou autre.

4 - Actes menaçants pour la face positive du récepteur :

Qui sont tous des actes qui risquent de mettre en péril le narcissisme d'autrui. Exemple : la réfutation, le reproche, l'insulte, la moquerie...

Ces deux dernières catégories (3) et (4), sont les plus pertinentes et qui nous intéressent car la politesse concerne avant tout l'attitude du locuteur vers l'interlocuteur et sert à amortir ces actes menaçants par le biais de quelques procédés que *Brown* et *Levinson* appellent Adoucisseurs (softeners) en anglais.

La panoplie des adoucisseurs est riche et variée et de natures diverses : para verbale et non verbale : voix douce, sourire, inclinaison de la tête, et verbale : qui se répartissent en procédés : substitutifs et accompagnateurs :

A. - Les procédés substitutifs : par lesquels la formulation devient plus douce, parmi lesquels :

- La formulation indirecte de l'acte de langage : cas d'ordre (acte menaçant et qu'on peut adoucir par le remplacement par une question), par exemple : au lieu de « ramène le dossier de ce patient », on dira plus volontiers : « Peux-tu me

ramener le dossier de ce patient ? » ou « j'aimerais bien que tu me ramènes le dossier ». Recours qui relève de la politesse.

- Questions valant pour reproche. ex : « tu n'as pas classé les dossiers ? », ou réfutation : « tu penses vraiment que... ? ».

- Aveu d'incompréhension de la part du locuteur, qui prend par politesse à son compte le problème communicatif qu'il estime en réalité imputable à son partenaire, ex : « je ne comprends pas bien »..

- Comme on peut encore adoucir un FTA par des désactualisateurs temporels, personnels ou modaux : le conditionnel « tu pourrais classer les dossiers ? » passé de politesse (je voulais vous demander si je peux passer aujourd'hui ? », l'utilisation du pronom indéfini « on », ex : (on ne fume pas ici), le « vous de politesse », ou le remplacement d'un « je » par « on » si le contenu de l'énoncé est positif et pour « tu » s'il est négatif, ou même par quelques procédés rhétoriques comme « la litote » ou « l'euphémisme » ex : (c'est pas très sympa ce que tu viens de faire ».

B. -Procédés accompagnateurs :

Parfois, des FTAs sont accompagnés de formules spécialisées telles que : « s'il te/vous plait » et d'autres procédés qui servent de gants pour ménager les faces positives des partenaires :

a. l'annoncer par un énoncé « préliminaire » :

- pour les requêtes : « tu peux me rendre un service ? »
- questions : « je peux te demander quelque chose ? » ;
- critiques : « je peux te faire une remarque ? » ;
- invitations : « tu es libre l'après-midi ? ».

b. l'excuse et la justification ;

c. les minimisateurs : * je voulais **simplement** vous demander...

* c'est **juste** pour savoir si....

* puis-je te donner **un petit** conseil...

d. les modalisateurs : « je pense que... », « il me semble que... »,

e.les désarmeurs : « je ne voudrais pas te déranger, mais... par lesquels on anticipe une réaction négative possible de la part du récepteur et tente de la désamorcer.

f.les amadoueurs : qui visent à faire avaler la pilule, sinon trop amère du FTA (termes d'Orecchioni) ex : « sois gentil, passe-moi le livre... ».

- **Notions d'anti –FTA ou « FFA »:**

Kerbrat Orecchioni, reproche cette conception pessimiste de l'interaction qui représente les membres d'une société comme des êtres vivant sous la menace permanente des FTAs, et qui passent leur temps à monter la garde autour de leur face et territoire et montre que certains actes de langage peuvent être valorisants pour les faces des interactants comme : le vœu, le compliment ou le remerciement et qu'il faut prendre en considération et qu'il est indispensable d'introduire dans le modèle de *Brown et Levinson* ce terme supplémentaire pour désigner ces actes positifs, qu'elle appelle : FFA (Face Flattering acts).

5.3.2. Actes fletteurs et intensifieurs:

Contrairement aux adoucisseurs, les intensifieurs¹, viennent renforcer l'acte de langage au lieu de l'amortir ainsi qu'augmenter son impact au lieu de l'atténuer. Ces mêmes intensifieurs peuvent avoir différents effets, selon qu'ils accompagnent des FTA ou FFA : s'ils accompagnent un FFA, le renforcer au service de la politesse, alors que s'ils accompagnent un FTA, ils en aggravent le caractère impoli.

L'introduction des actes flatteurs, permet de dégager deux versants de la politesse : négative, en vertu de laquelle l'individu évite de procurer des actes menaçants et/ou s'efforce d'atténuer ceux qu'il a commis par certains procédés.

Et politesse positive, en vertu de laquelle, il produit des actes flatteurs qui n'ont pas de fonction réparatrice :

Exemple:

x:pardon, docteur.puis-je savoir ce que ma mère a au juste.

M:mais bien sûr.elle souffre d'une cirrhose du foie.

¹ En anglais:boosters, aggravators ou bien uptoners.

x:pas vrai...!!!

M:malheureusement c'est vrai

M:rabbi ykoun maakoum.

x:Amine ya rabbi

- Je voulais bien vous demander autre chose si c'est possible

M:oui...je vous en prie.

x :est-ce qu'elle peut sortir au moins pour quelques jours?

M:on en discutera après

(...)

Les actes produits ici sont pour la plupart des demandes d'informations ou renseignements. Actes qui peuvent menacer la face du récepteur et que la locutrice a accomplis en prenant les précautions suivantes :

1 -La réalisation indirecte de la question au lieu de la formulation directe.

2 -L'utilisation de l'imparfait et d'une préface...

Procédés que l'on utilise pour adoucir la menace des actes produits et qui entrent dans le cadre de la politesse négative.

5.3.3. Dissymétrie du système :

L'ensemble de ces principes constitue le système de la politesse qui est caractérisé par une double dissymétrie :

A / - Dissymétrie entre principes orientés vers autrui et ceux orientés envers soi-même : Les premiers correspondent à la politesse à proprement (A.orientés) parler, soit négative ou positive, principes qui sont favorables pour la face de l'interlocuteur. Alors, que les seconds correspondent à ce qu'on appelle « principe de dignité », qui correspondent à ne pas produire des actes flatteurs envers soi, car si le locuteur désire se situer dans un cadre de communication polie doit, vis-à-vis de son interlocuteur : adopter des comportements anti-menaçants (FFAs).

- essayer d'adoucir, ou même d'éviter les comportements menaçants, et vis-à-vis de lui-même, il doit :

*éviter de produire sans cesse les FtAs .

*produire parfois des (auto-FTAs).

B / - Dissymétrie entre FTAs et FFAs.

Les premiers (FTAs) n'étant pas polis en soi, ne le deviennent sauf lorsqu'ils sont adoucis par quelques procédés alors que (FFAs) sont intrinsèquement polis et plus encore, s'ils sont renforcés.

5.4. L'importance du contexte :

Le travail des faces dépend de différents facteurs, contextuels et de la nature de la relation interpersonnelle, représentée dans ses deux principaux aspects et qui sont le facteur Power et Distance.

Donc, disons tout simplement que l'effet de la politesse ou même de l'impolitesse produite par l'énoncé résulte de son contenu sémantique, pragmatique de sa formulation, de son ton ainsi que d'autres facteurs contextuels dont la nature du canal fut la plus importante.

4.5. Politesse, impolitesse, apolitesse, hyperpolitesse :

La politesse est un phénomène qui ne se définit qu'en référence au contexte et qui repose sur la notion de "contrat conversationnel", c'est-à-dire, en respectant les normes en vigueur, dans la situation communicative : donc, nous considérons comme *poli*, tout énoncé conforme à ces normes alors que tout énoncé violant une ou plusieurs de ces normes est considéré comme *impoli*.

Il semble dur d'admettre que le remerciement, l'ordre, l'insulte, ou même l'excuse soient sur le même plan. Difficile aussi de considérer un énoncé tel : « fermez-la, immédiatement ! » "Faites lui une radio, vite!" Comme impoli dans un cas d'urgence ou de considérer le remerciement excessif ou même d'excuses superflues comme « *impoli* »

Mais, l'on a affaire, dans le premier cas de « l'*apolitesse* » et de « l'*hyperpolitesse* » dans le deuxième cas, où ces deux nouvelles catégories que Kerbrat Orecchioni a ajouté au couple (politesse/impolitesse).

Donc, l'effet de la politesse, ou même de l'impolitesse dépend à la fois du contenu de l'énoncé (production FFA/FTA), de sa formulation (adoucie ou renforcée) ; ainsi que du contexte, situationnel et culturel d'où apparaissent les définitions ci-dessous :

« ⁽¹⁾ *Politesse : existence d'un marqueur dont la présence est plus ou moins conforme aux attentes normatives en vigueur dans la situation* »¹.

NB : Dans ce contexte, l'adjectif « marqué » est ambigu, renvoyant soit au fait que l'énoncé possède une "marque " de la valeur de la question, soit au fait qu'il se « démarque » des normes en vigueur. Dans un magasin par exemple, la formulation polie de la requête « je voudrais X » est « marquée » au premier sens du terme (le conditionnel est bien un marqueur de politesse) mais « non marquée » au deuxième sens (c'est la formule la plus attendue en la circonstance, « je veux X » étant, au contraire, en ce sens, extrêmement « marquée »).

⁽²⁾ Hyperpolitesse : présence d'un marqueur excessif par rapport à ces attentes. Elle peut basculer dans l'impolitesse dès lors qu'elle prend une valeur ironique ou sacristique (trop de politesse peut tuer la politesse).

⁽³⁾ Apolitesse : absence « normale » d'un marqueur de politesse ; cas des urgences par exemple.

⁽⁴⁾ Impolitesse : absence « anormale » d'un marqueur de politesse, ou présence d'un marqueur d'impolitesse.

Exemple :

P13:essalem aalaykoum

M13:wa aalaykoum essalem /alors wech aandek madame'

P13:franch=ment (**rire**) aandi mille et un problèmes

M13:ah:::non::↑aatini le plus important

P13:pardon↑*

M13:goutlek aatini juste le plus important,j'ai pas l=temps madame

¹ Kerbrat orecchioni.le discours en interaction.2005.p:209

P13:mais:::

M13:sinon rohi choufi un autr= méd=cin

P13:ah::bon:::mais ça fait trois heures wana nestenna

(Le médecin s'adresse à son infirmière) le suivant↑ (et la pauvre patiente prend son sac et sort toute furieuse en criant)

6. Politesse mais envers qui ?

Dans toute interaction, existent différents types de FTAs qui menacent les faces négatives et positives de chacun des participants et autant de FFAs ainsi que d'autres actes. Ces participants mêmes qui n'ont pas même statut par rapport à cette question de politesse car elle s'exerce d'abord et avant tout envers autrui duquel le souci est le réquisit fondamental de la politesse.

Par contre, on ne peut pas parler de politesse envers soi mais plutôt de "respect" envers soi.

Donc, la politesse proprement dite est faite essentiellement de principes orientés vers autrui". *Mais il faut aussi admettre dans le système des principes "orientés vers soi-même", dans la mesure où certains types de comportements envers soi-même peuvent avoir des effets indirects sur les faces d'autrui"*¹. Effets qui peuvent être négatifs et qui ne relèvent pas du principe de "modestie" dans les cas où le(s) locuteur(s) se fait(font) mousser ou de se' "vanter", ce qui peut exercer des pressions trop fortes sur les comportements des autres interactants, comportements que Dumarsais énonce comme suit: ("Les louanges que l'on se donne blessent toujours l'amour propre de ceux à qui l'on parle".²

¹ Kerbrat oreccioni. le discours en interaction. 2005p:203

² ibid.p:202

7. fonctions de la politesse:

La politesse joue un rôle très important dans la relation sociale et permet même de la structurer, elle est aussi un code de communication et l'un des fondements essentiels des relations.

Elle s'opère ainsi au trois niveaux:du psychologique, communicationnel et sociologique.

7.1*fonction psychologique:

Les relations sociales sont placées par le savoir sous le concept de réciprocité ou reconnaissance mutuelle ainsi les rites d'équilibrage ont pour but de prodiguer aux personnes en position basse un intérêt compensatoire et leur donner une identité positive.

Respecter les autres, c'est avoir à leur égard un comportement plein de tact et de déférence ainsi que de montrer l'importance qu'on accorde à leur présence et à leur jugement en se présentant avec une bonne tenue devant eux et vouloir se faire connaître par eux car pour être admis dans une communauté il faut montrer son adhésion aux valeurs du groupe

6.2*fonction communicationnelle

à ce niveau ,sa fonction est de favoriser le contact en faisant courir un minimum de risques aux faces ainsi qu'aux territoires des acteurs.un enjeu relationnel qui régule le contact et la distance interpersonnelle qui ne soient pas forcément physiques,mais d'une certaine façon,de parler d'un certain ton qui fait qu'on donne le sentiment que l'on s'adresse à quelqu'un qu'on considère comme supérieur ou encore qu'on estime,qu'on respecte beaucoup.donc,c'est dans le ton,l'attitude et le comportement que ça se passe.

7.3*fonction sociale :

A ce niveau, elle fonctionne comme les rituels sociaux:elle renforce l'adhésion d'un groupe et en permettant de l'opposer en tant qu'entité indépendante à d'autres

groupes. En effet, les individus qui partagent les mêmes rites se sentent proches, solidaires et se ressentent comme différents de ceux qui ne les partagent pas.

Donc, elle institue un groupe social (où les individus partagent les mêmes pratiques, mêmes rituels et de l'autre, elle marque une limite entre les gens qui font partie de ce groupe et les autres. Séparation qui s'articule autour du principe de "distinction" qui vise la différenciation sociale qui se teinte de hiérarchie.

Pour les interactants la question qui se pose à ce niveau est : comment faire pour être poli sans trop se sacrifier soi-même ? C'est à cette conciliation parfois acrobatique des intérêts des interlocuteurs que vise l'exercice de la politesse, conformément à la définition qu'en donne Barthes, selon Kerbrat-Orecchioni : "un état d'équilibre très subtil et très fin pour se protéger sans blesser l'autre"¹

Ainsi, pour que l'interaction se déroule de la façon la plus harmonieuse, son fonctionnement doit reposer sur cet équilibre perspicace et fin et que les participants doivent désamorcer les conflits qui surgissent lors de l'interaction : elle est la fonction de la politesse, qui aide à "polir les rouages de la machine conversationnelle, afin d'épargner à ses utilisateurs de trop vives blessures"²

Conclusion

Lors d'une interaction, tous les participants ont des intérêts qu'elle fonctionne dans les meilleures conditions. Pour ceci, ils doivent respecter les règles de la politesse, composante, sans laquelle la vie est impossible tel est le cas de sa "sœur jumelle" comme l'appelait Kant "la civilité" et auxquelles les participants font recours dans le but de favoriser la viabilité de leurs échanges car tous participant à une interaction, ont intérêt qu'elle fonctionne dans les meilleures conditions.

Pour ceci, ils doivent respecter les règles de politesse.

Si nous partons de la vie courante, nous observons que les plus petites frustrations et le moindre manquement aux règles de la politesse peuvent déclencher de grandes colères :

¹ Kerbrat-Orecchioni, la conversation. Ed Seuil. 1996. p. 65.

² Ibid

Ex: "elle aurait pu au moins me parler!", disant une patiente qui se plaint du comportement du médecin qui refuse de la voir la matinée et refusant même de parler avec elle!

P8:bonjour

I:bonjour, madame ça va 'Maalikech'

P8:wallahi chwiyya-::a.c'est pour ça jît

I:mais le rendez-vous ntaak l'après-midi

P8:je sais, mais comme aandi star et encore =y a personne qui peut s'occuper de ma fille jît

I:tu sais madame, je doute fort lakèn tekblek

P8:mais y a personne* Essayes tgoulilha que je veux la voir

(L'infirmière parle avec le médecin et lui explique la situation mais cette dernière refuse même de voir la patiente)

I:désolée madame.mabratèch

p8:mais y a personne↑

I:allah raleb.c'est plus fort que moi

(La patiente en colère)

p8: elle aurait pu au moins me parler↑

C'est pas poli du tout

I:maalich madame arjaai, l'après-midi

P8:plus jamais↑...

C'est la première et la dernière fois.

CHAPITRE IV

Relation médecin_malade

Les mots sains sont le médecin de l'esprit malade

Introduction :

La communication soignant/soigné est un élément clé en pratique clinique et fait partie des quatre composantes essentielles de la compétence clinique et qui sont (connaissance, examen clinique, techniques de communication, résolution du problème).

Une bonne communication n'est pas facultative, elle est obligatoire, car elle aide à produire des consultations plus efficaces, adéquates, pertinentes et très satisfaisantes, tant pour le soigné que pour le soignant. Elle améliore également les déterminants de santé pour le malade et permet de tisser des liens solides entre les deux partenaires de l'interaction. ainsi une bonne et meilleure maîtrise de la relation inter-individuelle permet d'établir un échange langagier qui aura certainement des vertus curatives.

1.Relation médecin/malade:Interaction et rencontre de deux individus.

La relation médecin/malade est une rencontre et un rapport entre deux individus mais qui ne représente ni relation amicale, ni familiale.

HAMBOURGER¹ la compare à une relation amoureuse, où la rencontre de deux solitudes:

"C'est la rencontre de deux solitudes. solitude du malade, écarté par le mal de la vie qu'il aimait, isolé du monde des autres par son angoisse cachée. solitude du médecin, qui sait qu'il devra porter seul le poids d'une responsabilité incessante jusqu'au bout du chemin".

Le malade cherche alors une aide et une assistance auprès de son médecin, ce dernier qui peut la réaliser tout simplement avec quelques termes.

Donc l'échange s'établit entre les deux partenaires non seulement à travers la parole, mais aussi par l'écoute, les soins et la confiance. il permet donc, de construire une

¹ Médecin et chirurgien français. élève du professeur Louis Pasteur. Né le 15 juillet 1909 et mort le 1 février 1992 à Paris.

relation solide et nécessaire pour bien mener le combat contre la maladie avec beaucoup d'émotion, de politesse et de respect mutuel qui représentent une issue aussi importante pour le malade que pour le médecin.

2. Caractéristiques de la relation médecin-malade

Avec ses symptômes, le malade demande certainement au médecin de le guérir de sa maladie, mais il demande aussi d'autres choses:il demande soutien, réassurance, sécurité et affection.

Le médecin réagit devant son malade non seulement comme un spécialiste averti des maladies, mais aussi comme une personne plus ou moins sensible à la souffrance de l'autre.

Ainsi, cette relation, a les caractéristiques suivantes:

- 1*c'est une relation fondamentalement fondée sur l'inégalité et l'asymétrie.
- 2*c'est une relation d'attentes et d'espérance mutuelles:le malade attend la guérison ou au moins le soulagement, le soignant la reconnaissance de son pouvoir.
- 3*c'est une relation où le lieu d'échange est avant tout le corps mais où la parole a aussi une place très importante et un rôle crucial.

3. Histoire de la relation (médecin/malade) :

Nous aborderons successivement l'histoire de la relation Médecin/Malade, la sociologie de la médecine et la psychologie de santé pour retracer les grandes lignes de la recherche que ces trois disciplines ont réalisées sur la relation Médecin/Malade.Cette relation n'a pas été toujours telle que nous la connaissons aujourd'hui.

La relation Médecin/Malade est liée à l'histoire de la médecine.d'Hippocrate à la médecine du XXIème siècle, les rapports du médecin envers son patient ont évolué suivant les progrès scientifiques ainsi que l'évolution des sociétés.

En occident,la médecine a été pour longtemps liée aux croyances et à la religion.le malade était considéré comme quelqu'un d'impur et que la maladie est un chatiment divin.

Posture abandonnée pendant le moyen âge, au cours duquel, la maladie était conçue comme un maléfice, rattachée à la sorcellerie. Période pendant laquelle, le corps était conçu comme un microsome, étroitement relié au reste de l'univers, conception qui a empêché tout progrès médical jusqu'au 17^{me} siècle, mais ce progrès était aussi empêché par le refus que les médecins de l'époque vouaient aux gestes techniques, qu'ils laissent aux chirurgiens et aux barbiers qu'ils méprisent.

Pour les médecins, le malade a été toujours une personne qui souffre et qui a besoin de sollicitude et écoute.

Les traitements médicaux demeurent inefficaces, voire même dangereux, jusqu'au début du 20^{me} siècle.

La vraie révolution de l'efficacité médicale est située au moment des découvertes de Pasteur, qui amènent les possibilités de vaccination et de traitement antibiotique. Ça sera alors dans la rencontre de deux personnes que se jouera la relation médicale et non plus face à des groupements humains comme c'était le cas lors des épidémies du passé. Dès lors, la maladie sera de plus en plus conçue comme une panne dont il faut chercher l'origine chez la personne malade, pour la réparer.

4. Apport des travaux de M.BALINT.

M.BALINT, psychologue hongrois, a développé une modalité originale d'approche de la relation médecin-malade.

ses travaux sont issus de quelques constatations:

1*il existe un certain nombre d'insuffisances de la médecine traditionnelle,qui étudie plus les maladies que les malades.

2*Un tiers de l'activité professionnelle du médecin généraliste ne relève que d'une action psychothérapeutique.

3*que la relation médecin_malade s'organise entre deux pôles extrêmes de domination et de soumission auxquels correspondent le pouvoir du médecin et la fragilité du patient.

Pour Balin, le médecin est un remède en soi, même si son action est médiatisée par un médicament. ainsi, une meilleure maîtrise de la relation interindividuelle doit permettre au médecin d'établir avec son patient un échange langagier affectif qui aura des vertues curatives.

5. Relations sociales dans l'interaction

L'interaction à laquelle nous nous intéressons (médecin-malade) est considérée comme une « co-présence » corporelle et une confrontation de définition de soi revendiquées et attribuées.

Les chercheurs étudiant la consultation médicale ont été impressionnés, voire frappés par le jeu des mouvements de rapprochement – distanciation, des marques de politesse et de respect ainsi que les violations rituelles. Les formes langagières contribuent à cette construction par les choix multiples qu'elles offrent : Termes d'adresse, formes personnelles, (je, on) et modalités verbales (l'impératif, l'interrogatif).

La référence théorique la plus fréquente est la sociologie goffmanienne ainsi que d'autres approches qui sont convoquées.

Alors que d'autres avaient centré leurs travaux sur l'opposition d'attitudes du malade et du médecin.

Mishler (1984), parle de la « voix du monde vécu » (le malade) qui véhicule ses propres récits d'expérience et se sert de termes vagues et de la « voix de la

médecine », celle du médecin, où les mots techniques et les formulations savantes et impersonnelles sont abondantes.

D'autres auteurs ont montré comment, à l'intérieur d'une même interaction, peuvent exister plusieurs cadrages correspondant à des structures de participation différentes et l'on illustre par l'exemple des consultations pédiatriques, dans lesquelles le soignant se trouve devant des multitudes de demandes par la double présence de la maman et l'enfant et, dans certains cas (à l'hôpital) de confrères assistant à la séance, où il répond par des variations de « positionnement » autrement dit « footing » : examiner l'enfant, discuter avec la maman, et rapporter les faits à ses confrères dans certains cas, constituant ainsi trois activités différentes pour lesquelles, il changeait de style verbal et même de registre à chaque fois qu'il change d'interlocuteurs (thème, vocabulaire et intonation) : registre conversationnel avec la maman, registre maternant avec l'enfant, registre informationnel avec ses collègues.

Exemple 1:

(...)

M1:les vomissements'

P1:Non

M1:la diarrhée'

P1:oui /mafhemtèch est-ce qu'il s'agit d'une poussée dentaire ou autre*

M1:elle pleur'

P1:non ma tebkiche, mais..... **XXX**

M1:dhork nchoufouha zinouna

-hayya aammou /hooplaaa:.....

(Le médecin examine la petite et discute avec la maman)

M1:y a du monde aujourd'hui*

p1:oui, et d'ailleurs ana jit ssbah bekri.ça fait trois heures wa ana nestenna

XXX

p1:oui

(...)

Exemple 2:

(...)

M2:Aynih yhoukkhoum'

P2:Oui

M2:Les vaumissements'

P2:Eu:::h oui,ki youchrab lehlib bezzaf

M2:On va le voir /**Hoopla**:::voilà::: nelaabou ana weyyek ndirou tchek tchek
tchek

(Le bébé pleur)

M2:non, non ça y est ça y est **aammou**

(Mais le bébé ne cesse de pleurer)

6. Approches sur la relation médecin malade:

Nous n'allons mentionner ici que les types d'analyse du langage les plus remarquables ainsi que les principaux thèmes de ces analyses.

6.1 - Approches du langage :

6.1.1-Approches quantitatives de la communication :

Ces approches visent à produire des statistiques sur des données traitées comme indicateurs : « temps de parole, interruptions, unités lexicales et silence ».

Concernant les études de la relation « médecin/malade »,elles ont servi lors des années 70 à étayer ce qu'on appelle « la dominance », « l'asymétrie » ou

« l'inégalité » dans cette relation, où le soignant parle plus que le malade et a des droits communicatifs supérieurs.

Mais la critique faite à ces démarches est qu'elles restent à la surface des rapports unissant le médecin et le patient lors d'une consultation.

6.1.2.-Le codage des actes de langage :

Il s'agit ici d'une approche plus élaborée, « en sachant que la pragmatique a proposé la notion d'actes de langage, c'est-à-dire que la parole est un moyen d'agir sur autrui », en reconnaissant sous différentes appellations les actes de base, comme : l'assertion où le locuteur affirme quelque chose.

Exemple :

L'assertion:« Il a une tuberculose », "vous avez une cataracte sénile", "votre bébé a une anémie". **La requête** « Ramenez-moi son dossier » et la demande d'information. **La question**, (vous avez pris vos médicaments ?).

Mais d'autres pensent que les actes de langage ne peuvent être appliqués isolément à la communication verbale et qu'il faut disposer donc d'informations multiples sur le contexte, la séquence ainsi que l'intention pour fonder les interprétations.

Et là, on entre dans une toute autre démarche.

6.1.3. L'analyse des conversations :

Cette approche veut rendre compte non seulement de la bonne forme d'un discours mais de la manière dont s'organisent les cours d'actions concertées : Comment les gens communiquent-ils ? Comment s'y prennent-ils à chaque moment pour établir la coopération ? Comment construisent-ils ensemble l'interaction ?

Donc, elle décrit les procédures activement mobilisées par les interactants dans leurs tours de parole et la construction de leurs actions dans le langage.

L'exemple d'une action langagière centrale et fort importante dans ce genre d'interaction, peut nous éclairer mieux la chose, en la référant à différents cadres théoriques, qu'est « la question ».

1/. – Dans une perspective fonctionnaliste, si l'on observe que le médecin pose plus de questions que le patient, on ne peut dire de ce constat que « normal » et « conforme » au rôle médical du fait qu'il doit collecter l'information qui l'aide à faire son diagnostic.

2/. – Une sociologie, insistant sur la domination symbolique, pourrait, de sa part s'attacher à d'autres phénomènes, exemple : « un malade peut poser une question et qu'il ne lui soit pas du tout répondu » (violence symbolique caractérisée).

3/. – L'analyse des conversations, de son côté, produit des analyses plus fines, mais qui compliquent cette question de « l'asymétrie et la dominance », en montrant, par exemple, que le malade parvient à poser certaines questions en faisant recours à diverses tactiques, insérer une « pré séquence » (Docteur, est-ce que je

pourrais vous demander si...) ou même donner à une assertion l'apparence d'être une réponse et enchaîner à partir d'un thème...

En prouvant que le comportement d'interrogation de la part du médecin est bien loin d'être monolithique, il peut ménager une pause courte en laissant au malade la chance de prendre la parole.

6.2. La sociologie de la santé :

Cette branche de la sociologie s'intéresse aux questions relatives à la santé, sa perte et à son traitement que ce soit chez le médecin ou à l'hôpital.

L'une de ces questions est celle de la relation existant entre le médecin et son patient que ce soit en cabinet privée ou à l'hôpital.

Les sociologues ont abordé cette relation en élargissant la relation interpersonnelle au contexte social.

Les malades ont un entourage, appartiennent à des groupes sociaux.

Les médecins aussi sont membres d'un groupe, mais un groupe au statut spécial (professionnel).

Les sociologues s'intéressant à cette relation sont nombreux, les plus importants sont :

1/. – **Parsons** (1951) : qui fut le premier à étudier les différents enjeux marquant cette relation.

Pour lui, la santé est très nécessaire au bon fonctionnement de la société et que la médecine joue un rôle crucial dans le maintien de la stabilité sociale en traitant la maladie et dépistant la déviance potentielle qu'elle représente et que l'institutionnalisation des liens unissant les deux interactants par des règles de fonctionnement qui les protègent est très nécessaire.

2/. – Les successeurs de Parsons ont réalisé un modèle plus complexe de cette relation en lui reprochant le sien qui leur paraît si simpliste ainsi de ne percevoir le malade que sur un mode passif.

Selon eux, la classe sociale influence fortement les modalités du traitement : la concordance entre l'origine sociale du médecin et celle du patient est déterminante dans les résultats du traitement qui s'avèrent meilleurs quand les deux interactants ont une origine sociale proche.

Ils ont décrit trois types de relations lors de la consultation :

1. – activité du médecin et passivité du patient.
2. – coopération guidée entre les deux protagonistes.
3. – participation mutuelle.

[3]. – Cette relation peut être qualifiée de « conflictuelle » comme l'a montré Freidson (1984) : les intérêts du malade sont fréquemment en conflit avec ceux du médecin. le malade est plus ou moins « sujet » de l'interaction, selon s'il souffre d'une maladie aiguë ou chronique, selon le type de traitement préconisé et selon même la distance sociale et culturelle qui le sépare du médecin.

Freidson met en lumière les variables qui peuvent influencer ce rapport. Variables caractérisant le malade : âge, statut social et aussi type de maladie, par exemple s'il est porteur d'une maladie chronique ou d'un handicap stigmatisés, ainsi que d'autres variables qui caractérisent les conditions d'exercice du médecin.

[4]. – L'étude de la relation axée sur le conflit a également intéressé Goffman, qui a mis en cause la fonction thérapeutique à l'hôpital psychiatrique et le perçoit comme une institution totalitaire, le rôle des soignants est alors de mettre à l'écart les déviants.

Il a développé aussi l'influence néfaste de la stigmatisation sur la relation.

[5]. – Anselm Strauss et ses collaborateurs ont observé des malades chroniques qui disposent d'une grande somme de connaissances sur leur maladie, ce qui mène à une position plus égalitaire dans laquelle, la négociation peut aisément prendre place.

En cas de désaccord, la possibilité de la rupture de la relation existe : le malade ne viendra plus consulter ce médecin et cherche un autre.

Exemples:

P8:bonjour

I:bonjour, madame ça va'Maalikech'

P8:wallahi chwiyy::a.c'est pour ça jit

I:mais le rendez-vous ntaak l'après-midi

P8:je sais, mais comme aandi star et encore y a personne qui peut s'occuper de ma fille jit

I:tu sais madame, je doute fort lakèn tekblek

P8:mais y a personne*Essayes tgoulilha que je veux la voir

(L'infirmière parle avec le médecin et lui explique la situation mais cette

dernière refuse même de voir la patiente)

I:désolée madame.mabratèch

p8:mais y a personne↑

I:allah raleb.c'est plus fort que moi

(La patiente en colère)

p8: elle aurait pu au moins me parler↑

C'est pas poli du tout

I:maalich madame arjaai, l'après-midi

P8:plus jamais↑...

C'est la première et le dernière fois.

Exemple 2 :

P11:shah el khir madame

M11:sbah el khir /alors j= t'écoute

P11:franch=ment aandi mil et un problèmes

M11:aatini juste le plus important /maandich l= temps w zid =y a du monde↑

P11:mais docteur*ana jit ça fait trois heures w ngoullek la vérité lakène makich
rayha tesmaaini ,je préfère sortir↑

M11:d'accord

(La patiente sort trop fâchée et sans être examinée)

Mais la rupture est moins fréquente quand il y a homologation statutaire que quand la personne qui consulte est membre de la classe populaire : nombreux sont ceux qui trouvent que l'examen médical est trop rapide, que le médecin ne donne pas assez d'explication, ou encore utilise des mots incompréhensibles.

Exemple 1 :

P : wech aandi'↑

M : pardon*

P : goultek wech aandi'↑

(Le médecin ignorant ce patient et lui confie à son infirmière) **xxx**

Exemple 2 :

(...)

P9:pardon ma fille *↑ puis-je savoir wech aandi au juste'

M9:j= vous en prie mmimti. Rassurez-vous ↑rien de grave /il s'agit d'une "cataracte sénile" et c'est normal à votre âge, jeune fille

(Rires)

M9:une p=tite chirurgie, peut vous donner confort et vous pouvez rentrer chez vous le lendemain matin de l'opération.

(...)

Exemple3 :

(...)

M 17: maandek walou a l haj

P 17: brit ndir radio↑

M17 : mais :: ya baba les radios ndirouhoum juste f les cas d'urgences wella les accidents mais nta maandek walou

P17 :ana jit beh ndir radio

M17 :mais ::ya baba rani ngoulele ma aandek walou

P17 : khlas↑ khlas↑ tkoun techriwhem men jyabkoum ↑

M 17 : mais c'est pas ça du tout juste la quantité des clichés disponible est très limitée donc nkhellwaha juste pour les cas d'urgence /w l haj rahou bien aandou juste une p^{te} lésion / c'est tout .mais laken

(Le jeune homme l'interrompt)

Pas la peine taatini justification hkti / je comprends la situation très très bien /toutes mes excuses laken rlat maak / wech rah ndirou allah raleb khti il est âgé et en plus analphabète

M17 : je vous en prie khouya /y a rien mais c'est plus fort que moi /je sais que lazem ydir radio beh yerteh balou mais allah raleb hak tchouf f lrachi en plus fihoum des cas qui nécessitent des radios

(Le jeune répond) : une deuxième fois toutes mes excuses /bon courage et bonne journée

M 17 : merci /a vous d^même.

La relation devient encore malaisée par la difficulté que rencontrent les membres des classes populaires à décrire leurs problèmes sanitaires du fait que leurs compétences à utiliser un langage médical sont limitées, difficulté renforcée par un faible apport d'information des médecins auprès de ces personnes.

Notons enfin, que d'un point de vue social, les membres appartenant à des milieux favorisés intériorisent mieux que les autres catégories conceptuelles du savoir médical et que leur niveau éducatif élevé facilite la transmission d'informations.

Ils sont de ce fait plus enclins à communiquer au sujet de leur maladie en utilisant les catégories médicales.

Le niveau d'éducation prend donc une place fort importante parmi les critères d'appartenance à une catégorie sociale.

Exemple 9 :

P9: sbah el khir madame

M9:sbah el khir.ça va' Labès mmimti'

P9:lhamdoullah↓

M9 mmimti, wèch aandek'

P9:wallahi ma fille, je souffre énormément /j= pense q= je suis devenue myope

M9:alors mettez vous à l'aise et dites-moi tout ce que vous avez /d'abord, quel âge avez-vous'

p9:soixante-huit ans

M9:allah ybarek↑ mais vous paraissez très jeune*

(Rire)

P9:ybarek fik ma fille

M9:et vous faites quoi au juste'

P9:j= fais rien mai=t=nant.mais j'étais sage-femme.je travaillais à Alger

M9:bien /je pense que vous pouvez me dire de plus au sujet de vot= Problème

P9:j'ai vraiment des troubles de vision, je vois pas bien,surtout de près.j=supporte plus la lumière,le soleil,j'=arrive pas à marcher,en un mot, je suis devenue myope

M9:=y a rien lhajja, vous êtes encore jeune.

(Rire)

P9:oh:••• j'étais jeune,mais dhork...

M9:vous avez d'autres maladies'

P9:oui. /l'hypertension et le diabète

M9:donc, vous suivez un trait=ment mmimti'

Oui ma fille bien sûre

M9:très::: bien::: / on va faire donc un p=tit examen de fond d'œil

P9:ça fait mal'

M9:non, non↑ pas du tout /deux gouttes juste pour voir l'état de la rétine mais il faut qu= vous restiez les yeux fermés pendant cinq ou dix minutes

P 9:d':::accord

(Après l'examen)

M9:alors mmimti, j= vais vous prescrire un trait=ment qui va vous soulager, mais j= vous cache pas, une pt=ite chirurgie sera impérative

(La patiente effrayée)

P9:pardon ma fille *↑ puis-je savoir wech aandi au juste'

M9:j= vous en prie mmimti. Rassurez-vous ↑rien de grave /il s'agit d'une "cataracte sénile" et c'est normal à votre âge, jeune fille

(Rires)

M9:une p=tite chirurgie, peut vous donner confort et vous pouvez rentrer cher vous le lendemain matin de l'opération.

P9:nchallah ya rabb↑ /yaatik essahha benti, vous m'avez vraiment soulager/rabbi yhennik et merci infiniment

M9:=y a pas d= quoi mmimti merhba bik fi koul wakt et bon rétablissement

P9:besslama

6.3. La psychologie de la santé :

Créée en 1979 aux USA et se caractérise fondamentalement par l'importance et le rôle des facteurs psychiques sur les comportements, Fischer décrit la psychologie de la santé comme :

« Le domaine de la psychologie qui étudie la santé et la maladie en cherchant à saisir l'importance et le rôle des facteurs psychiques, sociaux et biologiques, ainsi que leurs niveaux d'interactions dans les différentes situations de la vie qui mettent en jeu les comportements de la santé » (Fischer, 2002, 17).

Comment inscrire la relation médecin/patient dans le cadre théorique de la psychologie de la santé ? Selon Fischer, toujours, la psychologie de la santé s'est organisée autour des axes suivants:

1er axe : Prévention et promotion des comportements sains, situation des malades, comportements adoptés par les malades et leurs effets sur la santé.

2^{ème} axe : La situation de maladie comprend plusieurs approches en lien avec la relation « médecin/malade ».

Ces approches ont en commun de mettre en perspective, l'influence « bénéfique » des « modérateurs » ou l'influence « maléfique » des « pédicteurs » sur la santé et l'individu.

7. La consultation médicale:

La consultation médicale est ce moment privilégié que le malade attend avec espoir, mais aussi avec angoisse. Elle a fait l'objet de disciplines variées (sociologiques, psychologiques et même linguistiques), de très nombreux travaux, dont un grand

nombre trouvent leur inspiration initiale dans l'analyse de la relation de service proposée par Goffman (1969).

La description des situations de consultation médicale a permis de mettre en évidence les éléments suivants :

7.1. Le script :

La consultation médicale comporte un certain nombre de séquences qui s'enchaînent d'une manière relativement stéréotypée constituant son script (ouverture, définition du problème, interrogatoire, examen, diagnostic, prescription, clôture) sauf dans le cas d'urgences où les séquences encadrantes disparaissent et voir même l'interrogatoire (l'entretien) et où le script garde les séquences suivantes (examen, diagnostic, prescription ou intervention chirurgicale ou autre type d'intervention) ,car les urgences mettent en jeu l'intégrité physique, parfois la survie. elles posent le moins de problèmes de relation entre patient et le médecin dans la mesure où l'objet des soins est la réparation physique .donc, le maintien d'une relation interpersonnelle est négligé dans ce cadre de travail du fait que le type de relation dominant est celui de soins .

Exempl 5:

(Un jeune homme victime d'un accident de route)

M5: wech bik' /aayit tehdar' /essaye tougef

(Mais le blessé n'arrive plus à parler ou bouger, alors le soignant s'adresse à l'un de ses confrères)

M5: qu'est-ce qu'il a au juste'

M5 a: sa voiture a été renversée après une collision avec une autre.

M5: d'accord::: / puis (s'adresse de nouveau au blessé)

-kount mdayer la ceinture'

(Le patient répond en hochant la tête)

M5:ok:::, c'est bien

-ayyit tetneffes'

(Mais le patient n'arrive toujours pas à parler)

(Les médecins l'examinent à tour de rôle)

M5 a:y a rien*

M5 b:rien, c'est seulement le choc /je propose faire radio thorax

(Le médecin s'adressant de nouveaux au blessé)

M5: win tssattar'Naatli b yeddek. ↑

M5: win aandek star' F genou'↑

(Le malade montre l'endroit de doigt)

M5: c'est::: bon:::, (en s'adressant à ses confrères) c'est au niveau du bassin et thorax

XXX

et:::oui il ne peut pas bouger les pieds↓ Diroulou une thorax, vite↑

7.2. L'asymétrie ou l'inégalité:

Elle fonctionne selon une asymétrie des rôles, asymétrie liée à la possession d'un savoir spécialisé de la part du médecin dont le patient est dépourvu. Mais ceci n'empêche pas que quelques négociations peuvent se dérouler localement entre le médecin et le patient soit sur un traitement, soit sur une décision ou autre...

Lacoste (1993 p. 49) répartit les savoirs mis en jeu dans la consultation en différentes catégories :

1/. – Les savoirs du médecin (connaissances spécialisées).

2/. – Les savoirs du patient (événements biographiques, rencontres avec d'autres médecins, symptômes et évolution passée de sa maladie.

3/. – Savoirs du médecin et du patient (ce qu'ils ont acquis en commun au cours de la consultation concernée ou avant).

4/. – Les savoirs des membres d'une communauté (connaissances vagues ou précises, règles morales ou cognitives supposées communes.

7.3. L'entretien.

Le point culminant en interrelation entre soignant/soigné, se réalise au cours d'une rencontre qui s'appelle, un entretien, qui est une conversation entre deux personnes ayant des buts bien précis et dont la durée est relative au type de consultation, temps, voire le médecin lui-même, ces buts sont:

1*établir un diagnostic.

2*créer un climat favorable de rencontre et d'initier un premier rapport entre le médecin et le patient.

3*l'ajustement physique réciproque (auditif, visuel, linguistique....etc).

4*l'encourager à narrer son histoire et ses problèmes de façon verbale ou non verbale.

5*faire disparaître les concepts faux élaborés par le malade lui-même, concernant sa maladie.

6*mettre le patient à l'aise et créer une relation initiale avec.

Où le langage verbal joue un rôle extrêmement important et où règnent les questions (ouvertes et fermées)¹.

Les mots ont un pouvoir magique sur cette relation. Mais, ça n'empêche que le langage non verbal à son poids sur les deux aspects relationnel et sanitaire(attitudes

¹ VOIR DETAIL DANS LE CHAPITRE ANALYTIQUE.

et mouvements du corps, le contact visuel, l'expression du visage, le ton, le toucher, la distance entre les deux partenaires).Ce langage aussi contribue en grande partie cette communication et révèle au-delà des mots, les attitudes et la disponibilité tant de la situation du patient et de l'intérêt ou l'engagement que le médecin peut.

Exemple 6:

P6:bonjour Docteur.

M6:bonjour Mme, prenez place.

-il fait très chaud aujourd'hui*non'

p6:oui, c'est vrai↑.

M6:Mettez-vous à l'aise. Prenez souffle et enlevez votre veste

P6:oui.Merci↓.

M6:alors, j'aime bien savoir votre nom'

P6:Mme K.S

M6:vous avez quel âge, madame'

P6:30 ans

M6:qu'est-ce que vous faites dans la vie'

P6:j'enseigne

M6:où'

P6:à Timgad

M6:non, non.je veux dire au lycée' À l'université'

(Rires)

P6: au lycée

M6:et vous enseignez quelle matière'

P6:anglais

-pardon une minute. **(Son portable sonne)**

M6:je vous emprunte y a rien / .Mettez-vous à l'aise.

M6:vous enseignez depuis quand madame'

P6:euuh:::Sept ou huit ans

M 6 :alors quel est votre problème, madame'

P6:je pense que j'ai un problème de colon.

M6:vous avez des douleurs au niveau du ventre' des abdomens'

P6:oui::un p=tit peu.

M6:vos douleurs ressemblent à des coups de couteau, crampes, brûlures ou bien une lourdeur'

P6:kayen :::des crampes parfois et encore une lourdeur

M6:si vous avez remarquez, qu'est-ce qui déclenche ces douleurs' Lorsque vous vous énervez, ça se déclenche' Ou bien ça a un rapport avec l'alimentation'

P6:il me semble beaucoup plus quand je m'énèrve.... **XXX** / généralement haja acide et même les pâtes

Xxx

Oui:::d'ailleurs même je sent des brulures surtout en mangeant les fritures

M6:quel genre de friture' /même la viande'

P6:oui

M6:et lorsque vous prenez les oeufs et tout c=qui est éventuellement gras ,ça vous fait mal'↑

Xxx

M6:et la douleur vous l'avez le jour ou la nuit'

P6:la journée

M6:avant ou après les repas'

P6:avant surtout

M6:combien après le repas ' un quart d'heure '

P6:des fois juste après, même pas cin= minutes↑

M6:est-ce que le fait de prendre du lait peut vous calmer la douleur'

P6:non

M6:Est-ce que vous avez du ballonnement'

P6:oui::: justement↑ je souffre du ballonnement

M6:est-ce que vous avez beaucoup de gaz'

P6:oui

M6:vous arrivez facil=ment à évacuer vos gaz'

P6:oui

M6:vous sentez un bien être après'

P6:oui

M6:du point d= vue selles /elles sont régulières'

P6:oui /lhamdoullah.

M6:combien de fois'

P6:une fois chaque jour

M6:difficil=ment ou facil=ment'

P6:aisément .lhamdoullah /d'ailleurs j'ai pris l'habitude de boire un verre d'eau à jeun /ça m'a vraiment soulager

M6:est_ce que vous avez la bouche pâteuse'

P6:oui

M6:des renvois acides au niveau de la bouche'

P6:non↑

Xxx

P6:oui::mais beaucoup plus des nausées

M6:vous vaumissez ou non'

P6:non ::non /d'ailleurs hsebt rohi enseinte /ça m'arrive surtout

Xxx

P6:Euh::::oui

M6:avez-vous de temps en temps l'angoisse'

P6:pas vraiment,mais::parfois je me sent étouffée,crispée::

M6:avez –vous des douleurs au niveau du dos' à la région Lambert'

P6:oui

M6:avez-vous une faiblesse des membres supérieurs et au niveau des jambes'

P6:oui

M6:des insomnies'

P6:oui::::un p=tit peu /car aandi un bébé,le travail...**XXX**

M6:êtes-vous une femme anxieuse'

P6:oui

M6:d'après vous pourquoi'

P6:wallahi je ne sais pas*peut-être c'est inné. Non'

M6:du point de vue xxx est-ce que vous avez été malade ' /une maladie pour laquelle vous avez été hospitalisée'

P6:non non

M6:combien de grossesses vous avez eu'

P6:une seule

M6:combien d'enfants vous avez'

P6:juste un seul bébé

M6:quel âge a –t-elle'

P6:Bientôt sept mois

M6:elle est bien portante'

P6:ça va

M6:dertilha l= vaccin'

P6:non pas encore,pa=ceque kanet un peu malade,donc même la vitamine D3 ma
aatithalhèch

M6:lazem ddiriha

P6:le problème c'est que aandha diarrhée,khouft*

M6:dès que ça passe,faut lui donner de la D3 et lui faire le vaccin

Xxx

P6:non

M6:d'accord. /vous n'avez pas fais d'avortement'

P6:non↑

M6:donc,un geste,une part'

P6:un geste,une part

M6:bon:::: /alors, madame vous allez vous mettre à l'aise et on va vous examiner.

(...)

Exemple 14

M14: bonjour /etfadhli /wech bik madame'

P14:mon sein me fait trop mal↓

M14:lequel'

P14:gauche

M14:d'accord dork nchoufouk

(Le médecin l'a consulté et puis prononce)

M14: juste le gauche'

P14:oui

M14:depuis quand'

P14:bdawli les douleurs ça fait une semaine à peu près, mais men dix heurs du soir
zadou↓

M14:vous allaitez'

P14:oui

M14:chhal aadou l=bébé'

P14:trois mois

M14:yerdhaa bark'

P14:oui

M14:aatitih yerdhaa lyoum'

P14:non /j'ai pas pu

M14:bien

P14: mais:::

M14:mataatihech khlas↑

(Puis montre le mamelon de doigt sans même toucher la patiente)

M14:vous voyez ça'↑raki tchoufi'↑wech rahou yekhrej'↑

(La patiente effrayée, choquée et n'arrive plus à prononcer un mot quand au médecin, il se dirige vers son bureau et prononce)

M14:naatik ce trait=ment / dirih mais:::surtout pas tradaai l= bébé ↑aatih du lait
artificiel hten tkemmli le trait=ment

P14: d'accord↓

Cas où le médecin affiche une distance énorme et un comportement dégradant envers sa patiente ,qui n'a sentit aucune amélioration et ses douleurs persistaient (pendant une semaine après) ce qui lui a pousser d'aller voir un autre médecin ,quelle a trouvé plus poli,très gentil(nous déclarait la patiente)en disant qu'elle a senti une amélioration juste en sortant de son cabinet (et ajoute en riant) ,vous savez :aatatni le même traitement.

Ce qui montre une autre fois l'importance du langage verbal voire même non verbal du médecin à l'égard de son patient et qui confirme que le premier médecin ne manquait pas compétence médicale mais plutôt de compétence communicative et de politesse, question qui devrait être en principe prise en considération et à laquelle le soignant doit donner plus d'attention et d'importance.

CONCLUSION:

Nous disons en dernier, que cette rencontre "entre médecin et patient" n'est pas le fait du hasard, car le patient choisit librement son médecin.de qui, il attend un réconfort, un soulagement, une gentillesse et pas nécessairement une guérison.

Donc pour que cette relation soit la plus bénéfique possible, les deux partenaires doivent avoir des compétences de communication et la capacité à s'adapter à autrui surtout de la part du médecin envers son/ses patient(s).

Dans l'interaction avec un patient, il est important que le médecin soit attentif au mode de communication de ce dernier, de soi-même de ses influences sur cette relation car le style relationnel se détermine très rapidement et il est essentiel de faire un bon début d'entretien incluant une phase sociale pour permettre au patient d'entrer en relation, et de repérer ses besoins. Tout au long de l'entretien, le soignant doit donc être attentif au vécu psycho-socio-affectif de son patient, et développe la relation avec lui en verbalisant ses émotions et prenant en charge des patients évoluant dans des repères socio-culturels différents.

En miroir avec le début de cette interaction, la fin de l'entretien permet aux deux partenaires de clarifier son contenu d'anticiper la suite et de se séparer finalement en de bonnes conditions.

Chapitre v

ANALYSE DU CORPUS

1. Description DU CORPUS :

En vue d'analyser et de décrire les traits les plus saillants ainsi que le déroulement d'un type particulier des interactions verbales, qui est « la consultation médicale », en prenant compte du rôle crucial de la politesse linguistique sur son déroulement et sur le maintien des relations qui peuvent s'instaurer lors cette consultation entre soignant et soigné, ainsi que pour la production de consultations plus efficaces, plus pertinentes, plus adéquates et plus satisfaisantes pour les deux partenaires sans oublier son importance et son effet sur l'amélioration des déterminants de santé pour le patient ; et voir comment son absence perturbe, voire même détruit cette relation et son effet maléfique par la suite sur le psychique et la santé du patient, nous avons choisi de baser notre étude sur un corpus collecté au sein du centre Hospitalo-universitaire de Batna dans différents services : les urgences, service d'écocage, traumatologie, oncologie, pédiatrie, médecine interne et radiologie.

Un corpus qui s'avère hétérogène, diversifié qui comporte 45 conversations au total :

*16 conversations en code switching (arabe dialectal/français), qui est l'équivalent de : **35.55%**

*3 conversations en français, qui est l'équivalent de : **6.66 %**

*1 conversation en langue arabe soutenue, qui est l'équivalent de : **2.22 %**

*le reste est soit en arabe, soit en chaoui, qui est l'équivalent de : **55.57.**

Desquelles on a choisi 19 conversations qui conviennent mieux à nos objectifs.

2. Guide d'utilisation du corpus :

Nous trouvons dans ce chapitre les enregistrements transcrits, qui constituent la base de notre travail de recherche.

Le système de transcription ici appliqué est la transcription en ligne, par laquelle nous nous trouvons obligés de retourner à la ligne à chaque prise de parole de la part de l'un des interlocuteurs.

Les sigles adoptés pour définir le médecin et le patient sont:

***M**: pour médecin.

***P**: pour patient.

***I**: pour infirmière.

Ces sigles seront accompagnés de petits chiffres représentant le numéro de la conversation.

Concernant les conventions de transcription, il n'y a pas de nos jours un système de transcription unifié, et tous les systèmes forgés se sont inspirés de ceux de Jefferson ou Bielefeld.

Une transcription qui n'est pas phonétique, mais plutôt orthographique, qui rend compte de certains phénomènes de prononciation, voire même des comportements non verbaux. Les passages en langue arabes sont transcrits en lettres latines.

Les conventions appliquées ici sont :

↑ Pour les mélodies ou intonations montantes

↓ Pour les mélodies ou intonations descendantes

• ,••, •••• indiquent l'allongement d'un son : un allongement très important est marqué par plusieurs points.

' Modalité interrogative

* Modalité exclamative

/ Pour les pauses courtes

(Rire) note rire

Xxx fragement inaudible

= chute ou effacement d'un son

Les commentaires du transcripteur sont mis entre parenthèses.

3. séquences encadrantes dans les interactions médicales en Algérie

Introduction

« Que ce soit dans un lieu public ou dans un lieu intime, les rencontres ont toujours en ouverture et en clôture un temps de paroles situationalistes dont les formes langagières et la kinésie varient selon les participants et la situation [...] » « de Salim, 1998 = 44).

L'interaction médicale, comme tout autre interaction verbale est bien structurée ; elle débute par une séquence d'ouverture et se termine par une séquence de clôture, qui représentent les séquences encadrantes de l'interaction et dont la présence n'est pas toujours obligatoire dans ce type d'interaction et se trouve suspendue en cas d'urgence.

Exemple 1

P3:bonjour Docteur.

M3:bonjour Mme, prenez place↓ / il fait très chaud aujourd'hui!non'

P3:oui, c'est vrai.

M3:Mettez-vous à l'aise. Prenez souffle et enlevez votre veste

P3:oui.Merci.

M3:alors, j'aime bien savoir votre nom

(...)

M3:non non c'est rien. /bon:rabbi yjib echchfa .besselama.

P3:merci et bonne journée.

Exemple 2:

Un jeune homme victime d'un accident de route)

M5: wech bik' /aayit tehdar' /essaye tougef

(Mais le blessé n'arrive plus à parler ou bouger, alors le soignant s'adresse à l'un de ses confrères)

M5:qu'est-ce qu'il a au juste'

M5 a:sa voiture a été renversée après une collision avec une autre.

M5:d'accord::: / puis (s'adresse de nouveau au blessé)

-kount mdayer la ceinture'

(Le patient répond en hochant la tête)

M5:ok:::, c'est bien

-ayyit tetneffes'

(Mais le patient n'arrive toujours pas à parler)

(Les médecins l'examinent à tour de rôle)

M5 a:y a rien* (un autre médecin l'examine)

M5 b:rien, c'est seulement le choc /je propose faire radio thorax

(Le médecin s'adressant de nouveau au blessé)

M5: win tssattar'Naatli b yeddek. ↑

M5: win aandek star' F genou'↑

(Le malade montre l'endroit de doigt)

M5: c'est::: bon:::, (en s'adressant à ses confrères) c'est au niveau du bassin et thorax

XXX

Et::: oui il ne peut pas bouger les pieds↓ Diroulou une thorax, vite↑

Passage dans lequel, on remarque l'absence des deux séquences encadrantes, car il s'agit d'une urgence, cas où maintenir une relation avec le malade est une dimension négligée car c'est la réparation corporelle et la survie qui sont l'objet des soins.

3. 1. La séquence d'ouverture:

La séquence d'ouverture est marquée, soit par des salutations verbales, soit non verbales (sourire, geste, un regard, hochement de tête, salutation de la main) et signale un degré de civilité ainsi qu'un respect envers autrui.

Elle peut comporter aussi d'autres types d'éléments qui comme les salutations, peuvent jouer le rôle d'ouvrir l'interaction, qu'on appelle « salutations complémentaires » regroupant toutes sortes de questions sur la santé, commentaires sur le temps, le site ou autre.

Dans ce type d'interaction, des termes d'adresse, ou même des questions du type : Qu'est-ce que vous avez ? De quoi souffre-t-il ?... peuvent jouer le rôle d'ouvreurs.

Exemple 1:

M1: pardon, madame*Fekkrini f Le nom taa la p=tite

P1: x.israa.

(Le médecin cherche le dossier de la malade)

M1: alors israa aandha dhork cin = mois'.

P1 : oui

M1: wech rahi lyoum'

(.....)

Exemple 2:

(.....)

M 5: qu'est-ce-qu'il a au juste?

M5 a: sa voiture a été renversée après une collision avec une autre.

(....)

La séquence d'ouverture représente, le premier contact entre participants et peut définir la situation et dont le choix des salutations est déterminé par différents facteurs : le lieu, l'âge, le degré de proximité, comme le souligne Traverso (1996 – 68) « Le choix des salutations est fonction de la situation ».

L'utilisation de la bise comme salutation dans notre cas comme dans d'autres, tels : un magasin, la poste, la pharmacie,... est très rare, voire introuvable et si elle est utilisée, cela serait signe d'une proximité relationnelle entre les participants (malade/médecin).

Exemple:

P7:salut.

M7:salut ahla lynda, ça va 'tu vas bien'

(Elles font la bise)

P7:ça va.lhamdoullah. /W nti'

M7:je vais bien.merci.tu sais' Tu me manques vraiment.

P7:toi aussi

M7:mais ça fait un bail /comment va ta mère'

P7:ça va ma aalihèche.↓

M7:ton mari' la petite'

P7:Ils vont très bien

M7:elle a grandi'

P7:mais bien sûr↑.elle est devenue jeune femme

M7:pas vrai* quel âge a-t-elle'

P7:bientôt 18 ans.

M7:allah ybarek*

(...)

Contrairement aux « conversations familiales », qui sont informelles et dont l'objectif est interne, l'interaction et le déroulement de l'interaction, dont la brièveté et la troncation de l'échange lors des séquences encadrantes n'est que la preuve de l'objectif premier de ce type d'interaction.

Donc, cette séquence qui a une place fort importante dans les interactions familiales, présente dans les interactions médicales une sorte de « préliminaire » une étape plus ou moins obligée pour atteindre le but initial de l'interaction.

Mais ceci n'exclut pas la réalisation d'une ouverture assez longue par des salutations complémentaires entre le médecin et son patient.

La brièveté que la séquence d'ouverture peut avoir dans ce type d'interaction, est le résultat des causes suivantes :

1 - ce type d'interaction est régie par le facteur temps ;

2 - c'est un monde de travail, où le personnel et le public ne prennent pas le dessus ;

3 – Il s'agit souvent d'interactions entre participants qui ne se connaissent pas, raisons pour lesquelles la réalisation de cette séquence est limitée, comme nous allons le montrer ci-dessous. Le statut du patient est fort important pour la définition de l'ouverture, c'est-à-dire :

1 – si le patient est un habitué.

2 – ou bien non habitué.

Deux cas qui influencent l'ouverture qui soit « plus longue » lorsque le patient est habitué où l'existence de salutations complémentaires peut avoir lieu et le déroulement de l'échange devient plus complexe.

« La séquence d'ouverture ne se réduit pas toujours à l'échange des salutations, mais elle peut en outre comporter selon la situation d'autres actes comme les excuses, les présentations, et surtout les salutations complémentaires, lesquelles peuvent avoir une forme assertive ou interrogative :

- assertions : commentaires sur le temps qu'il fait, l'apparence physique de l'interlocuteur, ou son activité du moment ;
- questions : c'est le fameux « ça va ? », ou « comment allez vous ? », dont le statut est intermédiaire entre celui d'une question et celui d'une salutation » (Kerbrat Orecchioni, 1996 – 76)

Exemple :

P6:bonjour Docteur.

M6:bonjour Mme, prenez place.

-il fait très chaud aujourd'hui*non'

p6:oui, c'est vrai↑.

M6:Mettez-vous à l'aise. Prenez souffle et enlevez votre veste

P6:oui.Merci↓.

M6:alors, j'aime bien savoir votre nom'

P6:Mme K.S

M6:vous avez quel âge, madame'

P6:30 ans

M6:qu'est-ce que vous faites dans la vie'

P6: j'enseigne

M6: où'

P6: à Timgad

M6: non, non. je veux dire au lycée' À l'université'

(Rires)

P6: au lycée

M6: et vous enseignez quelle matière'

P6: anglais

(...)

Les salutations de notre corpus sont : soit de nature étrangère : Bonjour, Bonsoir, soit en langue arabe (salutations religieuses « Es salem Aalykoum » ou votives) et qui se présentent sous forme de « salutation initiative et salutation réactive (assalem aalykoum wa aalykoum assalem).

En dernier, on a pu réaliser à partir de notre corpus, un inventaire des variantes les plus fréquentes de cet acte de langage.

L'ouverture repose sur différents actes rituels :

1/ Salutations (exemple) : sbah el khir.marhba

2/ Salutations religieuses ; assalem aalaykoum

3/ Salutations « étrangères » ; bonjour, salut

4/ Salutations, termes d'adresse ; tfadhli mmimti, tfadhal l haj, marhba bik baba, marhba bik madame...

5/ Salutations, offre de service ; bonjour que puis-je-faire pour vous madame? Etfadhal.wèche nekdrou ndiroulel l haj?

6/ Ouvreurs : marhba", "ahla", qui peuvent comme le montre l'exemple ci-dessous être réalisés pour ouvrir l'interaction.

Exemple:

M:marhba.

P:marhba bik.

-Jit juste pour un congé.

(..)

3.2. Séquence de clôture :

Ce genre d'interaction offre un script bien déterminé qui se compose d'une séquence d'ouverture du corps de l'interaction et une séquence de clôture, sauf en cas d'urgence où le script garde de ces trois composantes sauf le corps.

Tout comme la séquence d'ouverture, la séquence de clôture est marquée par une salutation qui varie de l'expression verbale à la non verbale.

Comme son nom le désigne, la salutation de clôture s'emploie pour marquer que l'interaction est terminée.

En se basant toujours sur l'analyse de nos corpus, on a pu observer que la réalisation de cette séquence est basée sur trois types d'actes de langage bien particuliers, qui sont :

- la salutation ; assalem aalaykoum, au revoir, salut

- le vœu ;" rabbi yechfik"," rabbi yaawnek","bon rétablissement","bon week-end","très bonne fin de journée"...
- le remerciement:"merci","chokrane" ,ce dernier dont la réalisation est très rare.

Par lesquels les interactants peuvent mettre fin à leur interaction en faisant recours à l'un d'eux ou par la combinaison de deux ou trois en même temps.

La salutation de clôture, la plus utilisée est « Assalem Aalykoum », « Besslama », « Ebka aala khir » ainsi que la salutation « étrangère », « au revoir » , "chokrane", qui reste le rituel le moins utilisé.

Il existe aussi d'autres expressions qui expriment la clôture qui se manifestent sous formes de « paires votives », et qui sont très fréquentes dans ce contexte (Rabbi yhennik → Merci), (Rabbi yaawnek → amine adjmaaïne).

Exemple1 :

p : Rabbi yhennik, Hakim → initiative

M:Amine, Adjmaaïne a baba → réactive.

Exemple 2:

p : Besslama ;

M: Allah ysellemek Madame

- Merci.

La réalisation et l'usage de ces salutations votives dans ce type d'interaction sont réservés à la clôture alors qu'elles peuvent être utilisées au départ lors d'autres types d'interactions.

Il existe encore, en langue arabe, un verbe spécifique pour le remerciement, qui est « chokran », mais cette formulation n'est attestée dans nos corpus qu'une seule fois, par une patiente :

Exemple:

M : Alors, madame diri hadh les analyses, puis aarjaili dans une semaine.

P: Inchaa Allah, Hakim,

- Chokran.

(Cette patiente est une enseignante de langue arabe depuis presque une trentaine d'années et la seule parmi nos patients qui a utilisé une langue arabe soutenue).

Cette formulation initiative qui aura normalement « Aafouane » comme réactive, mais l'observation montre qu'elle est rare, voire remplacée par « merci » sinon par la formule dialectale « bla mzya », sinon par une réponse du type :

- Vœu + terme d'adresse, exemple : Yaachek, Madame,
- Remerciement + vœu, exemple : Merci Rabbi Ykhellik.

Le vœu dans ce type d'interaction est formulé non pas seulement dans le but d'une reconnaissance envers la personne qui a rendu service à l'autre, c'est-à-dire envers le médecin pour avoir examiné le patient et faire son diagnostic, mais aussi pour exprimer la reconnaissance et la gratitude de ce dernier envers son soutien moral et sa gentillesse.

L'utilisation du vœu est très fréquente dans les situations médicales chez nous, surtout là où on souhaite une bonne santé, bonne guérison au malade.

Il est généralement formulé en guise d'une clôture où rien n'est mieux pour clôturer une interaction avec un malade que de lui souhaiter un bon rétablissement et une bonne santé.

Exemple 1:

(...)

M2:Voilà monsieur Hatem:!!hay l'ordonnance w netmennawlou echchefa

P2:Merci Hakim.essalem aalaykoum

M2:Wa aalaykoum essalem.

(...)

Exemple 2:

(....)

M6:merci à vous madame, j=vous souhaite bon rétablissement /au revoir

P6:au revoir.

(...)

Exemple 3:

(...)

(...)

_rabbi ychfihalek madame et très bon week-end

P1:merci / à vous de même.

Assalem aalaykoum.

Exemple 4:

(....)

P9:nchallah ya rabbi↑ /yaatik essahha benti, vous m'avez vraiment soulager /rabbi yhennik et merci infiniment

M9:=y a pas d= quoi mmimti merhba bik fi koul wakt et bon rétablissement

P9:besslama

(...)

Conclusion :

Les séquences encadrantes des interactions médicales sont représentatives de rituels propres à chaque société et sa culture.

Par cette petite analyse, nous avons essayé d'éclaircir par le biais des séquences encadrantes, les pratiques langagières propres à la consultation médicale.

1 – Les salutations complémentaires sont réservées aux patients habitués ;

2 – L'ouverture est réalisée par différents actes rituels : salutations religieuses, le vœu « en guise de salutation » ainsi que la salutation étrangère ;

3 – La clôture : est réalisée également par des actes rituels mais qui annoncent l'achèvement de l'interaction : les salutations religieuses, autres salutations, vœux et remerciements.

La consultation médicale est un type particulier d'interaction par le fait qu'on se trouve en face à face avec un malade et en rapport avec sa santé, qui nécessite de la part du médecin surtout un savoir-faire particulier et dont le comportement joue un rôle important sur le psychique du patient.

4. La question et la requête dans les interactions médicales :

Dans cette partie, nous allons aborder une question concernant le corps de l'interaction « la consultation » partie qui est très importante.

La requête et la question dans ce type d'interaction sont formulées surtout par le médecin et attendues par le patient. Questions qui peuvent être réparties en deux catégories:

***questions ouvertes:**

Qui sont des questions ouvrant un champ d'informations sans limiter, ni conditionner préalablement le contenu de la réponse et ayant pour but de permettre au soigné de:

- 1 *Donner sa vision et ses représentations de sa maladie.
- 2*Diriger l'entretien dans les domaines qui lui semblent importants
- 3*Préciser les impacts du problème sur sa vie en générale, et permettent au soignant d'avoir les informations nécessaires pour le traitement.

Exemple:

(...)

M4:malheureusement oui↓ /mais c=n'est pas grave .surtout madem jdid.
/alors,Ddoula que savez-vous du traitement du diabète'

P4:ben:::normal=ment je sais qu= le régime diététique est très bénéfique, bien sûr plus les médicaments

(.....).

***questions fermées:**

Qui sont des questions qui ont pour réponse un seul mot ou deux:oui, non, peut-être.et qui ont pour but de :

1 * faire une précision d'un point de l'anamnèse par le médecin concernant les détails (durée, facteurs déclenchants ou soulageants...)

2* Tester les hypothèses du diagnostic

Exemples:

(....)

M6:est-ce que le fait de prendre du lait peut vous calmer la douleur'

P6:non

(...)

M6:est-ce que vous avez beaucoup de gaz'

P6:oui

(...)

Mais ça n'exclut pas qu'elles peuvent être émises par le patient pour s'interroger sur son état sanitaire.

Exemple :

(...)

P9:ça fait mal'

M9:non, non↑ pas du tout /deux gouttes juste pour voir l'état de la rétine mais il faut qu= vous restiez les yeux fermés pendant cinq ou dix minutes

P9:d'accord

(....)

Alors que pour la requête, qui représente comme le souligne Kerbrat Orecchioni (2001 – 98) « un acte de langage au « caractère iminément menaçant [...] surtout pour le territoire d'autrui ».

Elle est porteuse d'un caractère plus ou moins agressif vis-à-vis du médecin dans ce contexte où ce dernier se place en position haute. Cas où le patient fait recours aux adoucisseurs tel : l'excuse, les termes d'adresse ou de formulations indirectes moins agressives.

Les deux exemples ci-dessous représentent deux échantillons de la réalisation des actes de « requêtes » et « questions » par différents patients :

Exemple 1 :

p : wech aandi ?

M : pardon !!

p : goultek wech aandi ?

Exemple 2 :

(...)

P9:pardon ma fille *↑puis-je savoir wech aandi au juste'

M9:j= vous en prie mmimti. Rassurez-vous ↑rien de grave /il s'agit d 'une "cataracte sénile" et c'est normal à votre âge, jeune fille
(Rires)

M9:une p=tite chirurgie, peut vous donner confort et vous pouvez rentrer cher vous le lendemain matin de l'opération.

P9:nchallah ya rabbi↑ /yaatik essahha benti, vous m'avez vraiment soulager/rabbi yhennik et merci infiniment

(...)

La différence très claire entre les deux exemples où le deuxième montre que le patient peut être considéré comme plus poli, voire même moins agressif que le premier, qui paraît plus agressif. Comportements qui ont suscité deux réactions totalement différentes de la part du médecin et qui influent sans doute sur le reste de la consultation.

En effet, les deux tournures utilisées représentent deux niveaux éducatifs totalement différents. Encore, l'effet de la politesse ou impolitesse dégagé par l'acte de requête ou question ne dépend pas uniquement de sa formulation, mais d'autres facteurs extérieurs, comme le souligne Kerbrat Orecchioni :

« [...] dépend aussi de tout ce qui l'entoure, et principalement des éléments susceptibles de venir l'adoucir (ou le durcir). [...] c'est la totalité du matériel dont est fait l'énoncé qu'il faut prendre en compte pour évaluer son degré de politesse [...] » (2001 – 175).

Cette notion de politesse ou impolitesse existe dans toutes les sociétés et exprimée par toutes les langues comme dans la notre, mais la différence est comment ce concept est conçu, compris et interprété ? Car ce qui est poli pour les uns ne l'est pas forcément pour les autres, voire même dans une même société.

Reste à dire sur ce point que les niveaux éducatif et social ont un rôle crucial dans la conception de ces actes.

4.1. Requête, question et relation interpersonnelle :

Ces deux actes de langage dans notre société ne représentent pas une menace importante pour la face du destinataire, dans la plupart des situations.

Dans la notre, "consultation médicale", ils le sont surtout de la part du patient d'où le recours aux adoucisseurs spécifiques est presque obligatoire. comme le montre l'exemple ci-dessous où le patient fait recours à l'excuse (pardon) et un minimisateur (p'tit) pour pouvoir émettre sa requête

Exemple:

P: pardon hakim, pouvez-vous me passer le stylo pour une petite minute.

Alors que de la part du médecin, leur accompagnement par des adoucisseurs n'est pas obligatoire, du fait qu'ils sont attendus de sa part et leur absence ne peut être ressentie comme impolitesse.

Exemple:

Montre- moi où au juste tu as mal.

Conclusion :

1 – Nous disons en dernier que les deux actes « questions – requête » sont des actes « pivots » de la consultation médicale et que d'après nos corpus et notre présence lors des consultations, on a pu observer une diversité des formulations des deux actes liées à leur caractère plus ou moins menaçant, selon le niveau éducatif des patients, selon leur appartenance sociale ou autre.

2 – Encore, leur réalisation prend des formes multiples : directes, indirectes, adoucies ou brutales.

3 – Les deux types sont fréquemment utilisés de la part des médecins ou infirmières et dont les formulations sont plutôt directes et non accompagnées d'adoucisseurs et qui sont bien acceptées par les destinataires « les patients ».

4 – Un autre type particulier de requête vient s'afficher et s'ajouter à l'ensemble qui est celui de la « requête silencieuse » qui se réalise par la présentation de l'ordonnance et qui représente une requête transmise cette fois au pharmacien par l'intermédiaire du patient.

5. LES TERMES D'ADRESSE

INTRODUCTION:

Les termes d'adresse utilisés par les interactants pour se désigner mutuellement durant l'interaction verbale, sont très importants et intéressants à plus d'un titre.

D'un côté, ils révèlent plus ou moins explicitement les relations qui existent entre les participants, d'un autre ,ils nous offrent une vision sur les règles sociales qui gouvernent l'adressage pour une communauté donnée dans une situation donnée et ils nous permettent même de mieux comprendre comment perçoivent les locuteurs leurs relations avec autrui voire même comment se perçoivent eux-même vis-à-vis de leur interaction.

La première étape de notre travail sur les termes d'adresse consiste à faire l'inventaire de tout les termes trouvés dans notre corpus et d'essayer par la suite de regrouper dans un tableau les différentes catégories afin de pouvoir les étudier minutieusement (leur rôle pragmatique, leur fonctionnement, leur fréquence ainsi que leur valeur dans l'interaction).

5.1. Qu'est-ce que les termes d'adresse ?

Le terme d'adresse est tout « terme verbal »^(*) ou « morphème verbal » utilisé par le locuteur pour désigner son allocutaire.

L'utilisation des termes d'adresse dépend de la relation existante entre les interactants et dont leur manifestation ainsi que leur réalisation diffèrent d'une langue à l'autre (leur utilisation est actuellement bien définie et codifiée dans chaque société), mais le point commun reste sans doute le dévoilement de la nature des relations unissant les interactants. Relations qui se manifestent par l'égalité ou

^(*) EXPRESSION UTILISEE PAR V. TRAVERSO : L'ANALYSE DES CONVERSATIONS 1999 – P : 96.

la hiérarchie, les degrés de proximité ou de distance qui existent dans les rapports des membres d'une interaction.

En français, les deux pronoms personnels (tu/vous) constituent le noyau des termes d'adresse dont le choix n'est pas involontaire, car il est bien adapté et même parfois imposé par la situation et/ou la relation qui existe entre les interactants.

Donc, opter pour l'un ou pour l'autre, montre clairement la nature de la relation interpersonnelle qui unit les participants.

L'utilisation du pronom personnel de la deuxième personne du pluriel « vous », dit de « politesse » en langue française et qui n'existe pas en langue arabe comme pronom de politesse, constitue une première différence entre les deux langues. Absence que « Claude Aubry », traite de bonne chance, en qualifiant les Arabes de « bienheureux », déclaration dont la confirmation ou l'infirmité reste à prouver.

*« Que penser de ce code non écrit ? Distance favorisée, instance de sauvegarde, volonté de familiarité, coutume ethnique, corporative ou familiale... le tu et le vous bataillent dans les têtes. Bienheureux les Arabes et les Anglo-saxons, le royaume du choix leur est épargné ! Quant à nous, au fil du béguin ou de la timidité, nous nous acheminons cahin-caha vers une personne. La deuxième du singulier ? ou la solennelle du pluriel. Avec la première, on s'expose alors que la deuxième assure la réserve »^(**).*

Mais grande fut notre surprise lorsque nous nous sommes retrouvés devant une panoplie de termes d'adresse lors de l'analyse de notre corpus, contrairement au paradigme restreint en langue française.

^(**) CLAUDE AUBRY, DITES-MOI TU, HORY, 1999.

Il faut encore ajouter à cela, que la langue est plus complexe que ce que nous croyons et que même si, sa surface apparaît simple et accessible, sa connaissance, sa pratique et sa maîtrise reste complexe et ambiguë, ainsi que le système des termes d'adresse ne se réduit pas aux pronoms d'adresse seulement.

Leur emploi en Algérie, comme dans d'autres pays du monde Arabe, est assez complexe. Complexité qui provient de l'utilisation de ces termes, qui dévoile non seulement une face du destinataire, mais aussi notre perception du destinataire et celle qu'il a de lui-même, de son milieu social, religieux...etc. Une partie de notre identité ainsi que celle de l'autre est donc dévoilée.

L'exemple suivant peut illustrer le poids et l'impact social et psychologique que porte le choix des termes d'adresse utilisés dans notre société :

Médecin : Quel âge avez-vous **Madame** ?

Patiente : D'abord, je ne suis pas madame, je suis mademoiselle, d'accord !

Lors de la consultation, le médecin, s'adresse à sa patiente en lui disant quel âge avez-vous madame. Le médecin qui se croit poli, se trouve choqué par la réaction de la patiente, car le terme d'adresse « **madame** » est normalement plein de respect , a été mal accepté par cette patiente, et son utilisation met en évidence toute une contrainte sociale complexe.

Car cette utilisation pour la patiente âgée de (38 ans) n'est pas considérée comme une simple inattention de la part du médecin, voire une forme de respect, mais plutôt comme une plaisanterie et moquerie implicite, ce qui montre que la valeur et la connotation des termes d'adresse sont bien masquées en Algérie. Alors que dans d'autres pays et pour d'autres gens, ce même terme est accepté et considéré comme un compliment.

5.2. Les termes d'adresse en Arabe :

Tout comme en français, les termes d'adresse en arabe sont utilisés par les locuteurs pour désigner leurs interlocuteurs.

Ils dénotent la nature relationnelle existant entre eux et sont aussi porteurs d'informations sociales et expriment un degré de proximité ou de distance entre les participants.

La langue arabe, tout comme l'anglais, dispose d'un seul pronom pour s'adresser à la deuxième personne du singulier, qui est « *anta /anti* ».

La différence entre les deux langues et le français, commence à ce niveau-là.

Types de termes d'adresse en langue arabe :

Ils se divisent en deux (2) types : pronoms d'adresse et noms d'adresse. Parkinson (1995), dans son travail sur le parler égyptien, a fait une nette différence entre ce qu'il appelle « real terms of address », (les termes d'adresse proprement dits) et le pronom personnel de la deuxième personne.

[1].pronoms d'adresse:

A l'opposé du français, la langue arabe est considérée comme une langue n'ayant qu'un seul pronom d'adresse, pour un seul allocutaire « tu » :

- « tu » qui correspond au masculin singulier « *anta* »,
- « tu » qui correspond au féminin singulier « *anti* »,
- « vous » qui correspond au masculin/féminin pluriel « *antoum* ».

Ils représentent donc le sujet pronom et sont accompagnés du pronom objet du « vous » ou le pronom possessif, dont la détermination est :

- « *Ka* » pour « *anta* »,
- « *Ki* » pour « *anti* »,
- « *Koum* » pour « *antoum* ».

L'emploi du pluriel comme forme de politesse pour un interlocuteur unique existe en arabe, mais il est très rare.

[2]. Noms d'adresse :

Ce que Parkinson appelle « vrais termes d'adresse » sont les termes d'adresse proprement dits et dont la fonction est vocative. Ces termes peuvent être accompagnés du pronom personnel de la deuxième personne et sont généralement précédés de la particule vocative /j â / « ya ».

[3]. The sister of « anta » :

Catégorie regroupant des expressions comme *siyadatik*, *hadratika* (votre majesté, altesse, excellence), qui sont considérés en français comme des titres honorifiques.

Ces formes sont intermédiaires entre le pronom de la deuxième personne « *anta* » et « les autres termes d'adresse ».

[4]. Noms, catalogage et diminutifs :

Cette catégorie regroupe des noms, prénoms, diminutifs et catalogage :

Les prénoms généralement aux pays arabes sont porteurs d'éléments assez révélateurs de l'identité de la personne, de son entourage, de sa religion et de son milieu social.

Ces prénoms peuvent être classés en deux catégories dans certains pays où existent plusieurs religions, tels : l'Égypte et le Liban où on trouve :

- *des prénoms à appartenance religieuse,

- *des prénoms à appartenance neutre.

***Les diminutifs :**

Qui affichent clairement un certain degré de familiarité et d'intimité.

En arabe, certains prénoms ont leur diminutif comme :

- * « Muhammed » qui devient : Midou, Hamoudi,

- * « Abdellah » qui devient Abdou... et dont l'emploi montre une relation assez proche et les exemples en ce sens sont nombreux :

***Le catalogage :**

Qui consiste à désigner la personne en référence de ce qu'elle fait (sa profession) ou même à la situation dans laquelle elle se trouve voire même son

apparence physique, son aspect moral et même matériel (la blonde, le brun, le fou, pull rouge...).

Généralement, ce procédé s'utilise lorsque le destinataire ignore son interlocuteur.

[5].Termes de parenté:

Tels:baba, aam, mama,akh,okht.

[6].termes de respect:docteur, hadhratikoum, hajj, cheikh

5.3. Termes d'adresse dans notre corpus:

5.3.1. Noms et pronoms d'adresse:

Concernant la localisation des noms d'adresse dans notre corpus,nous disons qu'ils sont énoncés d'une façon très significative lors des séquences encadrantes surtout lors de l'ouverture et même lors de l'interaction proprement dite(le corps) surtout là où le médecin énonce une requête.

*** Les types:**

*** Termes de parenté :**

L'axe de proximité peut se présenter sous différents types de termes d'adresse. Les plus fréquents sont ceux dits : « termes de parenté », qui ont une importance grandiose dans le déroulement des interactions chez nous.

Les termes de parenté se divisent en deux groupes, ceux affichant un vrai lien de parenté et ceux utilisés par emploi métaphorique, c'est-à-dire, sans qu'il y ait effectivement un lien sanguin entre les participants.

Mais la catégorie qui nous intéresse dans notre étude, c'est bien celle utilisée dans un cadre non familial entre « médecin – patient ».

Dans ce cadre, le choix de ces termes dépend du critère « respect » imposé, non par une position hiérarchique, mais par l'âge et le sexe des « interactants ».

L'inventaire de ces termes attestés dans notre corpus est très vaste: baba(mon père), mma(ma mère), aami(mon oncle), khti (ma sœur), khouya(mon frère), weldi(mon fils), benti(ma fille) , dont l'énonciateur principal est le médecin et dans la majorité des cas, il n'y a pas réciprocité dans leur utilisation dans ce type d'interaction.

1. Aami

Le terme aami« mon oncle » qui est bilatéral par emploi, c'est-à-dire que la personne la plus âgée peut l'utiliser en s'adressant à la plus jeune en l'appelant « aam ». Réciprocité dans l'emploi existant dans presque tout terme de parenté, tel : (papa, maman, baba, mama), qui peut être utilisé par les enfants en s'adressant à leurs parents et même par ces derniers pour s'adresser à leurs enfants.

Exemple:

M2: on va le voir, donc

-hooppla

-hayya nelaabou ana wiyyak ammou.ndirou tchek, tchek, tchekkk

(...)

Cette formulation qui caractérise non seulement la société algérienne, mais qu'on peut trouver à travers tout le monde Arabe, formulation choquante généralement pour les étrangers lorsqu'ils entendent les parents s'adresser à leur progéniture de telle façon.

Ce même terme est très fréquent dans les interactions en Algérie et très attesté dans notre corpus.

En principe ce terme est utilisé par les enfants envers les membres de la famille en question (oncles paternels) ou bien envers un homme âgé métaphoriquement. le système de l'adressage algérien accorde une grande importance à ce terme.

Donc, désigner quelqu'un par ce terme, signifie qu'il est considéré comme membre de la famille et qu'on respecte trop.

Dans notre cas, ce terme est utilisé par le médecin, le radiologue ou les infirmiers en s'adressant aux malades hommes âgés, et contrairement aux autres termes d'adresse de parenté, l'équivalent féminin de ce terme n'est pas d'usage (parfois ce terme est suivi de prénom, qui dénote une relation de proximité, doublée de respect)

Exemple1:

M19: sbah el khir **aami salah**.wech hwalek? Kimmelt dwek?

P19: oui /kimmeltou

M19: ça va ‘

P19: ça va bien sauf que nhess rohi tout l= temps fatigué

M 19: oui c'est normal/c'est l'effet ntaa le trait=ment

P19 : les vertiges anndek’

P19 : non

(...)

2. mma (ma mère):

Terme qui à l'origine, s'adresse à la mère de l'énonciateur alors que dans notre cas il est utilisé métaphoriquement par le médecin, radiologue, infirmiers(ères) en s'adressant à une patiente âgée.

Exemple:

(...)

P9: sbah el khir madame

M9: sbah el khir. ça va' Labès **mma'**

P9: lhamdoullah ↓

M9 mmimti, wèch aandek'

(...)

3. baba:

Tout comme mma, peut-être utilisé métaphoriquement pour désigner un locuteur plus âgé.

Exemple:

(...)

P18 : wech hakim' ça va' j'espère matkounech haja grave' ↑

M18 : wallahi ya **baba** /je dois être franc maak.

P18 : bien sûre wlidi

M18: d'après ce bilan vous avez un cancer de rein

(....)

*Remarque :

Parfois le médecin utilise un adressage mixte dans une seule interaction, surtout lorsqu'il s'agit de patients âgés, comme le montrent les exemples ci-dessous où il s'adresse à son patient en l'appellant "haj", puis plus loin il l'appelle "aami", et parfois "baba", même chose pour la deuxième patiente en lui disant "hadja", puis "mma" et parfois même "mmimti".

Usage difficile à expliquer par lequel le médecin exprime sa volonté suprême d'afficher et de maintenir avec ses patients des liens et des relations très proches et de les rendre plus à l'aise.

Exemple:

M9 : mmimti, wèch aandek'

P9: wallahi ma fille, je souffre énormément /j= pense q= je suis devenue myope

M9: alors mettez vous à l'aise et dites-moi tout ce que vous avez /d'abord, quel âge avez-vous'

p9: soixante-huit ans

M9: allah ybarek↑ mais vous paraissent très jeune*

(Rire)

(....)

M9: =y a rien l hajja, vous êtes encore jeune

(.....)

Cet adressage mixte, qui coexiste dans la même interaction est un peu déroutant pour l'étude des termes d'adresse, puisqu'il paraît un peu difficile de dégager des règles d'usage fixes et univoques dans les interactions observées point prouvé par Parkinson lors de son étude sur les deux systèmes jordanien et égyptien, ce qui

signifie qu'il est point commun que les locuteurs arabes partagent à travers leurs systèmes d'adressage.

Difficulté qui ne peut-être expliquée que comme un signe de finesse d'usage de ces systèmes et que les paradigmes offerts aux usagers sont très vastes et multiples et que les termes d'adresse de ces systèmes peuvent s'utiliser de manière ludique comme le montre l'exemple ci-dessous: où le médecin appelle une vieille par jeune.

Exemple:

(...)

M9: y a rien l **hajja** .vous êtes encore jeune!

(Rires)

P9: oh! j'étais jeune, mais dhork....

(...)

4. weldi, "mon fils" et benti, "ma fille":

Les lois d'utilisation de ces deux termes sont variables, et d'après notre corpus, on n'a pu relever qu'une seule qui est l'utilisation métaphorique: énoncée par un homme/une femme âgés à l'adresse du médecin ou l'infirmière et qui fait appel essentiellement à l'axe de l'âge

Exemple 1:

P9: wallahi **ma fille**, je souffre énormément /j= pense q= je suis devenue myope

(...)

P9: nchallah ya rabb ↑ /yaatik essahha **benti**, vous m'avez vraiment soulager/rabbi yhennik et merci infiniment

Exemple 2 :

M18 : sbah el khir l **haj** /ça va mieux'

P18 : ça va bien .j= vous ai ram=ner les radios /w rabbi youstar

M18 : d'accord /nchallah labès /dhork nchoufouhoum

(...)

M18 :wallahi ya **baba** /je dois être franc maak.

P18 :bien sûre wlidi

M18 :d'après ce bilan vous avez un cancer de rein

Ils servent dans d'autres cas pour afficher une sorte d'affection particulière où la métaphore ne se fait pas sur la propriété d'âge"les interlocuteurs ont presque le même âge" ou même parfois pour afficher une relation de supériorité, tout en gardant un espace affectueux et proche (pour adoucir l'offense).

5. khouya:

Qui est très attesté aussi dans notre corpus.son utilisation est régie par les deux axes (sexe,âge).il est utilisé généralement entre deux hommes voire même entre une femme ,un homme ayant le même âge.ce terme dénote métaphoriquement un lien fraternel entre les participants.la proximité ainsi affichée n'est nécessairement pas réelle,car un inconnu rencontré dans la rue peut-être interpellé de la sorte.

Dans les interactions médicales (consultation, visite, contrôle), ce terme est utilisé généralement par le médecin, mais parfois par le patient (emploi rare mais attesté surtout lors des consultations à l'hôpital là où il y a plusieurs médecins"internes" et infirmiers "de jeune âge"et très rare son utilisation dans les cabinets privés.

En tout état de cause,le choix de ce terme affiche un mode relationnel particulier,par la connotation d'une proximité affective réelle ou fictive durant l'interaction.choix à travers lequel le médecin ou le soignant d'une façon générale affiche la conception ainsi que l'affection qu'il a de son soigné par un moyen très simple,non coûteux mais qui est d'une grande importance et d'efficacité pour flatter la face de son patient,qui se sent très à l'aise par cette prise en charge,par ce rapprochement et cette affection.Sentiment qui est très important dans une relation où la confiance et l'aise psychique jouent un rôle fort important.

Exemple:

M17 : je vous en prie **khouya** /y a rien mais c'est plus fort que moi /je sais que lazem ydir radio beh yerteh balou mais allah raleb hak tchouf f lrachi en plus fihoum des cas qui nécessitent des radios

(....)

6. khti"ma sœur":

Ce terme comme son précédent "khouya", permet d'afficher une relation fraternelle et proche réelle ou fictive entre deux participants du même sexe qu'entre deux participants de sexe opposé ayant le même âge.

Dans notre corpus, ce terme est réservé généralement aux femmes de jeune âge et qui peut-être remplacé par "Mademoiselle" et même « madame » parfois dans d'autres contextes.

Exemple:

M:oui khti? Que puis-je faire pour vous?

P:juste pour une radio

Exemple 2:

(....)

Pas la peine taatini justification **khti** / je comprends la situation très très bien /toutes mes excuses...

Donc, les termes de parenté, relevés de notre corpus montrent qu'ils accompagnent le plus souvent des formules votives (Rabbi yaaychek weldi) c'est-à-dire (qu'ils viennent pour renforcer la force pragmatique du vœu en dénotant une proximité et une affection), les salutations (sbah el khir baba), différents actes de langages: requête (enlève votre pull pour que je t'examine, khti), question (votre âge khouya?).

Les formulations votives étant presque toujours religieuses, pour expliciter les liens religieux unissant les membres de notre société, car on forme tous une seule famille face à notre DIEU.

*** Termes de respect :**

Cette catégorie comprend les termes d'adresse qui indiquent et marquent un respect assez clair, par rapport aux termes de parenté.

A partir de l'analyse de notre corpus, on a pu dégager trois types (catégories) de termes de respect :

- 1/. – Termes de profession : Docteur/Hakim,
- 2/. – Termes étrangers : Mademoiselle, Madame, Monsieur,
- 3/. – Termes religieux : Cheikh, Haj, Hajja.

Ces termes signalent ce que le locuteur juge de « respectable » chez son allocutaire (en renseignant sur les valeurs culturelles et sociales de ce dernier), comme dans le système de catalogage.

Le terme « Cheikh », par exemple, exprime littéralement « l'homme avancé dans l'âge : vieux » et qui peut avoir le sens de "chef de tribu", peut- être utilisé aussi comme terme religieux ou même comme titre honorifique.

De nos jours, sa valeur sémantique s'est enrichie quoiqu'il ait gardé son sens premier qui est relatif au « respect » attribué au destinataire.

Alors que les termes « Haj », « Hajja », sont de nature religieuse (fréquent est leur emploi chez nous) et sont employés pour désigner une personne qui a fait le pèlerinage à la Mecque, comme il peut exprimer aussi l'honneur dont le destinataire pourrait bénéficier d'un pèlerinage soit effectif ou éventuel, d'où le respect de son statut religieux, voire même social.

Comme le terme « Cheikh », « Haj » a aussi une double valeur : religieuse et honorifique. Les deux ne sont généralement pas employés à l'adresse d'une jeune personne, et le deuxième « Haj » est quasiment réservé aux personnes âgées même sans avoir effectué un pèlerinage.

*** catalogage:**

Qui consiste à désigner la personne en référence de ce qu'elle fait (sa profession) ou même à la situation dans laquelle elle se trouve voire même son apparence physique, son aspect moral et même matériel (la blonde, le brun, le fou, pull rouge...).

Généralement, ce procédé s'utilise lorsque le destinataire ignore son interlocuteur.

Rare est son utilisation dans nos corpus mais comme même on a pu relever cet exemple.

Exemple :

(....)

M4:malheureusement oui↓ /mais c=n'est pas grave .surtout madem jdid.

/alors,Ddoula que savez-vous du traitement du diabète'

P4:ben:•••normal=ment je sais qu= le régime diététique est très bénéfique, bien sûr plus les médicaments

Exemple dans lequel le médecin s'adresse à son allocutaire (son patient) en le cataloguant par rapport à sa fonction et son uniforme (un gendarme), c'est-à-dire en faisant référence à sa tenue (pour créer une certaine ambiance lors de la consultation).

Le catalogage est une arme à double tranchant, parce qu'il peut avoir une connotation négative ou même positive, comme notre cas où le médecin flatte son patient en l'appelant « patrie », par reconnaissance de son statut social et l'image qu'il représente (celle du pays) et donc il lui attribue une valeur d'honneur et de fierté.

Seul le contexte est déterminant pour l'attribution positive ou négative des connotations du catalogage.

Dans tout cas, ça dépend de l'image que représente l'objet porté dans la société par lequel l'interlocuteur est désigné.

Le catalogage reflète une relation à caractère plus ou moins proche puisque le locuteur se permet un certain degré de familiarité. Pourtant, il peut afficher également que la personne à laquelle nous nous adressons est inconnue. Mais, en règle générale l'utilisation des termes d'adresse de ce type est neutre.

***Les prénoms:**

L'une des remarques relevées lors de notre analyse du corpus est l'utilisation des prénoms. Utilisation qui montre que les participants entretiennent une histoire conversationnelle importante d'un côté, et une sorte de familiarité d'un autre. Notons que ce sont les médecins qui utilisent le plus souvent les prénoms de leurs patients, utilisation qui affiche et exprime une proximité, familiarité avec le patient.

Mais le cas contraire est non attesté et s'avère très difficile sauf dans quelques cas où les patients (hospitalisés) les utilisent avec leurs médecins "internes" de très "jeune âge", ce facteur qui influence fortement cette relation médecin-patient ou lorsque les malades entretiennent une relation très proche avec le médecin.

Exemple:

P7: salut.

M7: salut ahla lynda, ça va 'tu vas bien'

(Elles font la bise)

P7: ça va. lhamdoullah. /W nti'

M7:je vais bien.merci.tu sais' Tu me manques vraiment.

P7:toi aussi

M7:mais ça fait un bail /comment va ta mère'

P7:ça va ma aalihèche.↓

M7:ton mari' /la petite'

P7:Ils vont très bien

(...)

***les diminutifs:**

Qui affichent un degré de familiarité et d'intimité entre participants (un lien réel).dans la plupart du temps.

Les diminutifs attestés dans nos corpus sont très peu. (Ils sont au nombre de deux): le premier est "mimi" utilisé par le médecin en s'adressant à une jeune fille, âgée de 18 ans qui s'est avéré par la suite qu'elle est sa nièce (lors du déroulement de la consultation).

Exemple:

M:salut mimi

P:salut docteur.ça va?

(....)

Alors que le deuxième est "mmimti"l'équivalent de "petite maman", dont le médecin utilise pour s'adresser à une vieille femme, soulignant sa supériorité en âge et affichant une valeur d'affection à la fois.

Exemple:

(...)

. **M9**:donc, vous suivez un trait=ment mmimti'

P9 :Oui ma fille bien sûre

(....)

*termes d'affectivité:

On a regroupé sous cette catégorie, les termes qui expriment un sentiment affectueux envers l'interlocuteur auquel ils sont adressés. L'analyse de notre corpus ne nous a permis que de relever un seul qui est "habibti" et qui est adressé à une patiente par son médecin et dont la traduction littérale est "ma chérie". Ce terme affectueux qui n'est pas réservé comme en français aux relations affectives fortes, par contre, chez nous ce terme signifie que l'énonciateur apprécie beaucoup son énonciataire mais son utilisation est régie par un seul axe de sexe (féminin) et s'utilise généralement pour désigner une patiente moins âgée que le médecin, une proche (amie ou cousine), et même parfois ayant un âge similaire ou proche.

Dans l'exemple suivant, le médecin s'adresse à sa patiente âgée de 28 ans en l'appellant "habibti", exprimant une volonté extrême d'afficher une proximité avec elle et lui prépare la piste pour qu'elle soit plus à l'aise pendant la consultation.

Exemple 2:

(...)

M : alors **habibti**, on va t= faire une p=tite radio mais lazem du courage /rani
ndherrek chwia

(...)

*Termes de plaisanterie :

Qui dénotent une relation assez amicale entre les interactants. Cette catégorie peut même contenir des termes d'insultes parfois, mais qui contrairement à leur sens premier, dénotent une relation très familière et très proche entre les participants.

Catégorie à laquelle nous ne intéressons pas trop dans notre étude, sauf que pour quelques termes, tels : « Beau gosse » ou ses équivalents « Zinoun », pour le masculin ou « Zinouna » pour le féminin.

Termes dont le médecin aurait recours pour désigner ses très jeunes patients « enfants » dans le but de créer une certaine ambiance et de mettre ses patients à l'aise .observés surtout lors des consultations pédiatriques.

Exemple:

M : Alors « beau gosse », comme vas-tu aujourd'hui ?

Exemple2:

(....)

p1: non, ma tebkiche, mais..... **xxx**

M1:dhork nchoufouk **zinouna**

Hayya aammou..Hooplaaa!

(....)

5.3. Rôle pragmatique des termes d'adresse :

Comme on l'a déjà dit, les termes d'adresse ont pour rôle de désigner la personne à laquelle nous nous adressons (l'allocutaire).

Parkinson (1985), dans son travail sur les termes d'adresse dans le dialecte égyptien, leur attribue trois fonctions pragmatiques, fonctions qui se situent :

1/. – par rapport à l'acte de langage : selon leur nature et leur emploi, les termes d'adresse peuvent adoucir ou durcir l'acte de langage. L'usage d'un terme affectueux ou même d'un diminutif peut bénéficier l'acte de langage qu'il accompagne, alors qu'un terme d'injure, ne peut que l'aggraver et le rendre brusque.

2/. – Par rapport au niveau relationnel : les termes d'adresse, ont un rôle fort important en dévoilant les identités des interactants (âge, milieu social, religion, niveau éducatif), fonction assez fondamentale et déterminante dans l'interaction.

3/. – Par rapport à la « mécanique » ou le « déroulement » de la conversation, les termes d'adresse jouent un rôle crucial dans la gestion des tours de parole.

Pour *Parkinson*, toujours, les termes d'adresse comptent parmi les outils les plus importants pour la bonne compréhension ainsi que le bon fonctionnement de l'interaction dans son contexte social et la méconnaissance des règles qui régissent leur réalisation peut aboutir à des blocages ainsi que des malentendus.

Les différentes catégories des termes d'adresse représentés dans notre corpus, peuvent être classées et représentées selon leur fréquence dans nos corpus, comme suit :

I – Noms d'adresse :

1. Termes de parenté « aam », « khti », « khouya », "baba", "mma".
2. Termes de respect : "haj", hajja", "chikh".
3. Termes de profession : "docteur", "hakim"
4. Termes de plaisanterie, noms et catalogages (noms, prénoms, diminutifs, catalogage) ;
5. Termes d'origine étrangère : monsieur, madame, mademoiselle.

II – Pronoms d'adresse :

Deuxième personne du singulier « tu » (*anta/anti*), dont l'usage est très rare, voire introuvable tandis que l'emploi des deux pronoms étrangers « tu et vous. »est très fréquent :

***Inventaire des termes d'adresse répertoriés dans notre corpus :**

1. PRONOMS D'ADRESSE	TU/VOUS+ANTA/ANTI (TRES RARES)	
2. NOMS D'ADRESSE	1. NOMS ET PRENOMS ET DIMINUTIFS	OMAR, LYNDA, MIMI, MMIMTI
	2. CATALOGAGES	DDOULA, LA PATRIE
	3. TERMES DE PARENTE	BABA, AAMI, MMA, MMIMTI, KHALTI, KHTI, KHOUYA
	4. TERMES DE RESPECT /RELIGIEUX	HAJJ, HAJJA, CHEIKH
	5. TERMES DE PLAISANTERIE	ZINOUNA, ZINOUNE, BEAU GOSSE ,JEUNE
	6. TERMES AFFECTIFS	HABIBTI
	7. TERMES DE PROFESSION	DOCTEUR, HAKIM
	8. TERMES ETRANGERS	MADAME, MADEMOISELLE, MONSIEUR

CONCLUSION

Les termes d'adresse obéissent, tout comme les pronoms, à des règles bien précises et qui dépendent des mêmes axes (vertical et horizontal) et qui relèvent du système de la politesse.

Les termes d'adresse les plus fréquents dans nos corpus sont:ceux de respect,de profession ,de parenté ainsi que ceux de familiarité.ces derniers, ne traduisent pas nécessairement une relation proche entre interlocuteurs, puisqu'ils peuvent être utilisés entre des interlocuteurs s'interpellant dans la rue.

L'étude des termes d'adresse parus dans nos corpus, laisse apparaître les comportements langagiers et montre que les algériens sont très proches (termes de parenté et ceux dits affectueux) et que le système d'adressage algérien est un système complexe dont les règles sont un peu complexes, car leurs usages varient et leurs valeurs relationnelles dépendent en grande partie de la situation.

Encore, faut ajouter que contrairement aux interactions françaises, lors des interactions en langue arabe, la définition des relations qui existent entre participants parait difficile surtout pour un étranger, ceci d'une part.. D'autre part, la langue arabe offre à ses usagers différents paradigmes pour afficher la distance tels les termes professionnels, termes religieux voire même quelques termes de parenté qui n'existent pas en français.

Nous pouvons dire en dernier que:

1*les termes d'adresse en langue arabe et particulièrement en Algérie sont très complexes car la langue arabe met à la disposition des individus de multiples paradigmes relevant de plusieurs axes relationnels.

Complexité, richesse et abondance qui peuvent être interprétées comme une forme de compensation de l'impossibilité de jouer sur le pronom.

2*la méconnaissance des règles de réalisation des termes d'adresse (règles linguistiques, sociales et culturelles), peut provoquer des blocages et malentendus entre les interactants lors de la communication.

6. Le code switching dans les interactions médicales en Algérie.

Ce choix de parler du code switching dans ce chapitre s'est imposé à cause de la fréquence massive de ce phénomène dans nos corpus. seize conversations sur quarante cinq, qui est l'équivalent de 35.55 % de nos corpus.

Introduction

Parmi les remarques les plus communes concernant les interactions quotidiennes en Algérie, et surtout dans les grandes villes est le fait de parler deux langues en même temps : français et arabe dialectale et même, parfois anglais dans un même énoncé, voire une même phrase, surtout cette dernière décennie.

Remarque qui dévoile une partie de la réalité et en dissout d'autres peut être.

Le code switching a depuis longtemps existé en Algérie dans le parler algérien, mais qui dépendait, entre autres des régions, des confessions ainsi que du niveau socio-éducatif des locuteurs.

Cette fréquence de son emploi dans les interactions quotidiennes dans notre société, nous pousse à nous questionner sur les raisons et les causes de cet usage massif.

Le langage est l'un des reflets de l'identité sociale et sur lequel, Gumperz dit « *qu'en apprenant une langue, on apprend non seulement à parler, mais aussi acquérir toute une culture qu'elle véhicule. Culture qui ferait partie de l'individu et qui se manifeste par le langage* »¹.

C'est par le langage verbal que nous communiquons mais, c'est aussi à travers ce langage même que nous exposons notre identité sociale, nos mœurs, nos rituels ainsi que notre identité culturelle. Ce qui nous conduit à dire que l'emploi massif du code switching dans le parler algérien représente l'un des indices et outils linguistiques qui révèle une certaine identité.

Donc, par cette modeste et petite analyse de ce phénomène fréquent dans notre corpus, nous essayons de dévoiler quelques types de revendications identitaires qui se confrontent : identité sociale, religieuse, éducative, en mettant l'accent sur une identité collective et de ressortir les causes.

¹ .<http://demeter.univ-lyon2.fr/sdx/theses/lyon2/hmed-n>.

Exemple:

P15:salut!

M15:salut lynda, ça va ?tu vas bien?

(Elles font la bise)

P15:ça va.lhamdoullah.

- W nti?

M15:je vais bien.merci.tu sais? Tu me manques vraiment.

P15:toi aussi

M15:mais ça fait un bail!

-comment va ta mère?

P15:ça va ma aalihèche.

M15:ton mari?

-la petite?

P15:Ils vont très bien

M15:elle a grandi?

P15:mais bien sûr.elle est devenue jeune femme

M15:pas vrai!quel âge a-t-elle?

P15:bientôt 18 ans.

M15:allah ybarek

P15:ybarek fik

M15:comme ça passe vite!!

-alors habibti, pourquoi t'es venue?

-ne me dit pas que jiti juste tchoufini

p15:si, mais j'ai un tout petit problème li kerrahli hyati

(.....)

6.1. Qu'est-ce que le code switching ?

Le code switching est un phénomène linguistique qui veut dire : l'alternance de deux codes linguistiques dans un même énoncé, afin de former une code hybride.

Exemple:

P1: sbah el khir hakim

M1: sbah el khir, madame.ça va?
P1:oui.al hamdoullah
M1:pardon, madame? Le nom taa la ptite
P1:x.israa.
 (Le médecin cherche le dossier de la malade)
M1:alors israa aandha dhork cinq mois
P1 : oui
M1:wech rahi loum?
P1:wallahi maalihèch.alhamdoullah.a part que son haleine est mauvaise.ana
 hssebt que c'est son colon, d'ailleurs je vous ai appelé la dernière fois à
 propos, mais il s'est avéré que aandha une rhinopharyngite.bdet tesaal w
 même la couleur de ses yeux tbeddlet.fiha une certaine rougeur
M1:nifha thoukkou?
P1:non, mais yssil
M1:d'accord
 (Inaudible)
p1:il me semble oui
M1:les vaumissements?
P1:NON
M1:la diarrhée?
P1:oui.mafhemtèch est-ce qu'il s'agit d'une poussée dentaire ou autre
M1:elle pleurt?
P1:non ma tebkiche, mais..... (Inaudible)
M1:dhork nchoufouha zinouna
 -hayya aammou ...hooplaaa
 (Le médecin examine la petite et discute avec la maman)
M1:y a du monde aujourd'hui
p1:oui, et d'ailleurs ana jit ssbah bekri.ça fait trois heures wa ana nestenna
 (Inaudible)
p1:oui
M1:on ne peutpas travailler dans.... (Inaudible)
p1:sinon,il faut limiter le nombre
M1:mais ennas mayechtiwech
 (....)

Le code switching n'est pas un phénomène nouveau et les études qui lui ont été consacrées sont abondantes et datent des années 50/60 d'où on remarque l'existence de deux courants qui s'opposent :

1/ - Celui qui considère le code switching, comme un phénomène linguistique révélant une parfaite maîtrise de la part du locuteur des deux systèmes de langues assez distincts, d'une autre façon « une expression d'une riche personnalité » ;

2/ - Celui qui le considère comme une stratégie compensatoire, « une marque d'incompétence ».

6.2. Raisons, causes de l'émergence du code switching :

Diverses sont les causes favorisant l'émergence et l'expansion de ce phénomène linguistique particulier, qui répond au cumul et au croisement de différents facteurs dans la société en question.

Encore, ce phénomène est lié au contact de langues, contact dont l'un des résultats les plus tangibles est l'apparition de marques d'hybridation auxquelles, deux langues sont exposées : Hybridation qui relève deux considérations :

L'une est « macrosociologique » qui intéresse le système où on peut parler d'hybridation interlectale.

L'autre est « microsociologique », qui n'est qu'un métissage fondamentalement conversationnel du répertoire des locuteurs.

Deux cas où l'on parle de « marques transcodiques » qui sont : les emprunts, les calques et l'alternance codique qui témoignent la présence de deux ou plusieurs langues dans les répertoires des interlocuteurs, dû à une rencontre interlinguistique prolongée au sein d'une même société. Cas de la société algérienne qui est une société bilingue du fait que deux langues (Français/Arabe) sont en usage et contact permanents.

Alors, le code switching, résulte d'une maîtrise parfaite de deux langues, voire plusieurs, ou, par contre, il indique une défaillance d'un système linguistique?.

Le code switching n'est pas un phénomène isolé, c'est-à-dire, qu'on ne pourrait l'étudier sans aborder d'autres, car il résulte d'une forme linguistique bien précise, qu'est le « bilinguisme », comme le souligne Gumperz (1989).

« [...], le bilinguisme que pratique une population donnée persiste souvent sur plusieurs générations, [...], de nouveaux groupes de locuteurs parlant une langue étrangère surviennent et d'autres types de bilinguisme apparaissent ». Ainsi, il est peu probable que l'alternance codique soit une simple déviation de normes monologues appelées bientôt à disparaître »¹.

¹ ..<http://demeter.univ-lyon2.fr/sdx/theses/lyon2/hmed-n>.

Il ajoute : « *que l'apparition d'un tel phénomène est liée d'une façon ou d'une autre à un sentiment de perte et de variation dans les normes et l'identité d'une communauté* :

« [...] *l'alternance codique apparaît dans des conditions de changement, où les frontières des groupes sont floues, où les normes d'évaluation varient, et où l'identité ethnique et le milieu social des locuteurs ne sont pas reconnus par tous* »¹.

En se référant à ces causes présentées par Gumperz, qui permettent l'émergence et le développement du code switching dans certains pays plus que d'autres, nous retrouvons une adéquation similaire en Algérie et où on se trouve frappé par la réalité algérienne, situation qui est rendue complexe par l'existence de plusieurs langues que d'autres préfèrent dénommer : « variétés linguistiques » : Arabe, Français, Berbère.

Les schémas classiques sont inopérants dans cette réalité et ne peuvent embrasser une telle réalité fluctuante, traversée par des conflits larvés, latents et parfois même, déclarés et violents.

Donc, ce phénomène n'est pas prêt à disparaître, mais au contraire, son développement et sa fréquence dans les interactions ne cessent de s'accroître dans certains pays et régions où les valeurs sont moins définies et moins stables.

6.3. Le code switching, une revendication identitaire :

Plusieurs sont les études faites sur le code switching, et la plupart d'entre elles ont montré que ce phénomène est observé particulièrement chez les immigrants dans le monde entier, comme une forme de distinction, de différenciation entre deux groupes, deux langues et deux cultures, voire deux appartenances identitaires.

Emploi par lequel, on se distingue de l'autre où (on se détache tout en restant attaché).

Différenciation explicitée par Gumperz (1989 : p. 94) par ce qu'il a appelé le code « nous » et le code « vous » :

« Ainsi, l'alternance codique est-elle plus qu'un moyen d'insister par contraste sur une partie du message. Elle ne se contente pas de séparer une suite de celles qui la précèdent et qui la suivent. La direction du glissement peut également revêtir une valeur sémantique. En un sens, on peut voir dans les oppositions,

¹<http://demeter.univ-lyon2.fr/sdx/theses/lyon2/hmed-n>.

avertissement/recours personnel ; remarque fortuite/sentiment personnel ; décision de commodité/décision motivée par la contrariété, opinion personnelle/fait généralement reconnu, des extensions métaphoriques de l'opposition entre les codes du « nous » et du « eux ».

Alors, le code switching apparaît comme un marquage social ayant des fruits divers, il est aussi un nouveau style communicatif en tant que tel, mais dont les raisons contribuant à son développement ainsi que les messages qu'il transmet sont assez différents les uns des autres.

Mais, en Algérie, l'emploi du code switching est particulier. Certes, c'est l'alternance de deux langues, mais la différence par rapport aux descriptions faites dans certaines analyses citées précédemment, repose sur le fait que le code switching employé en Algérie est utilisé par des algériens et avec des algériens (il n'est en aucun cas employé par des immigrants vivant en Algérie).

6.5. Entre code switching et emprunt :

Généralement, on confond « l'emprunt » avec le « code switching », qui sont deux phénomènes totalement différents, car :

- l'emprunt repose sur l'imbrication de termes étrangers et l'adoption des systèmes grammatical et fonctionnel d'une langue donnée et dont Gumperz définit comme suit :
- *« L'emprunt se définit comme l'introduction d'une variété de mots isolés ou d'expressions idiomatiques brèves, figées. Les items en question sont incorporés dans le système grammatical de la langue qui les emprunte. Ils sont traités comme appartenant à son lexique, en revêtent les caractéristiques morphologiques et entrent dans les structures syntaxiques »*¹

L'utilisation des mots d'origine française en Algérie est assez fréquente. Exemple : Ambulance, visite, contrôle, banane, radio, numéro, clinique, ordonnance, alcool, analyse....et les exemples sont multiples.

Les exemples suivants montrent clairement l'utilisation de termes étrangers dans le dialecte algérien et qui sont imbriqués de façon à croire qu'ils y font partie intégrante.

Exemple 1:

I: weche briti a mmimti?

p:jit ndir **contrôle** a wlidi

Exemple 2:

I: sbah el khir khouya

¹ 1984. P:64

P: sbah el khir khti.jit ndir **radio**

Exemple 3:

P: baathni lik **docteur H** bèch ndir les analyses

I:aatini **l'ordonnance**

-ndirlek wahed w tthani dirih aand l **privé** hna makanèch

6.6. Interprétations du code switching en Algérie :

Dans les différentes périodes et l'emploi de l'alternance codique en Algérie, on retrouve le souci premier des locuteurs, celui de marquer une distinction par rapport aux autres (la recherche et/ou l'affirmation d'une certaine identité), d'un autre côté, la différence en Algérie peut se caractériser par une tension de nature « spatiale ».

Dans les grandes villes où la densité démographique est assez importante et où les niveaux, éducatif et social sont fort importants, le besoin de différenciation s'impose.

Les tentatives de démarcation sont multiples, dont le recours à un style communicatif nouveau qui est, le code switching s'est imposé et exprimé par une élite qui veut se différencier, on peut même le qualifier d'un phénomène de mode.

Il est sûr que le code switching est le reflet d'une connaissance plus ou moins parfaite de deux langues ou même trois, afin de produire un seul code. Situation permettant au locuteur de se positionner et d'afficher une certaine connaissance linguistique, et son emploi signifie d'emblée : « je suis éduqué, je parle deux ou plusieurs langues et je le montre à autrui (soit consciemment ou inconsciemment) et par ceci, le locuteur se positionne par rapport à son interlocuteur en dominant/dominé. Positionnement que Ferguson (1991), attribue à la « langue coloniale » dans le monde Arabe, particulièrement « l'anglais et le français », en affirmant que les personnes qui parlent ces langues affichent d'une part, un haut niveau éducatif et représentent d'autre part, une « modernisation » dans la pensée et le comportement.

Exemple:

P9: sbah el khir madame

M9:sbah el khir.ça va' Labès mmimti'

P9:lhamdoullah↓

M9 mmimti, wèch aandek'

P9: wallahi ma fille, je souffre énormément /j= pense q= je suis devenue myope

M9: alors mettez vous à l'aise et dites-moi tout ce que vous avez /d'abord, quel âge avez-vous'

p9: soixante-huit ans

M9: allah ybarek ↑ mais vous paraissent très jeune*

(Rire)

P9: ybarek fik ma fille

M9: et vous faites quoi au juste'

P9: j= fais rien mai=t=nant. mais j'étais sage-femme. je travaillais à Alger

M9: bien /je pense que vous pouvez me dire de plus au sujet de vot= Problème

P9: j'ai vraiment des troubles de vision, je vois pas bien, surtout de près. j=supporte plus la lumière, le soleil, j'=arrive pas à marcher, en un mot, je suis devenue myope

Cet exemple montre le choix du code switching qui met la locutrice en position haute, en exposant sa connaissance et sa compétence linguistique d'une langue étrangère.

Au début, le médecin n'ayant aucune idée sur le niveau linguistique, éducatif de sa patiente, s'est adressée à elle en arabe (mmimti, wèch aandek?) Alors que cette dernière lui répond en français, réponse qui a été suffisante pour que son médecin la place en position haute, et durant le reste de la conversation, le médecin s'adressait à sa patiente en français et parfois les deux choisissent de switcher:

(...)

P9: nchallah ya rabb ↑ /yaatik essahha benti, vous m'avez vraiment soulager/rabbi yhennik et merci infiniment

M9: =y a pas d= quoi mmimti merhba bik fi koul wakt et bon rétablissement

P9: besslama

Alors que certaines manifestations du code switching sont dues à des facteurs extérieurs « c'est-à-dire, que certains sujets ainsi que certains termes techniques, scientifiques, le locuteur maîtrise mieux l'emploi en langue étrangère qu'en arabe ». Cette facilité d'expression et cette fréquence de switcher de sa part, peuvent provenir des questions d'ordre administratif, ou d'une formation scientifique ou autre.

Conclusion :

Pour conclure, nous disons qu'on a essayé de développer dans notre analyse, une toute petite partie concernant le phénomène de l'alternance codique, ses causes, ses manifestations ainsi que de voir les raisons qui ont favorisé son développement chez nous. Nous ajoutons que par la présente analyse, nous ne prétendons pas une globalisation, ni de dégager une spécificité du dialecte algérien. Question à laquelle, il faut consacrer des études plus larges et plus profondes englobant toutes régions pour y répondre et qu'elle est limitée à des interactions verbales lors des consultations médicales faites dans la ville de Batna, analyse qui répond à une particularité seulement du corpus algérien.

Conclusion générale

L'étude présentée ici est née de l'observation du langage des interactions médicales entre médecin et patient, qui nous a poussé à un questionnement autour du langage, de la communication et de saisir les aspects de cette relation et voir si le langage est un élément essentiel dans la construction ainsi que dans l'affirmation de cette relation.

C'est donc la relation médecin –malade que nous avons traité dans cette recherche, en tenant compte de la politesse linguistique, prise comme cadre d'étude, dont le rôle et l'importance ne sont pas à nier dans toute relation interpersonnelle et précisément dans ce type particulier, où tout le monde s'accorde sur son poids et son apport à cette relation et d'identifier et montrer comment les relations sociales s'établissent, se confirment et s'entretiennent, en mettant l'accent sur l'importance des dimensions affectives dans ce genre d'activité.

Une recherche à travers laquelle, on a exploré, à travers l'analyse d'un corpus riche et diversifié, les indices de divergence et de convergence entre les conversations polies et impolies, réussies et non réussies.

Ce qui nous a permis de mettre en évidence les traits saillants permettant le bon déroulement de ce type d'interaction et leurs apports à cette relation, et les analyses qui ont été proposées visaient à mettre au clair le fonctionnement, l'organisation et les rituels qui sont codifiés et qui apparaissent dans et à travers la langue et régissent le comportement verbal dans ce genre d'interaction.

L'intérêt de ce travail est de pouvoir décrire et dévoiler l'organisation et la structuration des interactions verbales (médicales).

L'une des remarques conclusives que nous pouvons tirer de nos analyses est qu'il s'agit d'un « aperçu » d'un travail et d'une recherche qui peut-être menée sur le bon déroulement d'un type particulier d'interactions, les interactions médicales, précisément, car la famille des interactions verbales nous offre une panoplie assez large de différents types.

Donc notre travail n'est qu'un échantillon devant la richesse du terrain qui reste à analyser et exploiter.

Nous nous sommes attachés dans cette recherche aux caractéristiques saillantes propres à notre corpus et parfois on a été à l'encontre de la méthode descriptive, puisqu'elles représentent une spécificité d'un corpus donné. une démarche qui correspond d'une part à la méthode inductive du travail sur les interactions et d'autre part à la nécessité de décrire un corpus propre à une région précise, la région de Batna, puisque le travail sur les interactions médicales représente un terrain quasi-vierge. Raison pour laquelle, nous espérons avoir ouvert une brèche dans ce champ d'étude.

Nous terminons cette modeste recherche en insistant que notre objectif en tant que chercheuse (débutante) soit de pouvoir réaliser un travail que d'autres peuvent accomplir peut-être mieux que nous.