

Le désordre apparent de la conversation

Quelques apports de la linguistique à la compréhension des interactions

«Moi, quand j'utilise un mot, dit Humpty Dumpty sur un ton assez méprisant, il signifie exactement ce que j'ai décidé qu'il doit signifier, ni plus ni moins.»
«La question est de savoir, dit Alice, si vous avez le droit de donner tant de significations différentes aux mots.»
«La question est de savoir qui a le pouvoir, dit Humpty Dumpty, voilà tout.»
(Lewis Carroll: Alice au pays des merveilles)

La linguistique, lorsqu'elle est amenée à collaborer avec des praticiens, dans le but de mieux comprendre l'ensemble des phénomènes en jeu dans la communication, doit d'abord faire acte de modestie: la communication - et l'interaction sociale en face à face - n'est pas seulement, et peut-être pas en premier lieu, un problème de langage!

Cette affirmation peut surprendre venant d'un linguiste. Bien sûr, dans la plupart des cas, le langage intervient, et il est préférable, pour communiquer, de pouvoir construire des énoncés verbaux qui font sens, qui sont interprétables par les autres participants à la situation. C'est pour cela d'ailleurs que linguistes et orthophonistes ont, depuis longtemps, entretenu des rapports privilégiés, afin de cerner les difficultés langagières - liées à la maîtrise du système phonologique (Jakobson, 1969), à l'enchaînement des mots, à l'accès au lexique, etc.- qui empêchent parfois le bon déroulement de la communication. Cependant, la communication entre deux ou plusieurs personnes ne se réduit en aucun cas à la simple transmission unidirectionnelle, dans un code déterminé, de signaux vocaux d'un émetteur à un récepteur! Comme le suggère bien le terme d'*interaction*, elle consiste en

une action commune et réciproque des participants, entre lesquels s'établit une relation interpersonnelle; d'autre part, la communication ne peut se dérouler que dans un contexte social (plus ou moins) défini, elle implique des objectifs et des règles de comportement (plus ou moins) partagés par les participants, etc.

Ainsi, plusieurs disciplines sont directement concernées: la psychologie et la psychanalyse bien sûr - les sujets sont porteurs d'une histoire, d'un vécu -, la sociologie et l'ethnologie aussi - puisque les règles qui sous-tendent le comportement et son interprétation ne valent jamais que dans le groupe culturel qui les a développées. Nous savons tous, en grande partie intuitivement, que les facteurs qui déterminent la réussite ou l'échec d'un échange communicatif ne dépendent que partiellement de la compétence purement linguistique des participants! Aussi, dans la perspective qui est la nôtre de contribuer à résoudre certains problèmes qui apparaissent dans la communication, la vraie question revient à mieux comprendre pourquoi la communication 'passe' ou non, et comment elle 'passe', à comprendre pourquoi on ressent parfois un sentiment de malaise ou au contraire de progrès, à saisir finalement la multiplicité des mécanismes **interactifs** qui rendent possible la construction commune d'un cadre, d'un sens et d'une relation. Comme le souligne C. Kerbrat-Orecchioni, une telle étude ne peut être conduite isolément: "l'intérêt essentiel de la pragmatique des interactions conversationnelles, c'est qu'elle a vocation à être transdisciplinaire" (1989, p.21).

Dans ce concert, on se demandera dès lors ce que la linguistique, avec ses outils parfois très sophistiqués, peut apporter comme éclairage particulier. Fondamentalement, et de manière privilégiée, le langage¹ constitue à la fois l'**instrument** et l'**expression** de ces divers mécanismes: l'instrument car c'est par le langage que se construisent cadre, sens et relation; l'expression car, sous forme de **marques sémiotiques observables**, le langage conserve des traces de l'ensemble des phénomènes en jeu dans la communication. Nous essaierons donc de

présenter, sur la base d'exemples concrets, certains développements récents de la linguistique qui, par l'observation de marques présentes à la surface des discours, permettent de mieux comprendre les mécanismes en jeu dans l'interaction et, ce faisant, d'enrichir les apports antérieurs de la linguistique structurale. Pour ce faire, nous parcourrons d'abord le cheminement qui, depuis Saussure, a amené la linguistique à s'occuper de communication et, progressivement, à mieux en saisir les éléments constitutifs. Puis, nous envisagerons quelques exemples qui, par les problèmes qu'ils mettent en évidence, éclairent certains mécanismes fondamentaux de l'interaction².

1. De la linguistique structurale à la communication

Dès Saussure, et jusqu'à la grammaire générative de Chomsky, la linguistique a élaboré un ensemble d'outils méthodologiques et de concepts qui se sont avérés d'une grande utilité pour décrire la constitution du sens dans la phrase. Il suffit de rappeler ici les notions de structure, de valeur, de transformation, de compétence, etc., qui toutes ont fourni aux praticiens des instruments utiles pour traiter certaines difficultés de la communication: priorité de la maîtrise des oppositions distinctives pour améliorer la prononciation, travail sur les axes associatifs et syntagmatiques, importance de la créativité régie par des règles, etc. Ces apports découlent d'une réflexion renouvelée sur les fondements d'une véritable science du langage qui a dès lors privilégié la description par rapport à l'évaluation et l'oral par rapport à l'écrit. Dans cette perspective, la linguistique structurale a fortement insisté sur le caractère social et la fonction communicative des langues: "La fonction essentielle de cet **instrument** qu'est une langue est celle de **communication**: le français, par exemple, est avant tout l'outil qui permet aux gens <<de langue française>> d'entrer en rapport les uns avec les autres" (Martinet, 1970, p.9).

Pourtant, on peut s'étonner aujourd'hui de la conception quelque peu réductrice de la communication qui émane de ces approches. En effet, la communication y est essentiellement considérée comme la transmission unidirectionnelle d'un contenu sémantique

à ces deux questions, et de montrer ainsi que la linguistique a, ces dernières années, sans cesser d'être elle-même, gagné comme le dit C. Kerbrat-Orecchioni "un surcroît de pertinence" (1989, p.7). Pour ce faire, nous allons à présent envisager deux moments caractéristiques de l'évolution de cette science: la pragmatique sociale et l'analyse conversationnelle.

3. Un premier dépassement: sociolinguistique et pragmatique

Dès les années 60, divers travaux paraissent, de manière indépendante et d'ailleurs pas toujours intégrée, qui remettent en discussion certains des éléments mentionnés ci-dessus.

Aux Etats-Unis, la sociolinguistique, incarnée par W. Labov (1976) et J. Fishman (1971), démontre que la prétendue "variation libre" des structuralistes est structurée! De nombreuses variantes, autres que combinatoires, qui apparaissent dans les descriptions des langues peuvent être expliquées pour autant qu'on prenne en considération le contexte et les caractéristiques sociales des interlocuteurs. Aux divers types de situations (formelle/informelle, publique/privée, etc.), aux domaines de la vie sociale (famille, école, travail, etc.) correspondent des "styles" en partie distincts; aux groupes sociaux correspondent, qu'ils les revendiquent ou non, des différences quant à la prononciation, le lexique, la syntaxe, etc. Il n'est donc pas possible, pour comprendre le fonctionnement de la communication et décrire le système linguistique qui en est l'instrument d'exclure le **contexte social** - puisque celui-ci contribue à conférer au discours sa forme effective; on ne peut plus non plus considérer les interlocuteurs comme interchangeable: le discours de chacun d'entre nous comporte des marques qui témoignent de notre histoire sociale, qui manifestent des appartenances, qui contribuent à définir notre identité et la relation qu'on instaure avec nos interlocuteurs. Dans l'interaction, quand elles sont perçues, ces marques sont interprétées par nos interlocuteurs - ce qui montre bien que la communication ne se résume pas à un simple échange d'idées, mais qu'elle consiste en un jeu subtil de distinction et d'identification.³

Dès la même période, des philosophes - à la suite de Austin (1970) - et des linguistes - à la suite de Benveniste (1966) et Jakobson (1963) - mettent en évidence les propriétés particulières de certaines unités linguistiques: les **déictiques** et les **verbes performatifs**. Les déictiques, tels que 'ici', 'maintenant', 'je', etc. ont cette particularité qu'ils ne peuvent être définis que par leur **contexte d'énonciation**: "Je", c'est celui qui est en train de dire 'je'. Ces unités font ainsi ressortir les potentialités référentielles des langues et, en particulier, la relation privilégiée que le langage entretient avec son contexte d'utilisation. Les verbes performatifs, tels que 'promettre', 'féliciter', 'ordonner', 'saluer', etc., mettent, eux, en évidence la dimension actionnelle du langage: en les utilisant de manière appropriée, le locuteur effectue l'acte que ces verbes dénomment, comme cela ressort dans l'exemple (2):

(2) Je félicite les lecteurs de leur persévérance.

Mais surtout, on s'est rapidement rendu compte alors que toute énonciation, même les simples 'déclaratives', revenait finalement à l'effectuation d'un **acte**, de demande, d'assertion, etc., d'où le titre de l'ouvrage de Austin: "How to do things with words" (1962), en français "Quand dire c'est faire" (1970). La **théorie des actes de langage** a ainsi montré que le système même de la langue - dont la sociolinguistique avait montré qu'il était structuré socialement - était également structuré pour agir et qu'il n'est possible ni de décrire une langue sans recenser les structures dont elle dispose à cet effet ni de comprendre le rôle du langage dans la communication sans prendre en considération les actes qu'il permet d'effectuer⁴! En explicitant les diverses fonctions (expressive, appellative, phatique, référentielle, métalinguistique et poétique) que peut remplir le langage, le célèbre modèle de la communication proposé en 1963 par R. Jakobson, bien qu'inspiré par celui de Shannon et Weaver (1949), témoigne de cette convergence des visées vers une prise en compte plus large des diverses composantes de la communication.

4. Un second dépassement: l'analyse conversationnelle

Toutefois, dans la sociolinguistique corrélationniste et la pragmatique, la perspective reste fondamentalement **monologique**, sans prendre en considération les réactions qu'un énoncé provoque chez les interlocuteurs. Or, la communication est fondamentalement **dialogale**, inter-active. Cela ne signifie pas seulement qu'un message est adressé à un destinataire, mais surtout qu'il ne prend réellement son sens que lorsqu'il y a eu "accusé de réception", lorsque ce destinataire, ayant interprété, intégré certaines des données du message initial, est devenu destinataire à son tour. Dans l'exemple fictif ci-dessous, c'est d'une certaine manière le second interlocuteur qui donne au premier énoncé sa valeur d'invitation - invitation que, d'ailleurs, il rejette:

(3) X y'a l'dernier Fellini qui passe au Scala
Y mais j'ai trop de travail ce soir

Autrement dit, le sens, dans sa complétude, est construit **interactivement**, comme le montre bien le couple question/réponse où l'intonation montante de la question peut être décrite comme une marque d'inachèvement, qui appelle une suite.

Dès les années 70, la linguistique a ainsi abordé l'**analyse de conversations authentiques** pour en décrire le déroulement, en expliquer le fonctionnement et les contraintes. On a pu alors montrer par exemple (ce que nous savons tous plus ou moins intuitivement!) que certaines des "scories" que recèle le discours représentaient un procédé - intégré à notre compétence communicative - pour conserver notre tour de parole tout en réfléchissant à ce que nous allons dire... C. Kerbrat-Orecchioni cite à ce propos les travaux de Goodwin (1981) qui, dans un chapitre intitulé 'le désordre apparent du discours naturel', "montre qu'une observation minutieuse de ce qui se passe effectivement dans les conversations fait apparaître que très souvent l'inachèvement syntaxique ou les diverses formes d'allongement ("heu", répétition, etc.) coïncident avec une baisse d'attention de l'auditeur, marquée par un détournement prolongé du regard,

et que ces divers procédés ont pour fonction de reconquérir ce regard, donc de rétablir le contact, la phrase se poursuivant normalement une fois que se trouve restauré le contact oculaire et communicatif" (Kerbrat-Orecchioni, 1989, p.11). Après les variantes libres, ce sont ainsi les scories du modèle mathématique de la communication qui se voient dotées d'une valeur fonctionnelle: elles aussi contribuent à la construction commune du sens et à la gestion collective de l'interaction.

Les travaux portant sur l'analyse de conversations authentiques ont permis de distinguer deux types de contraintes interdépendantes dont les interlocuteurs doivent tenir compte pour gérer ensemble la communication: les **contraintes structurelles** et les **contraintes rituelles**. En ce qui concerne les premières, Roulet et al. (1985) ont montré que toute conversation était structurée hiérarchiquement et pouvait être analysée, un peu comme la phrase, en unités de rangs différents. Ils distinguent la **transaction** (unité maximale de nature interactionnelle et portant sur un même objet), l'**échange** (plus petite unité dialogale d'une conversation), l'**intervention** (unité monologique maximale) et l'**acte de langage** (constituant monologique minimal). D'autres se sont occupés de la structure des échanges et des types d'échanges qu'on rencontre (échanges d'ouverture et de clôture, confirmatifs et réparateurs, enchâssés, etc.). D'autres, encore, ont analysé les mécanismes d'allocation des tours de parole et, en particulier, les places transitionnelles, ces lieux qui peuvent indiquer le début ou la fin d'un tour de parole et où peut se faire la sélection du tour suivant⁵. L'ensemble de ces travaux conduit vers l'élaboration d'une véritable **grammaire de la conversation** - qui, comme la grammaire de la phrase, fait partie intégrante de la compétence des membres d'une communauté linguistique. Les règles proposées explicitent en effet les mécanismes linguistiques que nous mettons en oeuvre dans nos interactions quotidiennes. Indirectement, de tels travaux s'avèrent par conséquent utiles également pour comprendre certaines des difficultés qui apparaissent parfois dans la communication, lorsque l'un des interlocuteurs monopolise la parole, ou qu'un autre ne peut jamais 'en placer une'.

Les contraintes rituelles, dont dépend un déroulement si possible harmonieux de l'interaction, ressortissent d'abord d'une psychosociologie de la communication; mais notre compétence langagière comporte des mécanismes, inscrits dans la langue, qui nous permettent de nous y adapter. En particulier, toute langue contient des procédés qui rendent possible ce que le sociologue E. Goffman a appelé le **travail de figuration**, c'est-à-dire les procédures mises en oeuvre pour ménager sa 'face' et celles de ses interlocuteurs (Goffman 1974). Par exemple, tout ordre implique un empiètement sur le territoire de l'autre, une menace pour sa face: à moins que la situation le permette (en raison des relations entre les interactants, de l'urgence de la situation, etc.), il est pour le moins difficile de dire à quelqu'un, au moyen d'un acte de langage direct:

(4) je vous ordonne de sortir!

mais le français, comme toute langue, dispose de mécanismes linguistiques et conversationnels, fortement conventionnalisés - c'est-à-dire inscrits dans le système -, qui permettent de réaliser le même acte sous une forme plus ou moins indirecte⁶, par exemple:

- (5) Puis-je vous demander de sortir un instant?
- (6) Auriez-vous l'amabilité de nous laisser seuls?
- (7) J'ai besoin d'être seul un moment.

Sans entrer dans le détail de l'analyse, on remarquera ici que la forme interrogative donne l'impression que c'est le destinataire qui décide finalement de sortir et que le fait d'y recourir atténue par conséquent la menace que constitue inévitablement une telle demande. Le travail de figuration joue un rôle important dans le déroulement d'une interaction. Il est pour une large part responsable du déroulement parfois bien complexe et tortueux des conversations.

On remarquera d'ailleurs que ce travail est d'autant plus important lorsque la communication est déjà rendue difficile par l'**asymétrie** des interactants, dans les interactions entre le

thérapeute et son patient, entre un locuteur natif et un ressortissant d'une autre langue, etc. En effet, afin de rendre possible la communication, de faciliter l'intercompréhension, le partenaire "fort" se doit alors de recourir à des procédés de clarification et de simplification tels que la reformulation, etc.; de même, pour que la conversation ne s'éloigne pas trop des normes de la langue utilisée, voire pour enseigner cette langue, il est parfois amené à corriger les énoncés du partenaire "faible", comme dans l'exemple ci-dessous extrait d'une conversation entre un francophone (N) et un germanophone (A):

- (8) A euh: . . . pendant le . les dernières
vacances euh . je: . . je: . . euh . j'ai .
N été
A été
N je suis allé
A à . Kenia
N au Kenia
A au Kenia oui . oui en: . . au pr[5]temps?
N au printemps
A au printemps oui (Corpus Bâle)

Cependant, toutes ces activités constituent en même temps autant de menaces pour la face de l'interlocuteur. Elles appellent par conséquent, en contre-partie, la mise en oeuvre d'autres stratégies, de figuration, qui préviennent ces menaces (le rire peut à cet égard jouer un rôle important!)⁷.

Pour l'instant, il nous suffira de constater que l'ensemble de ces travaux confirment l'importance de la dimension interactionnelle de la communication, tout en démontrant que cette dimension peut être appréhendée de manière productive par l'analyse linguistique.

L'analyse conversationnelle trouve aujourd'hui son aboutissement le plus radical dans l'**ethnométhodologie**, un courant issu de la sociologie. Selon les ethnométhodologues, "la réalité sociale n'est pas donnée objectivement, mais elle est fabriquée constamment par les acteurs sociaux dans leurs interactions. En d'autres termes, elle est le produit de ces interactions. (...) La constitution de la réalité sociale s'accomplit d'une façon structurée, ordonnée et méthodique. Les membres disposent de

certaines 'méthodes' pour organiser leurs interactions (...). Le terme 'ethnométhodologie' désigne donc la méthodologie pratiquée par les membres d'une société dans l'accomplissement de leurs activités" (Gülich, sous presse). Concrètement, il s'agit alors de décrire minutieusement, empiriquement, le déroulement des interactions pour faire ressortir les diverses méthodes mises en oeuvre conjointement par les acteurs pour communiquer. L'exemple (9) ci-dessous, extrait d'une conversation entre un francophone (N) et un germanophone (A) et dans lequel on peut observer l'apparition d'un schéma interactif récurrent, illustre l'une de ces méthodes, la **reformulation**, à laquelle on recourt pour résoudre des difficultés (réelles ou présumées) de formulation et/ou d'intercompréhension⁸:

- (9) N depuis combien d'temps tu apprends le français?
 A eh quoi?
 N +depuis combien de temps apprends-tu le français? ((accentue chaque mot))
 (corpus Bâle)

On trouve également parmi ces méthodes les procédés d'allocation des tours de parole, les procédés de correction, d'explication, d'enseignement/apprentissage, etc. qui, tous, se réalisent linguistiquement dans des schémas structurés et récurrents. Nous verrons d'autres exemples par la suite⁹. Outre qu'elle insiste sur la nature interactionnelle de la conversation, et même de la construction de la réalité sociale, l'ethnométhodologie aborde directement le cinquième aspect constitutif de la communication que nous signalions dans notre critique du structuralisme: l'illusion du code déterminé et partagé. En effet, l'ethnométhodologie insiste sur les **processus de (re)définition** dont le code, la situation, les normes sociales sont l'objet, en permanence, dans les interactions. Par exemple, la valeur de salutation que possède le geste d'enlever son chapeau ne perdure que parce que cette valeur se trouve confirmée, régulièrement, dans des interactions quotidiennes apparemment anodines; de même, la signification du terme 'démocratie'— qui fait d'ailleurs souvent l'objet de négociations... De même encore, pour certains patients dont la déviance, l'anormalité n'existent qu'actualisées par des interactants qui les définissent comme telles!...

5. Vers une linguistique de la communication

L'ensemble des courants que nous avons brièvement présentés remettent en question l'objet de la linguistique tel qu'il était défini dans le structuralisme et la grammaire générative. Cette évolution ne s'est pas faite sans heurts, certains reprochant à ces nouvelles tendances de s'aventurer "imprudemment en des terres étrangères" (C.Kerbrat-Orecchioni, 1989, p.20). S'agit-il encore de linguistique? Comme cette auteure, je pense que c'est là un faux-débat! D'abord, il ne s'agit pas de nier l'apport des théories antérieures. Ensuite, ce qui me paraît véritablement constitutif du travail linguistique, et qui représente l'apport spécifique du linguiste dans la perspective transdisciplinaire que nous prônons, c'est le fait de travailler sur des traces formelles, sur des **marques observables** à la surface des discours afin d'y repérer des régularités significatives.

Mais surtout, ce qui nous paraît important, c'est que les mécanismes décrits ci-dessus appartiennent tous, sans aucun doute, à notre compétence, que tous sont **inscrits dans la langue**¹⁰. Autrement dit, et pour autant que nous élargissons l'acception saussurienne de ce concept, cela signifie que la langue, la part sociale du langage, comporte des éléments qui servent expressément à gérer l'interaction, à la fois du point de vue de l'intercompréhension et de la relation (pas toujours harmonieuse) entre les interlocuteurs: déictiques, verbes performatifs et autres marqueurs illocutoires, connecteurs, marqueurs interactifs, variantes socialement marquées, etc. Voilà qui donne plus de pertinence, de force à une linguistique dont l'objet a pour fonction essentielle la communication! Cette perspective nouvelle correspond à ce que proposait, voici plus de vingt ans, l'ethnologue de la communication D. Hymes au travers de son concept de **compétence de communication**: "En même temps qu'ils acquièrent la connaissance des règles de la langue, les enfants apprennent aussi les conditions d'utilisation des phrases. A partir d'une expérience limitée des actes de communication et de leur interdépendance avec les traits socioculturels, ils élaborent une théorie générale de la communication appro-

priée à leur communauté, et ils la mettent en oeuvre, comme d'autres formes de connaissance culturelle tacite (compétence), dans leur façon de se conduire et aussi de décoder la vie sociale. (...) En résumé, on peut dire que le but d'une théorie large de la compétence est de montrer comment le possible en matière de système, le faisable et l'adéquat se lient pour produire et interpréter la réalité du comportement culturel" (Hymes, 1972). Une telle perspective ne peut que renouveler et enrichir les liens que la linguistique entretient avec les praticiens, thérapeutes, enseignants ou autres, en nous permettant d'observer, de décrire et de comprendre, concrètement, la "machinerie" formelle à l'oeuvre dans toute communication - même s'il reste clair que la description de la machine ne nous donne pas automatiquement accès au 'deus ex machina' (capacités cognitives, intentions, etc.) qui est derrière et qui appelle au transdisciplinaire. La machinerie peut être exercée, parfois réparée, d'abord en comprenant les mécanismes puis en mettant en oeuvre des 'méthodes' appropriées... Pour illustrer cela, nous concluerons notre article en examinant deux exemples qui mettent en évidence, positivement ou négativement, quelques-unes des propriétés importantes de la communication.

6. Un malentendu quant à la définition de la situation

Parmi les tâches à remplir lors d'une interaction, la définition de la situation est fondamentale. Il s'agit en effet pour les protagonistes de s'entendre sur le caractère plus ou moins formel de l'échange, sur ses objectifs, son déroulement, etc. Or, ces éléments ne sont que partiellement donnés, 'imposés par les circonstances': ils sont dans une large mesure négociés, plus ou moins implicitement, dans le cours même de l'interaction. En cas de désaccord ou, plus pernicieusement, de divergence implicite à ce propos, la communication risque d'aboutir à un échec et susciter ainsi l'insatisfaction de tous les participants. Illustrons ceci par un exemple emprunté à une situation relativement banale:

- (10) N mais . euh . euh . ils sont . fixés en fonction de quoi les prix? . . .
A comment?
N en fonc-. euh euh . enfin on les fixe en fonction de quoi les prix? en fon-. en fonction des autres marchands: ou bien en fonction . . . du travail qu'on a pris . j'entends . ça prend combien de temps par exemple pour fabriquer une ceinture comme ça?..
A combien?
N de temps . . . c'est . c'est long à fabriquer une ceinture?
A ouais ouais je je fabrique aussi des autres affaires . . je travaille aussi pour PTT . . pour le: canton: Bâle-Campagne . . je . je . je besoin ça pourquoi . . le vie est cher et ..
N ouais c'est vrai c'est clair .

Il s'agit de l'interview, en français, par un groupe d'étudiants en linguistique, d'un artisan suisse alémanique (A), dialectophone, germanophone et ayant des connaissances rudimentaires en français. La situation se caractérise donc par son caractère **exolingue**, c'est-à-dire par le fait que les interactants ne maîtrisent pas de manière égale le code utilisé dans la communication. De plus, alors que l'artisan croit qu'on s'intéresse avant tout à son métier, ce thème n'est en fait, pour les étudiants, qu'un prétexte pour recueillir des matériaux langagiers... Or, on observe là un **malentendu** non-dissipé, caractéristique de ce que peut être la non-communication! Il s'agit en effet d'un dialogue de sourds qui se manifeste linguistiquement par un enchaînement thématique incohérent et par une intervention qui clôt l'échange sans que la demande initiale ait été satisfaite. Dans la mesure de ses moyens, chacun des partenaires porte une part de responsabilité: A - en raison de ses difficultés en français - et N par son incapacité à se représenter les lacunes de A et à s'y adapter. Devant l'incompréhension initiale de A et sa demande de clarification ("comment?"), A s'avère incapable de proposer une reformulation satisfaisante de sa première formulation - qui se caractérise par un lexique relativement complexe ("fixer", "en fonction de") et une structure passive segmentée. Soupçonnant probablement cela, N introduit alors, pour illustrer son propos, une nouvelle question qui soulève à son tour des difficultés de compréhension à l'interlocuteur germanophone et qui va finalement provoquer le changement

thématique qu'on observe. Pourtant, l'aspect le plus symptomatique de cet échange réside dans le fait que N, ne pouvant surmonter l'obstacle auquel il se trouve confronté, accepte la réponse non-pertinente de A, renonçant par conséquent à obtenir l'information désirée. On 'navigue' ainsi dans une sorte d'illusion de communication, rendue possible par l'absence d'une définition claire et partagée de la situation et des objectifs de la communication.

7. La construction sociale de la conversation

La définition de la situation, des objectifs de l'échange représentent donc quelques-unes des tâches que les participants doivent remplir lors de l'ouverture d'une transaction, cela d'autant plus lorsque, pour une raison ou une autre (par exemple lorsque les deux interactants ne maîtrisent pas également le code ou lorsque l'enjeu de la transaction est particulièrement important, etc.), le déroulement de la conversation pourrait être perturbé. Ces définitions concernent en fait tous les éléments constitutifs de la communication: rôles et statuts des interlocuteurs, objet de la transaction, "style" choisi, code utilisé, etc. Rappelons que dans la perspective de l'interactionnisme ou de l'ethnométhodologie, rien n'est jamais totalement prédéterminé par les données contextuelles, externes, tout doit être construit - ou du moins re-construit, confirmé - à chaque nouvelle interaction: on connaît tous l'exemple de conversations formelles dont le ton change totalement lorsqu'elles se prolongent et qu'un des participants décide qu'il est temps de détendre l'atmosphère, de personnes que l'on tutoie dans certaines circonstances et que l'on vousoie dans d'autres, de conversations où l'on change de langue apparemment sans raison si l'on est pas minutieusement attentif à leur déroulement interactif...

Il arrive, lors d'un débat télévisé par exemple, que tous ces paramètres soient explicitement précisés mais, le plus souvent, c'est implicitement, dans le cours même de la conversation, que ce travail de définition a lieu: en ramenant l'échange à un schéma connu, à un "scénario" culturel partagé, les 'salutations' par exemple; en s'octroyant sans autre forme de procès un

rôle (celui qui sait, celui qui pose les questions, qui décide, etc.) qu'on pourra tenir aussi longtemps qu'il n'est pas remis en question, soumis à négociation par l'un de nos interlocuteurs ("mais de quoi parle-t'on au juste?", "je n'ai pas voulu te donner un ordre, c'était juste une suggestion"), etc.¹¹

On pourrait, à la suite de Roulet et al. (1985), considérer les conversations comme un ensemble de **négociations** qui, selon qu'on aboutit facilement ou non à un accord, leur donnent leur configuration spécifique: "toute négociation a sa source dans un problème qui donne lieu à une *initiative* du locuteur; cette initiative appelle une *réaction* qui peut être favorable ou défavorable, de l'interlocuteur. Si elle est favorable, le locuteur peut clore la négociation en exprimant à son tour son accord. La négociation donne lieu dans ce cas à un échange simple, à trois constituants, entre les interlocuteurs. (...) Si la réaction de l'interlocuteur est défavorable, la première condition de complétude interactionnelle n'étant pas remplie, le locuteur ne peut clore l'échange; il va donc tenter de *contrer* cette réaction défavorable et de *relancer* son initiative, parfois sous une forme différente, et la négociation se poursuit, tant que la complétude interactionnelle n'est pas satisfaite par un double accord (fût-ce sur l'impossibilité d'aboutir à un accord) entre les interlocuteurs; la négociation donne lieu alors à un échange complexe, qui peut compter cinq, sept constituants, voire davantage selon l'entêtement des interlocuteurs" (p.15).

Il ne faut toutefois pas oublier que de telles négociations ne concernent pas seulement le thème de l'échange, l'enjeu de la transaction, mais également les relations entre les interlocuteurs (Watzlawick et al., 1972), les places interactionnelles, le style et le code, etc. Dans l'exemple ci-dessous, extrait d'une conversation "à bâtons rompus" entre des femmes francophones qui vivent à Bâle, dans une région germanophone et dialectophone, la négociation qui se déroule suite à l'emploi du terme 'spielgruppe' ne concerne pas seulement la compréhension de ce qui est dit mais aussi, implicitement, les normes d'interaction et la définition de la situation:

(11) I (...) par contre c'qui est très important c'est
 si vous venez ici . quand l'enfant il a quatre
 ans ou bien le vôtre trois ans et demi d'chercher
 des spielgruppe suisses allemands et de

Z ouais
 Y des?
 I des spielgruppe
 Z des groupes de jeux
 U des groupes de jeux
 Y aha
 X où y a
 des Suisses allemands (...) (Corpus FNRS)

En effet, tout en discutant la signification du terme 'spiel-
 groupe', souvent utilisé par les francophones qui vivent à Bâle
 pour désigner cette institution typiquement suisse allemande,
 les interlocutrices négocient aussi, indirectement et implicite-
 ment, s'il est permis de recourir à des termes allemands dans
 une conversation en français¹². Rapidement, elles aboutissent à
 un accord, et la discussion peut reprendre. Pourtant, ce fai-
 sant, elles ont donc en même temps défini, de facto, certaines
 normes d'interaction et exprimé le caractère partiellement bi-
 lingue de leur conversation, comme le confirme le fait que, peu
 après, la même interlocutrice utilise à nouveau le terme
 'spielgruppe' sans susciter cette fois la moindre réaction chez
 ses partenaires! Ainsi, tout en conversant, implicitement, les
 acteurs sociaux organisent leurs interactions, en définissent
 le cadre, les règles, les objets, en recourant à des 'méthodes'
 structurées que partagent et reconnaissent ceux qui sont membres
 de la même communauté langagière¹³.

8. Conclusion: de la langue à une grammaire de la communication

A travers notre bref parcours historique, du structuralisme à
 l'analyse conversationnelle, nous avons voulu présenter les
 moyens dont s'est progressivement dotée la linguistique pour
 mieux cerner les multiples composantes de la communication.
 L'étude minutieuse de conversations authentiques permet, par
 l'observation de marques qui sont l'expression de méthodes
 structurées, de comprendre les diverses tâches que les interac-

tants ont à remplir pour communiquer de manière satisfaisante:
 définir la situation, les objectifs et enjeux, les relations entre
 les participants et, bien sûr, construire ensemble un discours
 signifiant (du point de vue des interlocuteurs)¹⁴. Ce fai-
 sant, indirectement, nous découvrons aussi tous les obstacles
 qui peuvent à tout moment surgir et perturber le déroulement de
 l'interaction. L'étude des règles - non formulées - d'allocation
 des tours de parole nous permet par exemple de saisir ce que si-
 gnifie monopoliser la parole (ou au contraire ne pas arriver à
 la prendre), de mieux percevoir aussi les relations de pouvoir
 qui s'instaurent parfois dans l'interaction; les difficultés de
 reformulation, d'adaptation au discours de l'interlocuteur met-
 tent, elles, en évidence le caractère relatif, jamais totalement
 univoque, du sens; nous avons vu également les dangers pour la
 face que recèlent les simplifications et les corrections, etc.

Mais, dans cet article, nous avons surtout voulu souligner la
nature foncièrement interactive de la communication: celle-ci
 n'est en aucune façon une suite de messages produits par
 des locuteurs-auditeurs idéaux, qui maîtriseraient tous égale-
 ment un code donné d'avance, dans lequel ils n'auraient qu'à
 puiser pour exprimer leurs idées... La communication met en re-
 lation des personnes en chair et en os, qui chacune ont une his-
 toire personnelle, sociale, linguistique, faite d'interactions
 antérieures et qui a façonné progressivement leur relation au
 langage; et la communication implique une mise en contact de ces
 histoires, un rapprochement momentané dans lequel se définit un
 cadre, s'établit une relation, se construit conjointement un
 sens, fruit d'ajustements réciproques, de négociations, de néo-
 codages. Au-delà des données initiales, prédéterminées, la réus-
 site de l'échange est ainsi subordonnée à la coopération des
 partenaires, subordonnée à l'"autre": **il faut être deux pour
 faire du sens!**

Ainsi, l'analyse linguistique, formelle, conduit finalement à
 une **éthique** de la communication (de Pietro 1987). On peut s'im-
 poser, monopoliser la parole; on peut, dans une communication
 entre personnes qui ne possèdent pas une maîtrise semblable du

code, renforcer cette inégalité en corrigeant abusivement son vis-à-vis, ou à l'inverse en simplifiant à l'excès ses propres énoncés, en adoptant une attitude "pédagogique", infantilisante à son égard. Mais on peut aussi être plus attentif à l'autre, contrôler ensemble l'intercompréhension, la gestion de la conversation; et, dans le cas d'une communication inégale, élargir et remettre en question ses propres normes, recourir à des procédés de figuration qui neutralisent les menaces à la face que fait peser tout signe d'incompétence, etc.

La linguistique appelle ainsi à un nouvel **enseignement à la communication**, moins fondé sur les normes établies, sur ce qui est, mais plutôt sur la rencontre de l'autre, sur les méthodes qui la rendent possible, sur la construction commune, au travers d'un bricolage interactif, d'un véritable espace signifiant. Pour ce faire, plus que de "méthodes" préétablies, c'est peut-être d'une sensibilisation à tous ces phénomènes qui facilitent ou au contraire empêchent la communication dont nous avons besoin afin de mieux comprendre notre propre comportement, les procédés plus ou moins conscients - plus ou moins avouables...- que nous mettons en oeuvre dans nos interactions quotidiennes.

La linguistique actuelle nous semble donc trouver sa place dans une approche transdisciplinaire de la communication. Son objet privilégié - mais pas autonome - est la description de tous les procédés sémiotiques (ou, si l'on veut, de toutes les méthodes: phonologiques, syntaxiques, pragmatiques et conversationnelles) qui servent d'instrument à l'acte communicatif: autrement dit, c'est une véritable **grammaire de la communication!** Mais d'ailleurs, cet objet ressemble étrangement aux diverses langues du monde - pour autant qu'on prenne en considération tous les éléments, tels que déictiques, verbes performatifs, marqueurs interactifs, silences mêmes, qu'elles ont intégrés dans leur système et qui en font d'extraordinaires machines à communiquer...

Jean-François de Pietro

Notes

- 1 En fait, je ne parlerai ici que de langage verbal. Il est clair toutefois qu'il faudrait entendre sous ce terme, dans une perspective sémiotique, à la fois les phénomènes verbaux, mimogestuels (Cosnier et Brossard 1984), proxémiques (Hall 1966) et kynésiques (Birdwhistell 1970).
- 2 Je remercie M. Matthey, L. Papaloïzos, B. Py et M. Wirthner pour leurs remarques et suggestions lors de la rédaction de ce texte - dont je conserve bien sûr l'entière responsabilité.
- 3 On trouvera de bonnes présentations de la sociolinguistique dans Bachmann et al. (1981), Fishman (1971) et Labov (1976).
- 4 La théorie des actes de langage (Austin 1970; Searle 1972; etc.) a joué un rôle important dans le renouvellement actuel de l'enseignement des langues (Widdowson 1982). Bien que cette théorie se soit développée en grande partie indépendamment de la sociolinguistique, certains chercheurs ont tenté de relier la réalisation des actes de langage au contexte social d'énonciation; voir à ce propos Brown et Levinson (1978), Roulet (1980).
- 5 Voir par exemple Sacks/Schegloff/Jefferson (1974); en français, Bachmann et al. (1981), Bange (1983).
- 6 A propos des actes de langage indirects, leur structure, leur emploi, cf. Searle (1982), Brown et Levinson (1978), Grice (1979), Roulet (1980), etc.
- 7 Pour des études de communications inégales, cf. Lacoste (1980) et bien sûr ce numéro des TRANEL; en ce qui concerne plus spécifiquement la communication entre natif et alloclotte (la communication "exolingue"), cf. Alber et Py (1986), de Pietro (1988), Noyau et Porquier [Eds.] (1985), Lüdi (1989), etc.
- 8 Techniquement parlant, il s'agit ici d'une auto-reformulation hétéro-déclenchée, c'est-à-dire que le premier locuteur reformule lui-même son premier énoncé, mais à la demande de son interlocuteur. Les éléments caractéristiques de la méthode sont ici la présence d'un élément déclencheur ("eh quoi?") et la formulation sous une forme différente d'un contenu sémantique présenté comme équivalent. On remarquera par ailleurs que cette méthode nous fournit un accès privilégié aux représentations des locuteurs quant à ce qui est difficile, quant à ce qu'est la meilleure formulation: la prégnance de la norme écrite dans la reformulation de notre exemple est à cet égard révélatrice! Cf. à ce propos Göllich et Kotschi (1983) et de Pietro (1988).
- 9 Pour une présentation générale de l'ethnométhodologie, cf. Göllich (sous presse) et Coulon (1987).
- 10 Voir à ce propos Ducrot (1972) et Anscombre/Ducrot (1983).
- 11 Voir à ce propos Matthey (1990).
- 12 Tous les migrants ne partagent généralement pas le même avis à propos de cette question qui est liée à leur attitude plus ou moins normative envers les langues et à leur mode d'insertion sociale dans la région bâloise! Voir à ce propos de Pietro/Lüdi/Papaloïzos (1990).
- 13 Le premier exemple de notre texte était également intéressant du point de vue de la définition des normes d'interaction: on peut en effet interpréter le fait que N prenne dans son

propre discours la faute de A comme un phénomène d'ajustement interactif qui le conduit, dans cette situation exolingue, à mettre provisoirement entre parenthèses les normes du français standard. Cf. Baggioni/Py (1987).

¹⁴ Par des travaux qui portent sur l'analyse, dans des interactions réelles, des activités d'enseignement et d'apprentissage (Dausendschön-Gay 1987), des séquences 'potentiellement acquisitionnelles' (de Pietro/Matthey/Py 1989; Py 1989), des 'formats' d'interaction (Bruner 1983), l'analyse conversationnelle suscite également un renouvellement des théories sur l'acquisition.

Bibliographie

- ALBER, J.-L., B. PY (1986): "Vers un modèle exolingue de la communication interculturelle: interparole, coopération et conversation", in Etudes de linguistique appliquée 61, 78-90.
- ANSCOMBRE, J.-C., O. DUCROT (1983): L'argumentation dans la langue, Bruxelles, Mardaga.
- AUSTIN, J.L. (1970): Quand dire c'est faire, Paris, Seuil (traduit de l'anglais, 1962).
- BACHMANN, C., J. LINDENFELD, J. SIMONIN (1981): Langage et communications sociales, Paris, Hatier-Crédif.
- BAGGIONI, D., B. PY (1987): "Conversation exolingue et normes", in BLANC, H., M. LE DOUARON, D. VERONIQUE [Eds.], Colloque international: acquisition d'une langue étrangère: perspectives et recherches, Paris, Didier, 72-81.
- BAKHTINE, M. (1978): Esthétique et théorie du roman, Paris, Gallimard.
- BANGE, P. (1983): "Points de vue sur l'analyse conversationnelle", in DRLAV 29, 1-28.
- BENVENISTE, E. (1966): "Structure des relations de personnes dans le verbe", in Problèmes de linguistique générale 1, Paris, Gallimard, 225-236.
- BIRDWHISTELL, R. (1970): Kinesics and Context. Essays on Body Motion Communication, Philadelphia, University of Pennsylvania Press.
- BROWN, P., S. LEVINSON (1978): "Universals in language usage: politeness phenomena", in GOODY, E.N. [Ed.]: Questions and Politeness - Strategies in Social Interaction, Cambridge, Cambridge University Press, 56-289.
- BRUNER, J.S. (1983): Le développement de l'enfant: savoir faire, savoir dire, Paris, PUF.
- COSNIER, J., BROSSARD, A. (1984) [éds.]: La communication non verbale, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé.
- COSNIER, J., N. GELAS, C. KERBRAT-ORECCHIONI (1988) [Eds.]: Echanges sur la conversation, Paris, Editions du CNRS.
- COULON, A. (1987): L'ethnométhodologie, Paris, PUF (Que sais-je 2393).
- DAUSENSCHÖN-GAY, U. (1987): "Lehren und Lernen in Kontaktsituationen", in GERINGHAUSEN, J., P. SEEL [Eds.], Aspekte einer interkulturellen Didaktik, München, Goethe-Institut, 60-93.

- DE PIETRO, J.-F. (1987): "Dialogue de sourds ou communication? Approche linguistique de l'interculturel", in DI NELLO, R., A.-N. PERRERET-CLERMONT [Eds.]: Psychopédagogie interculturelle, Cousset, Delval, 73-87.
- DE PIETRO, J.-F. (1988): "Conversations exolingues. Une approche linguistique des interactions interculturelles", in COSNIER, J. et al. [Eds.], 251-268.
- DE PIETRO, J.-F., M. MATTHEY TIECHE, B. PY (1989): "Acquisition et contrat didactique: les séquences potentiellement acquisitionnelles dans la conversation exolingue", in Actes du troisième colloque régional de linguistique, Strasbourg, 28-29 avril 1988, Strasbourg, Université des Sciences humaines/Université Louis Pasteur, 99-124.
- DE PIETRO, J.-F., G. LÜDI, L. PAPALOÏZOS (1990): "Une communauté francophone en milieu germanophone: Identité linguistique et réseaux de sociabilité dans la ville de Bâle", in Langage et Société 50/51, 93-116.
- DUCROT, O. (1972): "Introduction: de Saussure à la philosophie du langage", in SEARLE, J.R. (1972), p. 7-34.
- FISHMAN, J.A. (1971): Sociolinguistique, Bruxelles/Paris, Labor/Nathan.
- GOFFMAN, E. (1974): Les rites d'interaction, Paris, Minuit (traduit de l'américain, 1967).
- GOODWIN, CH. (1981): Conversational Organization: Interaction between speakers and hearers, New York, Academic Press.
- GRICE, H.P. (1979): "Logique et conversation", in Communications 30, 57-72 (traduit de l'américain, 1975).
- GÜLICH, E. (sous presse): "L'approche ethnométhodologique dans l'analyse du français parlé: Description de séquences conversationnelles d'explication", in DAUSENSCHÖN-GAY, U., E. GÜLICH, U. KRAFFT [Eds.]: Romanistische Konversationsanalyse, Tübingen, Niemeyer.
- GÜLICH, E., T. KOTSCHI (1983): "Les marqueurs de reformulation paraphrastique", in Cahiers de linguistique française 5, 305-351. HALL, E. T. (1966): La dimension cachée, Paris, Seuil (collection Points, traduit de l'américain, 1959).
- HYMES, D. (1972): "On communicative Competence", in PRIDE, J.B. HOLMES [Eds.]: Sociolinguistics, Harmondsworth, Penguin Books, 269-293.
- JAKOBSON, R. (1963): Essais de linguistique générale, Paris, Editions de Minuit, p.209-248.
- JAKOBSON, R. (1969): Langage enfantin et aphasie, Paris, Minuit (traduit de l'allemand, 1941).

- KERBRAT-ORECCHIONI, C. (1989): "L'approche interactionnelle en linguistique", in BUSCILA: L'INTERACTION, Paris, Association des Sciences du Langage.
- LABOV, W. (1976): Sociolinguistique, Paris, Editions de Minuit (traduit de l'américain, 1973).
- LACOSTE, M. (1980): "La vieille dame et le médecin. Contribution à une analyse des échanges linguistiques inégaux", in Etudes de linguistique appliquée 37, 34-43.
- LÜDI, G. (1989): "Aspects de la conversation exolingue", in KREMER, D. [Ed.]: Actes du XVIIIe Congrès International de Linguistique et de Philologie Romanes, t.VII, Tübingen, Niemeyer, 405-424.
- MARTINET, A. (1970): Éléments de linguistique générale, Paris, Armand Colin (première édition 1960).
- MATTHEY, M. (1990): "De quelques dérapages conversationnels dans l'entretien de recherche", TRANEL 16.
- NOYAU, C., R. PORQUIER [Eds.] (1985): Communiquer dans la langue de l'autre, Paris, Presses Universitaires de Vincennes.
- PY, B. (1989): "L'acquisition vue dans la perspective de l'interaction", DRLAY.
- ROULET, E. (1980): "Stratégies d'interaction, modes d'implicitation et marqueurs illocutoires", in Cahiers de linguistique française 1, 80-103.
- ROULET, E. et al. (1985): L'articulation du discours en français contemporain, Berne/Francfort/New York, Peter Lang.
- SACKS, H., E.A. SCHEGLOFF, G. JEFFERSON (1974): "A simplest systematics for the organization of turn-taking in conversation", in Langage 50, 4, 696-735.
- SAUSSURE, F. de (1916): Cours de linguistique générale, Paris, Payot (cité d'après l'édition de T. de Mauro, 1972).
- SEARLE, J.R. (1972): Les actes de langage, Paris, Hermann (traduit de l'américain 1969)
- SEARLE, J.R. (1982): Sens et expression, Paris, Minuit, p. 71-101 (traduit de l'américain 1979).
- SHANNON, C.E., W. WEAVER (1949): The Mathematical Theory of Communication, Urbana, University of Illinois Press.
- WATZLAWICK, P., J.H. BEAVIN, D.D. JACKSON (1972): Une logique de la communication, Paris, Seuil (collection Points, traduit de l'américain 1967).
- WIDDOWSON, H.G. (1982): Une approche communicative de l'enseignement des langues, Paris, Hatier-Crédif (coll. LAL, traduit de l'anglais 1978).