

**APPORT DE L'ANALYSE CONVERSATIONNELLE DANS LA PRATIQUE  
LOGOPÉDIQUE : QUE NOUS REVELENT LES ANALYSES DE CONVERSATIONS  
METTANT EN PRESENCE UN SUJET APHASIQUE ET DIFFÉRENTS  
LOCUTEURS DANS DIFFÉRENTES SITUATIONS ?**

On parle habituellement de la logopédie comme d'une "discipline carrefour". Il est vrai qu'elle s'inspire des différentes sciences humaines susceptibles d'apporter différents niveaux de compréhension.

En ce qui concerne la linguistique, les travaux réalisés dans la perspective structuraliste ont permis aux thérapeutes du langage de puiser des informations indispensables à leur pratique. Confrontés à la réalité quotidienne, nous avons pourtant peu à peu compris que cette approche ne nous permettait d'appréhender le langage que partiellement. Suivant de près l'évolution de la linguistique, nous avons également manifesté un intérêt croissant pour les approches pragmatiques dans la prise en charge des patients. Notre intervention au près de ces derniers a donc pris un nouveau tournant puisque nous sommes convaincus aujourd'hui de l'importance à accorder aux dimensions interactives et contextuelles.

C'est dans cet état d'esprit que nous avons tenté de réaliser une expérience dans le domaine de l'aphasie ; expérience que je vais tenter de résumer dans le présent article.

Les motivations à la base de l'expérience découlent d'un constat face à la pratique logopédique. Lorsque un patient, atteint d'une lésion cérébrale, est signalé pour des problèmes de langage, la première démarche du thérapeute consiste à évaluer ses déficits et ses capacités résiduelles. L'évaluation de son langage s'inscrit dans le cadre d'une évaluation neuro-psychologique globale. Dans une situation d'évaluation traditionnelle ou classique (qui se fait à travers la passation de tests et de batteries standardisés), on se limite à une évaluation du langage formel, hors contexte. Les informations que l'on obtient dans ce cadre-là ne reflètent pas nécessairement les fonctions pragmatiques du langage.

L'un des buts de la démarche d'évaluation est de pouvoir proposer une forme d'aide au patient et de déterminer l'orientation thérapeutique. La tendance actuelle est de permettre au patient de mieux utiliser

ses capacités résiduelles et de progresser dans la communication. Pourtant, quelles que soient les activités proposées, quelles que soient les situations de langage ou de conversation proposées dans le cadre du traitement, le thérapeute reste le seul locuteur disponible pour le patient. De plus, tous deux interagissent dans un cadre fermé et donné une fois pour toute. Il semble donc évident que la situation d'évaluation ainsi que les différentes situations proposées durant le traitement sont des situations particulières. Les informations ainsi obtenues ne nous apportent finalement qu'un faible éclairage sur le patient.

Face à ces constats et en partant de l'idée que les échanges sont fortement influencés par leur contexte, il nous semblait intéressant de voir ce qui pouvait se passer en dehors du cadre thérapeutique habituel, dans des situations plus quotidiennes que celles habituellement offertes aux patients.

Nous avons donc proposé à une patiente aphasique de rencontrer différentes personnes, dans des lieux différents afin d'enregistrer les conversations pour les transcrire et les analyser finalement en nous inspirant de l'analyse conversationnelle.

Je propose de reprendre ici quelques - unes des notions définies par les tenants de l'analyse conversationnelle, dans le but de mieux situer leur approche.

L'analyse conversationnelle désigne une orientation de recherche encore jeune et issue en partie de la linguistique pragmatique. La pragmatique se fonde sur l'idée que l'on accomplit des actes en parlant. L'acte de langage est un acte social par lequel les membres d'une communauté interagissent. Le champ de recherche de la linguistique pragmatique est encore peu unifié et elle subit l'influence d'autres sciences humaines. L'analyse conversationnelle est l'un des deux grands courants qui se placent en tête de liste de la pragmatique. Son but est de comprendre comment s'organise le discours et comment il est compris. Ses origines sont sociologiques et son concept fondamental est celui de l'interaction.

Les tenants de l'analyse conversationnelle apportent différentes

nuances à la notion de conversation. Je vous propose la définition de **Bange** : "La conversation est la forme de base d'organisation de l'activité langagière parce qu'elle est la forme de la vie quotidienne, une forme interactive, inséparable de la situation" (cf. Bange 1983 : p.3).

**Levinson** considère quant à lui que la conversation est la forme de base de l'usage de la langue, forme à laquelle nous sommes tous exposés et dans laquelle le langage s'acquiert (cf. Levinson 1983 : p.284).

Il est important de comprendre que la conversation est une activité sociale organisée et gérée par des règles. Lorsque deux personnes se rencontrent elles supposent réciproquement qu'elles partagent ces mêmes règles, sinon la conversation serait impossible. D'une manière générale, ces règles sont prescriptives. Elles ont un sens pour les locuteurs et, s'ils les transgressent, la conversation devient difficile. Certains auteurs distinguent les règles constitutives des règles conventionnelles. Ces dernières varient d'une culture à l'autre alors que les premières sont inhérentes à toutes conversations.

Dans cette idée, **Grice** (1979) parle d'un principe de coopération qui constitue la base minimale et nécessaire d'une conversation, sans laquelle elle ne pourrait avoir lieu. De ce principe découle un certain nombre de maximes qui ont pour fonction de contraindre le comportement des participants afin de créer des conversations ordonnées, claires et efficaces au maximum.

- La maxime de quantité concerne la calcul de la quantité d'information à transmettre. Il nous faut transmettre autant d'information que ce qui est demandé et ne pas en donner moins.

- Selon la maxime de qualité, le locuteur doit donner de bonnes informations, ne pas dire ce qu'il croit être faux et ne pas dire plus sur ce qu'il croit être évident.

- La maxime de relation pousse le locuteur à rester pertinent, à calculer au plus juste la pertinence de ses informations.

- Quant à la maxime de manière, elle incite le locuteur à être le

plus clair, le plus ordonné, le plus bref et le plus véridique possible.

Je souhaiterais encore préciser ici deux distinctions que font les auteurs.

La première de ces distinctions est apportée par Gumperz (1982) qui différencie les conversations de type transactionnel des conversations de type personnel.

Dans une conversation transactionnelle, les locuteurs discutent dans un but précis, les enjeux de la rencontre sont bien définis. Lorsqu'on va acheter des chaussures dans un magasin par exemple, la connaissance partagée de la situation fait que chacun des locuteurs sait ce qu'il a à dire et peut s'attendre à ce que l'autre va dire. Certains échanges préexistent à la rencontre elle-même et le schéma d'action (ou le scénario) de cette dernière s'organise d'une manière assez rigide.

Dans une conversation personnelle, on discute pour discuter. L'enjeu essentiel d'une telle rencontre est finalement d'être avec quelqu'un. C'est le cas lorsqu'on discute de choses et d'autres avec un ami par exemple.

La seconde distinction qu'il me reste à préciser concerne les notions de situation et de contexte.

Lorsqu'on parle de situation, on fait référence à tout ce qui entoure les interactants sans nécessairement les influencer. Il s'agit donc d'une notion très large.

La notion de contexte fait référence par contre aux différents facteurs qui sont en corrélation avec les interactions et qui déterminent la forme, l'adéquation et le sens des énoncés en vertu de leurs effets sur les locuteurs. Ces facteurs sont au nombre de trois ; il s'agit des locuteurs, des sujets de conversation et du cadre spatio-temporel.

Avant de mettre fin à cette partie théorique, il me faut encore définir une notion proposée par Goffman (1979). Il s'agit de la notion de

face. L'auteur part de l'idée que nous avons tous une face positive (l'image de soi que l'on cherche à donner aux autres) et une face négative (le soi intégral, qui correspond à la notion de "territoire" utilisée par les éthologues). Il existe dans la vie quotidienne toute une série d'actes qui mettent en danger sa propre face ou celle de l'autre. Lorsqu'on est pris dans une conversation, ces dangers existent. Ainsi, par exemple, lorsqu'on fait des aveux ou que l'on s'excuse, on met en danger sa propre face positive. Goffman précise que l'on préfère mettre sa propre face en danger plutôt que d'attendre que l'autre le fasse. Il existe un certain nombre de règles de conversation qui permettent d'atténuer la mise en danger des faces positives ou négatives. Ces procédés de figuration se concrétisent essentiellement à travers l'utilisation de formules types. Ainsi, par exemple, en demandant "s'il te plaît" à quelqu'un., on lui laisse la possibilité formelle de ne pas accéder à une requête sans qu'il ne perde la face.

Je termine ici cette brève incursion dans la théorie et je vous propose de passer maintenant aux aspects méthodologiques.

En ce qui concerne le choix de la patiente, notre intérêt s'est porté sur Mme D. qui était âgée de 57 ans au moment de la réalisation de l'expérience. Elle présentait une aphasie de type Broca survenue à la suite d'une embolie septique de l'artère cérébrale moyenne gauche. Elle avait déjà été prise en charge par une logopédiste avant d'arriver dans notre institution et de demander une poursuite du traitement. Lorsque nous lui avons parlé de l'expérience que nous souhaitions faire, elle n'a pas hésité à collaborer. Le sujet aphasique choisi, il nous a fallu ensuite penser aux différentes situations dans lesquelles Mme D. allait interagir avec des locuteurs spécifiques. En tenant compte de son vécu quotidien et de nos propres besoins, nous avons pu lui proposer six situations.

- Pour la première situation, Mme D. s'est rendue dans la bibliothèque de l'hôpital afin d'y choisir des livres. Elle y a rencontré deux bibliothécaires. Cette conversation était à la fois de type personnel et de type transactionnelle.

- Dans la deuxième situation, Mme D. a rencontré une autre patiente aphasique, Mme S., dans l'un des bureaux de logopédie. Mme D.

étant plus autonome que Mme S. et sans doute par souci de répondre aux besoins de l'expérience, elle a pris le dessus sur sa partenaire et a tenté de gérer la rencontre. La première partie de la conversation était personnelle alors que la seconde partie était plutôt transactionnelle.

- Dans la troisième situation, Mme D. interagissait avec T., une logopédiste dans le bureau de cette dernière. La conversation était personnelle durant la première partie de la rencontre puis elle est devenue plutôt de type transactionnel dans le cadre d'un jeu de rôle.

- Dans la quatrième situation, Mme D. a rencontré un conseiller dans une agence de voyage afin d'obtenir des informations sur un voyage qu'elle souhaitait faire. La conversation était de type transactionnel.

- Dans la cinquième situation, Mme D. était en visite chez une de ses amies. Il s'agissait essentiellement d'une conversation personnelle.

- Dans la sixième situation, Mme D. interagissait avec une stagiaire durant une séance de logopédie. Cette rencontre se divisa en trois temps. Elle démarra sur une conversation personnelle pour devenir transactionnelle dans le cadre d'un jeu de rôle. Le dernier tiers de la rencontre s'est caractérisé par une conversation de type personnel.

Chacune de ces situations a été enregistrée sur une bande magnétique à l'aide d'un appareil UHER 4400. La durée moyenne de chaque enregistrement était de 20 minutes. J'étais présente à chaque situation dans le but de relever les manifestations non-verbales de la patiente. Les différents enregistrements ont été transcrits afin de permettre l'analyse des documents. Parmi les différentes analyses possibles, nous avons retenu les deux points suivants :

a) la gestion des changements thématiques.

b) la gestion des obstacles conversationnels.

a) En ce qui concerne la première analyse, nous avons tout d'abord

essayé de comprendre comment se répartissaient les changements de thèmes entre les locuteurs, dans les différentes situations.

Avant d'entrer dans un simple comptage, il nous a fallu déterminer les critères qui allaient nous permettre de décider à partir de quand un nouveau thème était introduit. Nous avons pu retenir les points suivants :

- un nouveau thème était proposé lorsqu'un des locuteurs introduisait un nouveau référent, en rapport plus ou moins immédiat avec le thème précédent.

- pour que ce nouveau référent soit réellement considéré comme un thème, il devait être pris en compte par l'autre locuteur et devait donc durer le temps d'un échange au moins entre les locuteurs.

L'analyse globale des différentes situations nous a permis de constater que tout se passait comme si Mme D. parvenait mieux à prendre l'initiative des changements de thèmes dans les conversations de type personnel lorsqu'elle était en interaction avec un locuteur privilégié ou lorsqu'elle dirigeait la rencontre (cf. sit. 2). Elle a également pris plus d'initiative concernant les changements de thèmes dans les conversations transactionnelles lorsqu'elles étaient réelles, non-stressantes et caractérisées par l'utilisation d'un matériel concret (cf. sit. 4 ; carte du monde par ex.).

Arrivés à ces premiers constats, il nous semblait intéressant de voir également comment les différents thèmes étaient introduits. Une analyse de chaque situation nous a permis de mettre en évidence un certain nombre de stratégies auxquelles les locuteurs ont fait appel pour introduire un changement de thème. En effet, les thèmes ont pu être introduits à travers :

- les questions fermées (cf. Thème contenu dans la question + Choix de réponses limité à deux)

- les questions semi-ouvertes (cf. Thème contenu dans la question + Choix de réponses limité, mais supérieur à deux)

- les réponses induites (cf. La réponse suit en général une question ouverte et ne peut être connue à l'avance)

- les commentaires associés ou non à une manifestation non-verbale.

En synthétisant l'ensemble des informations obtenues au cours de cette analyse, nous avons pu aboutir au constat suivant : Mme D. a privilégié dans l'ensemble l'utilisation des commentaires pour introduire ses thèmes alors que les autres locuteurs ont également fait appel au questionnement. Il semblerait donc que la formulation des questions ait été le privilège du locuteur le plus à l'aise linguistiquement dans chacune de ces rencontres.

Ce constat a pu être vérifié à travers une analyse plus en détails de la seconde situation puisque c'était Mme D. qui semblait être la plus à l'aise dans la rencontre et qu'elle a également utilisé les questions pour introduire de nouveaux thèmes ou pour inciter sa partenaire à le faire.

Je termine ici le compte rendu des analyses concernant la gestion des changements de thèmes. Je propose de passer au second point mentionné plus haut, à savoir celui de la gestion des obstacles conversationnels.

b) Selon certains auteurs, l'intercompréhension (c.-à-d. se faire comprendre et rassurer l'autre qu'on l'a compris) est l'enjeu essentiel de toutes les formes de conversation. Dans les rencontres de type asymétrique, les locuteurs ne sont jamais sûrs d'avoir bien compris l'autre, ni de s'être bien fait comprendre. Ce doute permanent les pousse à fournir des efforts pour éviter un obstacle conversationnel (cf. une incompréhension totale ou partielle).

Dans la mesure où les compétences langagières et communicatives variaient entre les locuteurs dans chacune des situations proposées, il nous semblait clair qu'elles étaient asymétriques. On devait donc pouvoir observer de tels phénomènes.

L'analyse des différentes situations nous a permis de regrouper en

quatre catégories les différentes stratégies auxquelles les locuteurs ont fait appel pour éviter les obstacles conversationnels. Les catégories retenues sont les suivantes :

- lorsque le locuteur doutait de sa compréhension, il pouvait avoir recours à une hétéro-reformulation, à une vérification de sa compréhension à travers le questionnement ou encore à une demande directe de reformulation ou d'éclaircissement;

- si le locuteur cherchait plutôt à faciliter la compréhension de l'autre, il pouvait mettre en relief un terme clé (cf. ponctuation d'un énoncé) ou ralentir son débit. Il pouvait également avoir recours à l'auto-reformulation ou à des stratégies non-verbales (cf. dessin, mimogestuel);

- lorsque le locuteur visait une aide à l'expression de l'autre, il pouvait terminer le message de son partenaire ou le formuler à sa place. Il pouvait également favoriser les questions fermées ou faire des propositions en choix multiples pour permettre à son partenaire de limiter ses productions;

- lorsque le locuteur le moins à l'aise linguistiquement éprouvait des difficultés pour s'exprimer, il pouvait avoir recours à des stratégies de sollicitation directes ou indirectes.

L'analyse des situations nous a permis de constater que les partenaires de Mme D. avaient une tendance générale à contrôler leur propre compréhension. Présupposant que les difficultés linguistiques de la patiente rendaient parfois ses messages difficilement compréhensibles, ils intervenaient surtout par rapport aux productions de Mme D.. Ils contrôlaient également leurs propres productions, mais à de moins nombreuses occasions.

Mme D. agissait quant à elle surtout sur sa propre production pour la rendre la plus claire possible. Le recours aux moyens non-verbaux et à l'auto-reformulation prédominait nettement. Plus rarement, lorsqu'elle doutait de sa compréhension, elle a eu recours aux demandes directes de reformulation et n'a donc jamais fait appel à l'hétéro-reformulation

ou à la vérification de sa compréhension.

Bref, le travail qui visait une compréhension commune maximale s'est fait dans un partage des choix stratégiques par les locuteurs, compte tenu de leur compétence linguistique. Le locuteur le plus démuné linguistiquement a donc surtout agi par rapport à sa propre production en ayant recours au non-verbal, alors que le locuteur le plus à l'aise linguistiquement est intervenu surtout par rapport au discours du premier en favorisant les stratégies verbales.

Cette analyse nous a sans doute permis d'avoir une meilleure compréhension de ce que les locuteurs ont pu faire pour éviter les obstacles conversationnels. Il est arrivé pourtant que, malgré les précautions qu'ils pouvaient prendre, les locuteurs se sont trouvés confrontés à de tels problèmes. Face à ce constat, il nous a semblé intéressant de nous pencher un peu plus sur le problème. La dernière analyse ayant retenu notre attention portait donc sur la résolution des obstacles conversationnels.

Ainsi, l'analyse des différentes situations nous a permis d'apporter les conclusions suivantes : c'est essentiellement la patiente qui est intervenue pour résoudre les obstacles conversationnels. Elle a eu recours à des stratégies verbales, telles que les reformulations et les réajustements de messages, ou à des stratégies non-verbales. Chaque fois que Mme D. est intervenue pour lever un trouble de compréhension, elle a agi par rapport à sa propre production. Peut-être pré-supposait-elle que ces problèmes surgissaient en raison de ses difficultés linguistiques et que c'était à elle de les résoudre ?

Lorsque c'étaient les partenaires de Mme D. qui levaient un obstacle conversationnel, ils avaient essentiellement recours à des vérifications. Là encore, ils intervenaient par rapport à la production de la patiente, en guidant les réponses de cette dernière compte tenu de leur besoin.

Les différentes analyses proposées dans ce travail nous ont permis de constater finalement que Mme D. a fait preuve d'une certaine autonomie discursive. Prenant des initiatives par rapport aux changements

de thèmes et par rapport aux obstacles conversationnels, elle est parvenue à gérer la plupart des situations, en collaboration avec ses partenaires.

D'un point de vue interactionnel, on pourrait parler en faveur d'une adaptation réciproque des locuteurs dans les différentes situations.

Consciente que cet article n'est que le résumé et l'aboutissement d'un long travail, j'espère pourtant que ces quelques lignes auront permis de mieux cerner l'intérêt de l'analyse conversationnelle pour notre pratique. Ce courant nous permet de poser un autre regard sur le langage en le considérant non plus uniquement sous son aspect formel mais également sous son aspect fonctionnel. Il s'agit là, à mon avis, de deux démarches différentes, mais complémentaires.

Manuela GAUTHIER-MATTIELLO

#### Bibliographie :

- ALBER, J.-L. et PY, B. (1986): "Vers un modèle exolingue de la communication interculturelle", in Etudes de Linguistique Appliquée 61, 78-90.
- BANGE, P. (1983): "Point de vue sur l'analyse conversationnelle", in DRLAV 29, 1-25.
- BUTTET-SOVILLA, J.; CROISIER, M.; ASSAL G. (1988): "Traitement des aphasiques : quelles approches choisir ?", in Aphasie et domaines associés, 6-17.
- GAUTHIER-MATTIELLO, M. (1989): Apport de l'analyse conversationnelle dans la pratique logopédique : que nous révèlent... ? Mémoire de fin d'étude, Université de Neuchâtel, CPFO.
- GOFFMAN, E. (1974): Les rites d'interactions, Paris, Minuit
- GRICE, H.P. (1979): "Logique et conversation" in Communications n°30.

GUMPERZ, J.J. (1982): Discourse strategies, Cambridge, Cambridge University Press.

De HEREDIA, CH. (1986): "Intercompréhension et malentendu : études d'interactions entre étrangers et autochtones" in Langue française 71, 48-69.

LEVINSON, S.C. (1983): "Conversational Structure", in Pragmatics, Cambridge, University Press, Chap. 6, 284-370.

NOYAU C. et PORQUIER R. (1984): Communiquer dans la langue de l'autre, Paris, Presses de l'Université de Paris VII.

SERON X. (1982): Aphasie et neuropsychologie. approches thérapeutiques, Bruxelles, Mardaga.

THOMAS, J (1984): "Cross-cultural discourse as an unequal encounter : towards a pragmatic analysis" in Applied Linguistic vol.5, no.1, 226-235.