

CATHERINE KERBRAT-ORECCHIONI

## L'ANALYSE DES CONVERSATIONS

**N**ée aux États-Unis au début des années 1970, adoptée plus récemment en France, l'analyse des conversations – qu'il serait plus juste d'appeler analyse des interactions verbales – a pour objectif de décrire les règles sous-jacentes au fonctionnement des diverses formes d'échanges communicatifs qui s'observent dans nos sociétés.

Les conversations au sens strict constituent sans doute la forme la plus commune d'interaction verbale, mais il en existe bien d'autres, les plus étudiées à ce jour étant les divers types d'échanges médiatiques ou les interactions de service (commerces, banques, bureaux de poste, services sociaux...); les interactions en classe et autres échanges à finalité didactique; les consultations médicales et les entretiens thérapeutiques; les entretiens d'embauche, les échanges en situation de travail; les débats parlementaires; ainsi que les formes de communication liées aux technologies nouvelles (dialogues homme-machine ou médiatisés par ordinateur – courrier électronique, tchats, forums de discussion, visioconférences...).

Ces différentes pratiques communicatives, les conversations familiales y compris, sont des conduites ordonnées, se déroulant selon certains schémas préétablis: lorsque je croise et salue un collègue dans la rue, que je discute entre amis autour d'une table, ou que je fais mes emplettes à l'épicerie du coin, je me conforme à certaines règles conversationnelles, elles-mêmes fort diverses et pouvant relever de différents niveaux de fonctionnement (alternance des prises de parole, enchaînement des répliques, gestion des thèmes, pratique de la politesse...). Ces règles sont relativement souples et fortement solidaires du contexte.

Dans cette mesure, l'analyse des interactions verbales relève de la pragmatique, puisqu'il ne s'agit pas dans cette perspective

de décrire des phrases abstraites, mais d'étudier des énoncés réalisés *in situ* (enregistrés puis transcrits par le chercheur). Elle relève également de l'analyse du discours, mais s'intéresse exclusivement au discours dialogué, c'est-à-dire échangé et construit à plusieurs.

Telle est en effet l'idée force qui sous-tend l'ensemble de la réflexion menée dans ce domaine: toute conversation est une construction collective; c'est le résultat d'un « travail collaboratif », qui exige que les participants ajustent en permanence leurs comportements respectifs et « négocient », tout au long du déroulement de l'échange, l'ensemble des ingrédients dont sont faites les conversations.

### **Toute conversation implique une série de négociations<sup>1</sup>**

H. — Alors j'avais t'poser une première question: qu'est-ce que tu penses de la mode actuelle?

F. — Quelle mode?

H. — Euh ben la mode vestimentel... vestimentaire plutôt sur... euh!, la façon de s'habiller des filles... parce que ça te concerne plus que moi.

F. — Tu crois? Justement moi j'crois que y a... les garçons font exa- très très attention à la façon dont ils s'habillent.

H. — Oui?

F. — Exactement comme les filles.

C'est ainsi que s'ouvre un échange entre deux étudiants auxquels il a été demandé de s'entretenir librement sur le thème de « la mode chez les jeunes »<sup>2</sup>. Or, on constate que ce début de conversation comporte l'amorce d'un certain nombre de négociations plus ou moins imbriquées :

– Négociation sur le sens du mot « mode » : H (le jeune homme) admet implicitement que la mode est toujours vestimentaire, alors que F (la jeune fille) donne à ce mot un sens plus large, et demande donc à H des précisions (« Quelle mode? »), tout en lui reprochant implicitement de n'avoir pas été exhaustif dans la for-

1- Sur la notion de « négociation conversationnelle », voir C. Kerbrat-Orecchioni, *Le Discours en interaction*, Armand Colin, 2005.

2- Corpus analysé dans l'ouvrage collectif dirigé par J. Cosnier et C. Kerbrat-Orecchioni *Décrire la conversation*, Presses Universitaires de Lyon, 1987. Pour une comparaison des échanges en face-à-face avec les échanges par Internet, voir C. Develotte, R. Kern & N. Lamy (dir.), *Décrire la conversation en ligne*, Lyon, ENS Éditions, 2011.

mulation de sa première question (ce qui désarçonne quelque peu H, ainsi qu'en témoigne le lapsus de la réplique suivante).

– En fait, la conception que se fait H de l'objet « mode » est plus restreinte encore, dans la mesure où il considère que c'est essentiellement une affaire de filles (« ça te concerne plus que moi »), idée que conteste aussitôt F, engageant ainsi la « négociation d'une opinion », qui se poursuivra tout au long de l'échange.

– Autre source d'un conflit larvé entre les interlocuteurs : par son comportement inaugural (« Alors j'avais t'poser une première question »), H tend en quelque sorte à F un micro invisible, et tente de fixer tout à la fois le genre de l'échange (une interview, alors que la consigne est de « s'entretenir librement »), et la distribution des rôles (je serai l'intervieweur, et toi l'interviewée). Mais cela ne fait pas l'affaire de F, qui tout au long de l'entretien s'emploiera à briser le carcan que H tente d'imposer à l'échange conversationnel : elle retourne les questions, glisse subrepticement d'un thème à l'autre, et produit un discours à méandres qui déborde de toutes parts le cadre bien discipliné des questions-réponses.

– Corrélativement, on assiste tout au long de la conversation à une négociation des « places » interactionnelles, dans la mesure où F conteste dès le début à H le rôle de principal gestionnaire de l'échange, et la position dominante qu'il tente d'accaparer en s'autoproclamant intervieweur.

On voit par cet exemple que les négociations conversationnelles peuvent se rencontrer à tous les niveaux de fonctionnement de l'interaction. Les interactants peuvent ainsi négocier : le « contrat communicatif » et le genre de l'échange dans lequel ils sont engagés ; son scénario global, son organisation locale, l'alternance des tours de parole, les sujets de conversation, l'adéquation des signes produits, la signification des mots et des énoncés, les opinions émises de part et d'autre, et les divers aspects de la relation interpersonnelle...

Ces différentes négociations peuvent être menées explicitement, ou plus fréquemment, sur le mode implicite : s'agissant, par exemple, de la négociation de la distance interpersonnelle à l'aide du tutoiement, on peut ainsi opposer la technique qui emprunte les voies d'une proposition ouverte (« Et si on se tutoyait ? ») à celle qui consiste à glisser subrepticement un « tu » dans son discours, en espérant que le partenaire adoptera un comportement

similaire; ou bien encore, en cas de conflit pour la prise de parole, la négociation explicite consistera à recourir à un énoncé tel que « Laisse-moi parler s'il te plaît », tandis que la négociation implicite prendra la forme d'un chevauchement de parole qui se prolongera jusqu'à ce que de guerre lasse (en fait, au bout de quelques secondes), l'un des deux compétiteurs abandonne la place à son partenaire plus tenace.

**« Qui suis-je pour toi ? »**

**« Qui es-tu pour moi ? »**

L'issue de ces négociations est évidemment variable: certaines d'entre elles vont aboutir, et d'autres échouer, ce qui ne sera pas nécessairement fatal à la poursuite de l'échange. Les conversations authentiques s'opposent d'ailleurs à cet égard aux dialogues homme-machine. Prenons par exemple le cas d'un autre type de négociation conversationnelle, qui concerne les différents aspects constitutifs de l'identité des personnes en présence, et prend initialement la forme, explicite ou implicite, de l'un ou l'autre des énoncés suivants:

1. Voici qui je suis/comment je me vois;
2. Qui suis-je pour toi?/comment me vois-tu?
3. Voici qui tu es pour moi/comment je te vois;
4. Qui es-tu?/comment te vois-tu?

La proposition d'identité effectuée par l'un des participants sur lui-même ou sur son partenaire peut être ratifiée par ce dernier, ou au contraire contestée, ce qui va enclencher le processus négociatif.

Dans cet extrait, par exemple, de la pièce d'Alfred de Musset *Un caprice* (exemple qui relève du cas de figure 4.), la négociation tourne vite court, pour cause d'accord apparent des participants:

MATHILDE. — Qu'est-ce que vous croyez donc être, Monsieur, quand vous oubliez que vous êtes mon mari?

CHAVIGNY. — Ton amant, ma belle; est-ce que je me trompe?

MATHILDE. — Amant et ami, tu ne te trompes pas.

En d'autres termes, Mathilde (L1) demande à Chavigny (L2) de définir sa propre identité (« Qui es-tu [dans ta relation à moi]? »). L2 obtempère, et L1 ratifie (en ajoutant toutefois un petit grain de sel: « et ami », qui prêtera ultérieurement à négociation).

Le même type d'échange peut se dérouler dans la relation homme-machine. C'est par exemple le cas lors de l'accès à un distributeur automatique de billets de banque: la machine (L1) demande à l'utilisateur (L2) de préciser son identité (« Tapez votre code secret. ») ; celui-ci ayant obtempéré, de deux choses l'une: ou la machine ratifie la proposition de L2, et la transaction peut se poursuivre; ou elle refuse cette proposition, et en demande une nouvelle: « Code secret erroné. Recomposez votre code. » Une négociation s'engage alors entre L1 et L2, telle qu'au bout de trois propositions de l'utilisateur refusées par la machine, celle-ci éjecte son interlocuteur du système, mettant ainsi brutalement fin au cycle « demande d'identification/proposition/non-ratification ».

On voit donc en quoi consistent, dans ce type de situation communicative, les caractéristiques du dialogue homme-machine par rapport au dialogue homme/homme: il n'y a pas d'alternance des rôles, la négociation est limitée dans le temps, et l'échec de la négociation entraîne automatiquement la fin de l'interaction.

À l'inverse, le dialogue humain se caractérise par la réciprocité de principe et la souplesse des mécanismes négociatifs.

### **La variation culturelle des règles conversationnelles**

Si les mécanismes généraux qui sous-tendent le fonctionnement des échanges sont les mêmes dans toutes les sociétés humaines, il apparaît, dès lors que l'on cherche à décrire en détail le fonctionnement des règles conversationnelles, que celles-ci varient considérablement d'une société à l'autre. Nombreuses sont aujourd'hui les études relevant de la pragmatique contrastive, dont l'objectif est précisément de comparer les pratiques communicatives en vigueur dans différentes sociétés. La variation peut affecter tous les aspects du fonctionnement des interactions: comportements paraverbaux (débit, intensité vocale, hauteur de la voix, intonations) et non verbaux (postures, gestes et regards); fonctionnement des tours de parole (mécanisme de l'alternance, gestion des pauses et des silences, des interruptions et des chevauchements de parole); système de l'adresse (pronoms et appellatifs, procédés « honorifiques »), et autres marqueurs de la relation interpersonnelle; formulation des actes de langage, fonctionnement des rituels, et conception de la politesse.

J'illustrerai, pour terminer, ces variations par quelques exemples :

- Les comportements « proxémiques » : les conceptions de la « bonne distance » à adopter vis-à-vis de son partenaire d'interaction dans une situation donnée divergent d'une culture à l'autre, et parfois considérablement, comme l'ont montré Edward T. Hall et ses collaborateurs (ainsi : du simple au double, selon que les partenaires en présence sont anglo-saxons ou cubains)<sup>3</sup>. Conséquence : en situation interculturelle, lorsque se trouvent face-à-face un locuteur L1 dont les normes proxémiques impliquent une distance plus réduite que celles qu'a de son côté intériorisées L2, le premier tentera de se rapprocher du second, lequel tentera de s'éloigner du premier, d'où un malaise mutuel, L1 se sentant rejeté par L2, et L2 agressé par L1...
- Les règles qui sous-tendent l'orientation des regards sont elles aussi variables culturellement. Par exemple, il est impoli, dans bien des sociétés, de fixer son partenaire, surtout s'il s'agit d'un supérieur hiérarchique. Une étude récente a ainsi montré qu'au cours d'une négociation commerciale, les Japonais ont établi un contact oculaire pendant 13 % en moyenne de la durée de l'interaction, les Américains et les Coréens pendant 33 %, et les Brésiliens pendant 52 % de cette même durée. D'autres travaux ont établi que les Blancs d'Amérique du Nord regardent leur partenaire d'interaction de façon intermittente lorsqu'ils parlent, et presque continûment lorsqu'ils écoutent ; mais le schéma semble s'inverser dans la communauté noire.
- Le remerciement : si cet acte rituel est attesté dans la plupart des sociétés, les façons de le réaliser varient bien sûr d'une société à l'autre. Au Japon, par exemple, certaines formules d'excuse, signifiant littéralement « je suis désolé » ou « je me sens coupable », s'emploient souvent là où nous attendrions un remerciement. C'est que le sentiment de gratitude est au Japon indissociable de celui de culpabilité : en acceptant un cadeau ou un service, vous acceptez du même coup de léser le territoire d'autrui, et c'est votre propre face qui en pâtit, puisque vous vous trouvez en position de débiteur, donc de coupable. Ce comportement rituel

---

3- E.T. Hall, *La Dimension cachée*, Seuil, 1971.

s'enracine donc profondément dans l'*ethos*<sup>4</sup> japonais, particulièrement « sensible à la dette ».

Mais varient aussi les situations où il convient de remercier. En effet, dans bien des sociétés, le remerciement est exclu dans certaines situations où il a cours chez nous. C'est ainsi le cas des échanges entre proches, et des relations commerciales : dans bien des sociétés, asiatiques en particulier, à partir du moment où le vendeur a obtenu une compensation financière pour le service rendu, le client n'a pas à lui exprimer de gratitude particulière. Il va de soi que de telles divergences peuvent entraîner de nombreux malentendus dans les échanges interculturels.

**« Lève la tête et dis merci ! »**

En Inde, en Corée, au Japon, au Zaïre, etc., le remerciement explicite est proscrit entre amis ou membres de la même famille, pouvant même être perçu dans ce type de relation comme insultant. L'exemple suivant illustre les problèmes que peut poser la diversité culturelle des règles de communication, exemple dans lequel une jeune fille d'origine coréenne, adoptée à l'âge de dix ans par une famille française, se souvient de ce cuisant épisode (la scène se passe peu après son arrivée en France) :

« Un jour, maman m'a fait une faveur. Elle attendait, comme le font tous les autres Français, le remerciement de ma part. À cette époque, je ne le savais pas. Elle m'a demandé de lui dire merci. Je me disais : "Pourquoi ? On dit merci à maman ?" Je n'ai rien dit. J'avais l'impression qu'elle était un peu fâchée. Elle m'a pressée de répondre. Je n'ai toujours rien dit. Comment aurais-je pu prononcer le mot "merci" à maman ? Ça ne m'était jamais arrivé avant. Enfin, elle s'est mise en colère. J'avais vraiment peur. Mais je ne savais pas pourquoi elle était si nerveuse. J'ai baissé la tête parce que je n'avais pas le courage de la regarder en face. Elle m'a dit de lever la tête et de la regarder. J'ai fini par fondre en larmes. Je sentais qu'elle me considérait comme une "enfant terrible". »

---

4- Ce terme est employé ici pour décrire les principales caractéristiques du comportement communicatif des membres d'une société donnée, en relation avec la conception de la communication « idéale » qui prévaut dans cette société.

Seule une prise de conscience de ces « évidences invisibles »<sup>5</sup>, et de la relativité des règles qui sous-tendent nos comportements communicatifs, peut permettre de lutter contre un ethnocentrisme encore tenace, et contre des réflexes xénophobes qui, bien souvent, proviennent d'une grave méconnaissance de la diversité culturelle des normes interactionnelles.

Réf. bibliographique :

Kerbrat-Orecchioni, C. (2016) . L'analyse des conversations. Dans Dortier, J. (dir.), *La Communication Des relations interpersonnelles aux réseaux sociaux.* ( p. 122 -129 ). Éditions Sciences Humaines.  
<https://doi.org/10.3917/sh.dorti.2016.02.0122>

---

5- R. Carroll, *Évidences invisibles. Américains et Français au quotidien*, Seuil, 1987.