



Quand je perçois moins l'autre ; inconfort cognitif et affectif dans des interactions médiées.

Béatrice Cahour

► To cite this version:

Béatrice Cahour. Quand je perçois moins l'autre ; inconfort cognitif et affectif dans des interactions médiées.. F.Jeffroy, J.Theureau, Y.Haradji. Relation entre activité individuelle et activité collective, Octarès Toulouse, pp.46, 2006. <hal-00259107>

HAL Id: hal-00259107

<https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00259107>

Submitted on 26 Feb 2008

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

CHAPITRE 3

Quand je perçois moins l'autre : Inconfort cognitif et affectif dans des interactions médiées

Béatrice Cahour¹

CNRS-Institut de Recherche en Informatique de Toulouse/GRIC

1. Activité collective et approche socio-cognitive de l'interaction

C'est par le biais de *l'interaction* que l'activité collective est approchée ici, l'interaction telle qu'elle s'inscrit dans des pratiques de travail (conception collective, relation de service, etc.) ou dans d'autres situations de coopération. La communication qui s'y développe, soit le cours d'interaction, est un objet d'étude qui a peu été étudié en tant que tel en ergonomie mais davantage en linguistique et en ethnométhodologie.

C'est d'une approche cognitive des situations d'interaction coopérative centrée sur l'inter-compréhension et la co-construction du sens que nous sommes originellement partis, à laquelle l'étude des situations naturelles nous amène à intégrer une approche que nous appellerons "socio-relationnelle". L'une ou l'autre approche nous semble en effet insuffisante pour expliquer la dynamique des interactions et ce qui motive le cours des échanges, et nous essayons donc d'élargir la première avec des notions issues davantage de la psychologie sociale et de la psychopathologie du travail, pour adopter une approche socio-cognitive en ce qu'elle s'intéresse à l'intégration des processus cognitifs et des processus socio-relationnels et affectifs. Vygotski (1997) souligne que : "*la séparation de l'aspect intellectuel de notre conscience d'avec son aspect affectif, volitif est l'un des défauts majeurs et fondamentaux de toute la psychologie traditionnelle. La pensée se transforme alors inévitablement en un courant autonome d'idées se pensant elles-mêmes, elle est coupée de toute la plénitude de la vie elle-même, des impulsions, des intérêts, des penchants réels de l'homme qui pense*" (p.61).

La dimension cognitive correspond à ce qu'on peut appeler avec Bange (1992) l'aspect finalisé ou rationnel de l'interaction, ou encore le "niveau du contenu" de l'interaction selon Watzlawick & al (1967) ; elle renvoie notamment aux études sur l'interprétation, la co-construction du sens et l'argumentation. Quant à la dimension plus affective que nous introduisons dans nos analyses de situations, elle renvoie à l'aspect relationnel (Bange, 1992) ou "*niveau de la relation*" (Watzlawick et. al., 1967) dont parle également Brown & Levinson (1978) ou Goffman (1959, 1967) avec le concept de "face", soit l'image de lui que l'individu donne à voir et les mécanismes de protection et menace de celle-ci qui se mettent en place dans toute situation sociale.

Nous associons également à ce niveau socio-relationnel :

- les positionnements (Cahour & Pemberton, 2001) marqués verbalement pendant l'interaction, se situent sur une échelle d'association/distanciation par rapport aux propositions qui sont énoncées et tendent à entraîner certains positionnements en retour des autres participants ; par exemple, si B s'oppose à A alors que A vient de faire une proposition en exprimant qu'il la trouve très judicieuse (A étant alors "associé" à

¹ L'étude présentée ici a été réalisée dans le cadre d'un contrat de recherche avec FranceTélécom R&D (laboratoire UCE), avec le concours de Frédéric Sanchiz et Françoise Lorant, doctorants à l'université de Rouen.

sa propre proposition), ce positionnement de distanciation par B est à la fois coûteux cognitivement (car il est probable qu'il doit trouver des arguments solides pour critiquer la proposition de A) et délicat pour la face de son interlocuteur A. Plus coûteux cognitivement et plus délicat relationnellement que si B s'associe à la proposition de A.

- la motivation des interactants à participer activement à la coopération est également un moteur important de l'activité collective. La réponse, souvent non formulée consciemment mais présente de façon sous-jacente aux questions telles que : ai-je envie d'être là ? Est-ce que ça m'apporte quelque chose ? Est-ce que je perds mon temps et mon énergie ou est-ce que ça a un sens pour moi ? N'est pas sans incidence sur la manière dont les acteurs de la conception vont s'engager dans le travail collectif, et cet engagement aura des répercussions sur les décisions prises et l'intégration des points de vue ;
- les rôles pris par les participants lors d'une interaction ou places interactionnelles, qui sont définis par les activités, attitudes et interventions qu'ils adoptent pendant la collaboration ; ces rôles dépendent en partie seulement des statuts, et sont évolutifs au cours d'une même interaction ;
- enfin, de façon probablement transversale, les notions d'identité et de reconnaissance (qui suis-je dans ce groupe de travail ? Quelle reconnaissance, quelle valorisation j'en tire ? Prend-on en compte ce que je dis ? Suis-je passif ou suis-je un véritable acteur ? Suis-je celui que j'aimerais être ? etc.) sont constitutives de ce niveau relationnel de toute situation d'interaction. La relation à l'autre est très rapidement porteuse d'affects qui sont liés à la reconnaissance et à l'image qu'autrui renvoie, image qui entre parfois en résonance plus ou moins consciente et plus ou moins heureuse avec l'expérience passée de chacun et génère des états émotionnels qui ne vont pas être sans importance sur le cours de l'interaction (Lipiansky 1992, Dejours 1987).

2. Un exemple d'étude : la conversation téléphonique à trois

2.1 Problématique et approche

Les nouvelles technologies de communication (collecticiels, visio-conférence, réunions virtuelles, téléphonie mobile...) transforment les habitudes culturelles de communication, et l'on peut se demander quels sont leurs effets sur la dynamique socio-cognitive des interactions. Nous avons réalisé une étude sur la conversation téléphonique à trois, étude financée par FranceTélécom R&D qui s'interroge sur les raisons du faible essor de ce service.

Les deux ruptures opérées par le trilogue téléphonique à trois par rapport aux situations d'interactions plus courantes sont les suivantes :

- On passe de l'habituel trilogue en face-à-face à un trilogue médié par un instrument de communication qui supprime radicalement la vision mutuelle ; Kendon (1967) attribue aux regards une fonction de contrôle et de régulation essentielle dans l'interaction ; la fonction des regards pour la gestion des communications et la reconnaissance de l'autre comme interlocuteur à part entière semble d'autant plus essentielle quand on est amené à travailler sur des interactions médiatisées, par téléphone ou en visioconférence par exemple ; les nouvelles technologies de communication limitent souvent, si elles ne la suppriment pas totalement, la ressource qu'est le regard de l'autre dans la communication ; les interlocuteurs doivent alors palier à ce manque et le compenser avec d'autres ressources.
- On passe également de l'échange téléphonique plus habituel à deux à l'échange téléphonique en trio. La rupture d'usage réside dans la diminution du contrôle de la relation et de l'interaction, dans

le fait que l'échange à trois est plus imprévisible que le dialogue. Dans son recueil d'articles sur le trilogue, Kerbrat Orecchioni (1995) souligne que "le trilogue est à tous égards plus souple, plus fluctuant, plus imprévisible encore que l'échange duel".

Notre étude est centrée sur les processus interactionnels qui sont transformés par ces passages du duo au trio et du présentiel au médié. Nous analysons donc ce qui diffère d'une conversation à deux ou en face-à-face à une conversation à trois par téléphone, en précisant les changements qui sont non-problématiques et ceux qui peuvent incommoder les utilisateurs.

Tout d'abord ce passage de l'interaction avec vision mutuelle à l'interaction sans vision mutuelle, supprime un mode de communication essentiel qui passe par les signes mimico-gestuels, la direction du regard et la posture ; autant d'indices non-verbaux qui sont utiles à la construction du sens et à la gestion de l'interaction. Goffman (1987), sociologue des interactions quotidiennes, a clairement souligné l'importance de la vision pour l'organisation de la communication :

" Les termes de 'locuteur' et 'd'auditeur' laissent supposer que le son seul est en cause, alors qu'il est évident que la vue, parfois même le toucher, sont très importants du point de vue de l'organisation. S'agissant de la distribution des tours, de la vérification de la réception au moyen d'indices visuels, de la fonction paralinguistique des gestes, de la synchronisation de l'orientation des regards, de la démonstration de l'attention (que l'on pense au regard dans le vide), de l'estimation de l'absorption d'autrui dont on surveille les apartés et l'expression du visage – sur tous ces points, il est évident que la vision est cruciale, tant pour le locuteur que pour l'auditeur, lesquels, s'ils veulent conduire efficacement leur conversation, ont tout intérêt à pouvoir se regarder l'un l'autre " (p.139).

La vue de l'orientation du regard ou de la posture du locuteur permet en général de savoir s'il s'adresse plus particulièrement à une personne ou à une autre. Quand le locuteur regarde avec insistance une personne en particulier, c'est aussi une façon de l'inciter à réagir, dans le sens d'un soutien ou d'une défense si le propos est attaquant. Quand le propos s'adresse à plusieurs interlocuteurs, ceux qui écoutent et sont prêts à réagir peuvent percevoir par la posture et la mimique celui qui va prendre la parole et éviter ainsi d'intervenir simultanément.

Nombreuses et diverses sont les tâches qui incombent au regard dans l'organisation des conversations, mais nous nous sommes centrés sur certains phénomènes qui sont apparus clairement différents dans les trilogues en présentiel et dans les trilogues téléphoniques.

Les phénomènes les plus marquants dans notre corpus de trilogues téléphoniques et que nous avons développé sont :

- le jeu des alliances possible dans le trio, et l'alternance de sous-dialogues à deux et de sous-dialogues à trois.
- les rôles différents d'auditeurs, notamment avec la possibilité, de par l'absence de vision mutuelle, d'une disparition dans le silence d'un des auditeurs qui devient un tiers mystérieux ;
- l'ambiguïté de l'adressage, l'adresse ne pouvant plus être indiquée par le regard vers un des interlocuteurs;
- la rareté des chevauchements verbaux qui seraient pourtant prévisibles.

Notre approche des phénomènes interactionnels s'inspire ici des recherches en linguistique interactionnelle et en analyse conversationnelle, tout en restant ancrée dans un point de vue de psychologue intéressé par les processus cognitifs et affectifs.

2.2 Corpus analysé : interactions verbales et entretiens

Le corpus de conversations recueilli est composé de 14 trilogues téléphoniques de 20 mn en moyenne ; la population des participants aux conversations est composée de personnes de 24 à 72 ans (principalement 28-40) et comprend :

- 7 conversations amicales,
- 2 conversations familiales,
- 5 conversations professionnelles.

Notre méthodologie de recherche met au premier plan le point de vue des sujets "en deuxième personne" qui complète l'analyse des conversations observables ("en troisième personne"). La recherche se fait également "en première personne", les chercheurs devenant eux-mêmes sujets pour enrichir leur expérience de l'objet étudié.²

En plus de ces conversations, trois entretiens individuels ont été réalisés avec des participants aux conversations, peu de temps après une conversation, afin de connaître leur vécu de l'interaction ; une auto-confrontation a également eu lieu avec les trois participants à une même interaction. La technique d'entretien est largement inspirée de l'Entretien d'Explicitation tel qu'il a été développé par Pierre Vermersch (1994). L'ensemble des conversations et entretiens a été retranscrit. Les résultats suivants relèvent des analyses en première, deuxième et troisième personne.

2.3 Duos et trios : le jeu des alliances

Nous avons dans un premier temps examiné la spécificité des conversations à trois par téléphone à travers l'étude de la structuration des tours de parole en duos et trios. Ce que l'on constate dans notre corpus, c'est une forte proportion de moments où les participants conversent à deux (duos) par rapport aux moments où ils échangent réellement à trois (trios). La notion d' "alternance des tours de parole" est centrale dans la théorie des interactions qui précise que toute conversation est régulée par un système de règles définissant l'alternance des locuteurs dans la prise successive de la parole (Sacks & al 1974). Chaque type d'interaction a son propre système de parole pour maintenir un des principes majeurs de ce système selon lequel en général un seul locuteur parle à la fois. Le deuxième principe de ce système repose sur l'attribution des tours de parole, c'est-à-dire sur les techniques par lesquelles le tour suivant est attribué à un locuteur ou par lesquelles un locuteur s'auto-sélectionne locuteur. Le système de l'alternance des tours de parole permet ainsi de caractériser dans nos interactions téléphoniques des séquences qui sont structurées par deux interlocuteurs seulement sur trois (l'alternance des tours se réalise entre les deux interlocuteurs) ou bien des séquences qui sont structurées par les trois interlocuteurs (l'alternance des tours se réalise entre les trois interlocuteurs). Dans le premier cas on parlera de duos et dans le second, de trios.

Nous observons sur 10 dialogues la répartition suivante de duos et de trios pour chaque conversation:

	Tours de parole/ nombre de duos et trios										
Duos	:	67/8	203/26	94/7	100/7	207/18	186/16	192/13	254/32	221/16	119/16
Trios	:	214/7	150/18	50/6	39/3	73/8	292/10	185/12	168/11	35/7	288/13

Exemple de lecture du tableau : la première conversation (67/8 et 214/7) est composée de 67 tours de parole en duo (pour 8 séquences de duos) et de 214 tours de parole en trio (pour 7 séquences de trios). La moyenne générale est donc de 16 duos répartis sur 164 tours de parole et de 9,5 trios répartis sur 149 tours. Encore faut-il distinguer les conversations professionnelles des conversations familiales. Les premières se structurent en davantage de trios (218 tours de parole) que de duos (152 tours de parole), alors que les secondes ont une structuration en duos nettement plus importante (169 tours de parole en duo et 120 en trio).

Nous rejoignons donc ici Traverso (1995) qui montre que dans le trilogue en face à face également, « *de nombreux échanges, voire des séquences parfois longues, sont construits uniquement à deux* ». Il convient de mettre en parallèle la proportion importante des duos dans les conversations familiales avec le caractère informel de ces conversations : La relative absence d'obligation pour chacun d'être continuellement à l'œuvre dans la construction de la conversation

² L'étude dite « en troisième personne » est celle réalisée par le chercheur qui interprète les comportements observables d'un sujet (dont il infère qu' « il » a agi ou pensé de telle ou telle façon) ; l'étude « en deuxième personne » correspond à celle du chercheur qui se renseigne sur le vécu d'un sujet (et demande ce que « tu/vous » as/avez fait, pensé, senti...) ; l'étude « en première personne » (en je) est l'analyse par le chercheur de son propre fonctionnement.

familière permet la mise à l'écart assumée ou imposée d'un interlocuteur pendant des fractions importantes de la conversation. Autrement dit, ce qui caractérise la conversation familière à trois c'est la prépondérance des échanges à deux. En cela la conversation téléphonique ne diffère pas de la conversation en face à face où « *dès que l'on a affaire à un trio, apparaît la possibilité que ce trio se scinde en un duo, flanqué d'un cavalier seul* » (Kerbrat-Orrechioni, 1995).

Le trilogue est donc le lieu des alliances et des coalitions où l'un des participants peut être passif (celui que nous appellerons "le tiers"), voir exclus de l'échange. L'échange téléphonique à trois peut de ce fait apparaître comme étant moins sécurisant que l'échange à deux participants, sentiment exprimé par certains sujets potentiels ayant refusé de participer à l'étude par un mouvement de rejet spontané du type "oh non, pas à trois au téléphone!", l'échange à deux étant perçu comme plus intime et moins risqué qu'à trois.

Dans différents extraits, un tiers est mis de côté, on se moque même amicalement de lui, il ne s'agit donc pas de coalitions au sens fort du terme mais de connivences passagères à son propos, d'alliances momentanées où ce tiers devient la cible des deux autres. Le duo peut donc parler du tiers presque comme s'il était absent, ce qui est plus rare en face-à-face où le tiers sera rapidement intégré de façon verbale ou non-verbale si on parle de lui. Dans le passage ci-dessous, Myriam vient d'avoir son code et prépare le permis. Nassera évoque un ami pilote qui se trouve en Corse et pourrait rencontrer Myriam, éventualité qu'elle discute avec son frère Sid sans que Myriam intervienne sur ce qui se trame sur son compte, jusqu'à un "non non" où elle se réintroduit dans l'échange.

- | | |
|--------------------|--|
| 182. Nassera | ah ouais non il est: oui ! et il donne des cours de pilotage |
| 183. Sid | d'accord, où ça ? |
| 184. Nassera | A Ajaccio là maintenant il est parti définitivement à Ajaccio c'est ce que je voulais dire à <u>Myriam</u> |
| 185. Sid | ah bah c'est marrant ! |
| 186. Nassera | bah ouais |
| 187. Sid | tu, tu l'as, tu lui as parlé de Myriam ? |
| 188. Nassera | euh: oui il le sait <rire de Myriam> mais il là en fait à: à Jeumont c'est ça ? |
| 189. Sid | parce que <u>Myriam elle</u> peut changer d'avis hein <rire de Myriam> permis avion c'est peut-être plus intéressant ? |
| 190. Nassera | ah bah ouais <rire de Sid> |
| 191. <u>Myriam</u> | non non |

Cette position de tiers silencieux et invisible semble spécifique à la conversation téléphonique à trois et nous développons ci-après ce phénomène.

2.4 Le tiers silencieux : encore co-présent?

On a vu que le trilogue téléphonique est autant composé de bouts de conversations à deux que de bouts de conversations à trois ; lorsque l'échange se réalise à deux pendant un temps, qu'en est-il du "tiers" qui n'intervient pas (ou seulement par de rares "hmm" marquant sa présence) ? Goffman (1987) définit les "tiers" comme étant les personnes qui ont accès à la rencontre d'une façon qui, si minime soit-elle, peut être perçue par les participants, à portée visuelle et auditive. Dans le cas de la conversation téléphonique, le tiers a un statut un peu différent dans la mesure où il n'est ni à portée visuelle ni à portée auditive parfois ; il peut en effet être totalement silencieux pendant plusieurs minutes. Il est cependant un participant ratifié dont la présence est reconnue et acceptée, contrairement à celui qui épie ou surprend une conversation. Le "statut participationnel" du tiers silencieux au téléphone, pour reprendre le concept de Goffman, est donc très particulier en ce que son rôle et sa fonction deviennent assez ambigus.

- Disparition problématique du tiers silencieux

Le tiers qui reste silencieux lors d'un échange en duo peut l'être sur cinq ou six tours de parole mais peut le rester aussi sur un échange bien plus long. Il n'y a alors pas d'indices visuels sur son

état et son activité et cela gêne parfois les autres interlocuteurs qui, contrairement au face à face où ils gardent un relatif contrôle sur ce que fait le tiers, ne savent plus si ce tiers invisible et silencieux est gêné d'être exclu, est parti dans une autre pièce ou lève les yeux au ciel en s'ennuyant de leur conversation duelle. Que fait-il ? Que pense-t-il ? Est-il encore là ?... Autant de questions qui restent sans réponse tant qu'il ne dit mot. B souligne dans un entretien :

B : " je m'étais noté aussi quand je parle à F de l'étude E1 qui ne concerne pas S, on ne l'entend plus (S), et je me demande s'il est encore là et ça me gêne, est-ce que ça l'ennuie ?, Que fait-il ?.... quand il y en a un des trois qui ne dit rien, on ne sait plus ce qu'il fait "

C'est un statut participationnel très particulier à la communication téléphonique, celui d'un participant ratifié mais qui disparaît et dont la présence même devient hypothétique. Cette disparition du tiers peut avoir plusieurs causes : il peut savoir déjà ce que A raconte à B et trouver inutile d'intervenir, il peut se désimpliquer momentanément de l'échange parce que le contenu abordé ne le concerne pas ou le motive peu, il peut avoir du mal à prendre sa place dans l'interaction en trio et être malhabile pour imposer sa parole... phénomènes que l'on retrouve dans l'interaction en présentiel mais qui semble néanmoins plus accentués au téléphone du fait de l'invisibilité du tiers qui le rend " à peine présent ", ou du moins d'une présence très énigmatique, ce qui peut accroître de son côté le sentiment d'être peu présent à l'interaction. Plusieurs exemples indiquent que les participants à un duo se questionnent parfois sur la co-présence du tiers en termes très explicites :

(L reste silencieuse)
B : elle est, L elle est là non ?
J : [oui elle est là]
L : [oui oui non] mais j'écoute hein

- Possibilité de retrait du tiers silencieux

Un avantage de l'invisibilité est la possibilité de disparaître, parce que la vision est absente et parce que l'obligation de coopération est diluée dans le groupe ; il est donc possible de se désimpliquer de l'interaction pendant que les deux autres continuent à discuter. Plusieurs extraits d'entretiens l'indiquent. S par exemple, dans un entretien consécutif, nous raconte ainsi qu'il a changé de pièce et discuté à plusieurs reprises avec une quatrième personne qui est à côté de lui sans que ses deux interlocuteurs téléphoniques s'en rendent compte.

B : " il y a eu un moment de négociation je sais plus sur quoi, et à un moment donné je me tais parce que je n'ai pas de solution pour donner le magnéto à S quand il passe à Paris, et je vous laisse discuter, et à ce moment là ce sentiment de retrait est facile quoi et assez agréable, de pouvoir disparaître de l'interaction, se désimpliquer, de rester invisible et silencieux sans même un 'hmm' "

Sid : "au téléphone on peut ne pas être impliqué en fait, mais en conversation non, là ça va donner des informations de non-implication "

- Risque d'exclusion du tiers silencieux

Le tiers silencieux involontaire, dans le sens où il se retrouve non impliqué malgré lui dans un duo, peut avoir un sentiment d'exclusion et avoir une certaine difficulté à se réinsérer ensuite dans la conversation. C'est le cas par exemple de Myriam qui, au cours d'un long duo entre son frère et sa sœur et plusieurs tentatives pour se réintroduire dans l'échange, finit par dire " oh hé ! Je vous coupe ! ". En effet une présence qui n'est ni visible ni audible peut créer un sentiment de distance ; il n'y a plus alors ni contact visuel, sonore ou kinesthésique, et la présence du tiers n'existe plus que dans la croyance intellectuelle que les autres en ont. Cette sensation est exprimée dans un entretien par F.:

F “ (quand vous parlez entre vous) je ne me sens pas vraiment concernée par les thèmes, j'écoute pour info mais en même temps j'ai un peu l'impression de ne plus faire partie de la conversation, j'écoute une conversation ; ce sentiment est différent d'une conversation en face-à-face où, même lorsqu'un duo se forme, je me sens moins à côté”

Cette disparition du tiers silencieux semble très spécifique à la conversation téléphonique à trois et on a vu qu'elle peut être gênante pour ceux qui se questionnent sur l'état de ce tiers silencieux et pour le tiers quand il se sent involontairement exclu.

2.5 Chevauchements

On dit qu'il y a *chevauchement* lorsque plusieurs personnes parlent en même temps. Ce phénomène se produit fréquemment quand le locuteur est sur le point de laisser la parole à quelqu'un d'autre (Kerbrat-Orrecchionni, 1990, p.174). Ces chevauchements peuvent également se produire lorsque plusieurs personnes veulent prendre la parole en même temps (ibidem, p.171). C'est ce dernier cas de figure qui a retenu notre attention, car en l'absence de la vision, la gestion de l'interaction, et notamment de la prise de parole par les participants, se trouve complexifiée. Nous avons donc plus particulièrement porté notre attention sur les chevauchements aux moments de la prise de parole des participants, sans toutefois négliger ceux qui apparaissent à d'autres moments.

On peut naturellement s'attendre à ce que les chevauchements soient plus fréquents lors des trilogues téléphoniques que lors des dialogues téléphoniques ou des conversations à trois en présence. A trois en effet, il y a toujours deux participants qui peuvent potentiellement prendre la parole après le locuteur actuel et donc se "disputer" la prise de parole ; de plus, sans vision mutuelle, les locuteurs potentiels n'ont pas les indices permettant de savoir si l'autre se prépare à prendre la parole (postures, mimiques, gestes). Il serait donc prévisible que les chevauchements, surtout en début de prise de parole, soient assez fréquents en conversation téléphonique à trois. Cependant ce n'est pas ce qu'on observe dans le corpus. En ce qui concerne les chevauchements au moment des prises de parole, l'étude montre que ceux-ci sont assez rares. Excepté pour une personne, Marie, qui a des difficultés pour comprendre notamment à qui s'adressent les participants, nous avons relevé peu de chevauchements au moment des prises de parole par les participants. Par ailleurs, Marie produit des chevauchements essentiellement au début de la conversation, ce phénomène disparaissant par la suite. Ce résultat surprenant nous amène à penser que les participants exercent plus de contrôle sur leur prise de parole afin d'éviter des chevauchements qui sont plus susceptibles d'apparaître dans ce type d'interaction. Cette hypothèse est étayée par certains entretiens :

B : "il y a des moments où les temps de parole se sont un peu chevauchés mais pas plus que ça quoi, mais peut-être qu'on était plus vigilant à ça que dans une conversation à deux, ça c'est possible, tu sais du moment où tu sais que tu peux pas intervenir, donc tu gères plus ton temps de parole, peut-être que tu fais plus attention au moment où l'autre a vraiment terminé pour surenchérir"

F “ j'avais l'impression d'avoir plus besoin de me concentrer sur la conversation euh quand on était à trois que lorsqu'on est à deux, moi j'avoue que je fais toujours autre chose en même temps quoi, j'attrape des trucs je gribouille, alors que là j'avais l'impression d'avoir plus besoin de me concentrer.

2.5 Complexité des modes d'adressage

Toute conversation se présente, du point de vue formel, comme une succession de "tours de parole". Ce terme désigne d'abord le mécanisme d'alternance des prises de parole, puis, par métonymie, la contribution verbale d'un locuteur déterminé, à un moment déterminé du

déroulement de l'interaction. Ce principe d'alternance est défini par les théoriciens de l'analyse conversationnelle par le fait que, dans toute conversation, il y a changement de locuteur (Goodwin 1981, Sacks & al 1974, Sacks 1992, Schegloff & Sacks 1973). L'alternance des tours de parole est un système de règles et de normes, identifiées, auxquelles sont soumis les participants. Toutefois ces règles et normes ne doivent pas être comprises comme un cadre rigide (toute règle peut être transgressée) mais plutôt comme un ensemble de "ressources" dont les participants disposent pour gérer toute interaction (Edwards 1997). C'est donc à partir de la mise en oeuvre de ces "ressources" que les participants vont pouvoir prendre tour à tour la parole, construire et négocier leur discours.

Dans le cadre d'une conversation non duelle, les participants sont plus particulièrement confrontés au problème de l'adressage de leur message. Si un locuteur L parle, celui-ci peut s'adresser à un destinataire en particulier (*allocutaire*) ou à plusieurs. Il doit donc signifier cette adresse aux autres participants si elle n'est pas collective. Ces derniers doivent alors interpréter qui est le destinataire principal de ces énoncés ou qui peut s'imposer comme locuteur suivant.

L'allocutaire principal est en principe identifiable sur la base d'un certain nombre d'*indices d'allocution* produits par le locuteur. L'indice de direction du regard est fondamental. Selon Goffman (1987), l'auditeur désigné (*adressed*) étant "*celui vers qui le locuteur dirige son attention visuelle*". Coultard (1977) observe également que le participant sur lequel se stabilise le regard du locuteur en fin de tour de parole est en principe "intronisé" successeur privilégié. D'autres indices non verbaux relèvent de la mimo-gestuelle, et de l'orientation du corps. On a parfois des mouvements ostentatoires vers le destinataire, mais c'est surtout l'orientation du corps et la direction du regard qui désignent ce dernier. La complexité de l'adressage en conversation téléphonique à trois est due à cette absence d'indices non verbaux et à la seule ressource verbale. Pour ce qui est des indices d'allocution verbaux, Kerbrat-Orecchioni (1990) relève l'appellatif (nom, prénom) qui désigne explicitement le destinataire de l'énoncé (le pronom de deuxième personne du singulier *tu* indique qu'il y a un allocutaire privilégié sans préciser lequel), et le thème abordé par le locuteur et qui, de façon implicite, peut concerner davantage un des interlocuteurs.

- Ressources pour gérer l'adressage

L'analyse du corpus de trilogues nous a permis de mettre en évidence les ressources qui pallient à l'absence des indices non verbaux et à l'éventuelle gêne occasionnée. Il faut souligner que régulièrement, les interlocuteurs expriment leur difficulté d'identification de l'allocutaire ("à qui tu parles, là?"), ce que l'on observe très rarement en face à face. A partir des interactions et des entretiens, nous avons relevé les indices suivants qui permettent aux interlocuteurs d'identifier, en l'absence de vision mutuelle, à qui s'adresse le message :

- Le thème ou contenu propositionnel : quand Myriam demande à sa sœur comment vont les enfants, le frère qui est aussi au bout du fil et qui n'a pas d'enfant sait que le message ne lui est pas adressé.
- Les savoirs partagés et histoires interactionnelles : quand le locuteur parle par exemple de personnes connues par l'un des deux interlocuteurs et méconnues de l'autre ("Olivier il est en vacances au mois d'août, Tariq aussi")
- L'adressé privilégié ou "acteur principal": parfois un des interlocuteurs a comme un rôle de pivot ; le statut institutionnel, le rôle moteur d'une personne dans l'interaction ou le fait qu'elle soit la seule à connaître les autres participants peut positionner quelqu'un en acteur principal auquel les deux autres vont s'adresser prioritairement.
- L'organisation séquentielle des tours de parole : le locuteur précédent est celui à qui le locuteur s'adresse généralement en l'absence d'autres indices.

- Le recours à un appellatif : plus souvent qu'en face-à-face, les locuteurs ont recours au prénom ou au nom de l'allocutaire pour qu'aucune ambiguïté ne persiste. Certains utilisent très consciemment cette ressource après s'être rendu compte que l'adressage est plus ambigu sans la vision mutuelle.

2.6 Accessibilité, attentes et incertitudes

Nous sortons ici du cadre de l'analyse stricte des interactions téléphoniques pour noter quelques caractéristiques de l'usage et de l'accessibilité du service de conversation téléphonique à trois qui complexifient également l'usage de ce service.

- *Accès difficile; informations non congruentes sur les modes opératoires*

Il est apparu dès le début de l'étude que l'accès au service est difficile de par la multiplicité des modes opératoires qui sont donnés en information par les différentes agences au lieu de la bonne procédure : composition du premier numéro (le premier interlocuteur est en ligne avec l'appelant) ; R suivi de la composition du deuxième numéro (le premier interlocuteur attend pendant que l'appelant est mis en contact avec le second interlocuteur) ; R3 pour récupérer le premier interlocuteur et se retrouver en ligne à trois.

- *Incertitude des présences*

La mise en place d'une conversation à trois est complexe en ce qu'il faut que les trois interlocuteurs soient simultanément disponibles, ce qui est plus improbable qu'à deux. Il y a parfois prise de rendez-vous à l'avance, par courrier électronique par exemple, pour être sûr que tout le monde soit en ligne, ce qui nécessite une anticipation et une organisation supérieure.

- *Attente du premier appelé*

Une gêne peut être ressentie par l'appelant A de faire attendre le premier appelé B en attendant que le deuxième appelé C soit contacté et que les trois se retrouvent en ligne. En effet, pendant le temps que A appuie sur la commande R suivi du numéro de C, que C décroche, que A lui dise bonjour etc., B attend sans rien entendre si ce n'est la voix d'une hôtesse pré-enregistrée.

Du fait de cette lourdeur du processus pour se retrouver à trois sur la ligne, certaines personnes envisagent de l'utiliser plutôt pour des conversations conviviales visant à prendre des nouvelles que pour des appels brefs visant par exemple à prendre rapidement rendez-vous.

3. Conclusion

Nos analyses indiquent que l'utilisation d'un service de téléconférence transforme certains repères interactionnels habituels notamment par l'absence de vision mutuelle, et qu'elle requiert de la part des utilisateurs une adaptation qui est plus ou moins coûteuse selon leur style interactionnel et relationnel. Globalement, communiquer à trois par téléphone (quand on est habitué à n'être que deux) ne pose pas de difficulté majeure pour la compréhension mutuelle ou pour la gestion des tours de parole ; les nouveaux utilisateurs apprennent assez vite comment utiliser d'autres ressources et comment se débrouiller sans voir les autres participants (avec quelques variations inter-individuelles). Cependant nous dirions que l'utilisation de ce nouveau mode de communication perturbe leur confort cognitif et social.

Elle perturbe le *confort socio-relationnel* parce que, sans la vision et avec plus de deux participants, ils perdent du contrôle sur les actions, réactions et états des autres participants, et la sensation de co-présence est plus fragile, on l'a vu pour le tiers silencieux, l'identité de participant est plus complexe et la transition de deux à trois interlocuteurs peut être menaçante de par la perte d'intimité et les alliances qu'elle engendre. Enfin le *confort cognitif* est perturbé parce que les utilisateurs compensent l'absence de vision par plus d'attention et de concentration sur les signes disponibles, au moins pour identifier l'allocutaire et pour éviter les chevauchements.

In F.Jeffroy & J.Theureau (Eds), Relations entre activité individuelle et activité collective, Octarès, Toulouse, 2006.

On voit donc dans cet exemple d'usage d'une nouvelle technologie de communication, en analysant l'activité interactionnelle d'un point de vue en première, deuxième et troisième personne, que les faces affectives et cognitives de l'activité jouent ensemble sur l'acceptation ou le rejet des technologies par les utilisateurs, peut-être d'autant plus quand la communication est au coeur de l'application visée et que la relation à l'autre s'en trouve être centrale, avec tout ce qu'elle porte d'empreintes affectives.

Références

- Bange P. (1992). *Analyse conversationnelle et théorie de l'action*. Paris : Didier.
- Brown P. & Levinson S. (1978). Universals in language usage : politeness phenomena. In E. Goody (Ed). *Questions and politenes ; strategies in social interactions*. Cambridge : Cambridge University Press. 56-89.
- Cahour B. & Pemberton L. (2001). A model of conversational positioning in collaborative design dialogues. *Artificia Intelligency and Society*. 15 (4) : 344-358.
- Coulthard M. (1977). *An Introduction to Discourse Analysis*. London : Longman.
- Dejours Ch. (1987). *Plaisir et souffrance dans le travail*. AOCIP, 2 tomes.
- Edwards D. (1997). *Discourse and Cognition*. London: SAGE Publications.
- Goffman E. (1959). *The Presentation of Self in Everyday Life*. New York: Doubleday.
- Goffman E. (1967). *Interaction ritual. Essays on face-to-face behavior*. New-York: Doubleday.
- Goffman E. (1987). *Façon de parler*. Paris : Les éditions de Minuit. (1^{ère} éd. 1981, *Forms of Talk*).
- Goodwin C. (1981). *Conversational organization : Interaction between Speakers and Hearers*. New York: Academic Press.
- Kendon A. (1967). Some Functions of Gaze Direction in Social Interaction, in *Acta Psychologica* 26: 1- 47.
- Kerbrat-Orecchioni C. (Dir.). (1995). *Le trilogue*. Lyon : Presses Universitaires de Lyon.
- Kerbrat Orrecchioni C. (1990). *Les interactions verbales*. Tome 1, coll. Linguistique, Armand Collin, Paris.
- Lipiansky E.M. (1992). *Identité et communication*. Paris : PUF.
- Sacks H. (1992). [1964-72]. *Lectures on Conversation* (2 vols), (sous la direction de Gail Jefferson) Oxford, Basil Blackwell, Lecture 1.
- Sacks H., Schegloff E., Jefferson G. (1974). A simplest Systematics for the Organisations of Turn Taking for Conversation". In *Language*, 50 (1ere éd.), 696-735.
- Schegloff E.A., Sacks H. (1973). Opening up Closings. In *Semiotica*, n° 8, p. 289-327.
- Traverso V. (1995). Gestion des échanges dans la conversation à trois participants. In Kerbrat-Orecchioni C. (Dir.). *Le trilogue*. Lyon : Presse Universitaire de Lyon.
- Vermersch P. (1994). *L'entretien d'explicitation*, Paris : ESF.
- Vygotsky L. (1997). *Pensée et Langage*. (trad.fr.). Paris : La Dispute.
- Watzlawick P., Beavin J.H., Jackson D.D (1967). *Pragmatics of human communication*. New York : Norton.