

In Castel, Cosnier, Joseph, (dir.), *Le parler frais d'Erving Goffman*, Editions de minuit, Paris, 233-244, 1989.

JACQUES COSNIER

LES TOURS ET LE COPILOTAGE
DANS LES INTERACTIONS CONVERSATIONNELLES

« C'est pourquoi les éthologues finissent nécessairement par étudier l'interaction en face à face. »

Erving Goffman, préface des *Relations en public.*)

I. LE TOUR DE PAROLE, UN OBJET D'ÉTUDE ÉTHOLOGIQUE.

Le tour (*turn-taking*) est un concept communément utilisé dans la plupart des descriptions d'interactions sociales : jeux avec partenaires, débats politiques, trafic routier et aérien, interviews et... conversations.

H. Sacks, E.H. Schegloff et G. Jefferson sont parmi les premiers (1974) à lui avoir consacré un travail, que l'on peut considérer comme inaugural de ce qui allait devenir le mouvement de l'« analyse conversationnelle ». Ces auteurs partent de l'hypothèse que les tours sont régis par un « appareil » formel descriptible hors contexte. Mais, en même temps, très sensibles à celui-ci.

Dans toute conversation, on peut en effet constater que :

- les parleurs changent ; ils prennent ou reprennent la parole ;
- chacun parle à son tour ;
- il est fréquent que des paroles se chevauchent, fût-ce brièvement ;
- les transitions d'un tour à l'autre sans intervalle et sans chevauchement sont fréquentes ; elles constituent, avec celles qui sont marquées par un léger intervalle ou un léger chevauchement, la majorité des transitions ;

- l'ordre des tours n'est pas fixe, mais variable ;
- la longueur des tours n'est pas fixe, mais variable ;
- la longueur d'une conversation n'est pas fixée à l'avance ;
- ce que chacun dit n'est pas fixé à l'avance ;
- la distribution relative des tours n'est pas déterminée à l'avance ;
- le nombre des participants peut être variable ;
- la parole peut être continue ou discontinue ;
- on utilise des techniques d'allocation des tours : un parleur peut désigner un autre parleur (par une question, par exemple) ; un parleur peut aussi s'auto-désigner comme tel en prenant la parole ;
- les tours peuvent être constitués d'« unités variables », ils peuvent consister en un seul mot, ou avoir la dimension d'une phrase ;
- il existe des mécanismes de réparation pour traiter les erreurs et les violations dans le changement des tours : par exemple, si deux personnes se trouvent à parler en même temps, l'une d'elles s'interrompt rapidement.

Comme on voit, cette description générale de la conversation est de formulation très éthologique. Elle peut être complétée en caractérisant les tours de parole par deux constituants et par un ensemble de règles. Ces deux constituants sont l'un « constructionnel », l'autre « allocationnel ».

Le constituant « constructionnel » correspond aux unités types que le locuteur peut employer pour construire son tour : phrase, proposition, syntagme, unité syntaxique... La structure de ces unités types permet d'anticiper leur développement quand un tour commence, et de prévoir aussi l'endroit où une transition sera possible avec un autre locuteur.

Le constituant « allocationnel » correspond à deux groupes de techniques d'allocation du tour : celles par lesquelles le locuteur suivant est désigné par le locuteur actuel, celles par lesquelles un locuteur s'autodésigne pour prendre la parole.

Quant à l'ensemble des règles de base, il sert à gérer la construction du tour, l'allocation du locuteur suivant, et la coordination du transfert de tour avec le minimum d'intervalle et de chevauchement. Ces règles sont les suivantes :

1. A l'endroit d'une transition et à l'initiation d'une unité constructionnelle :

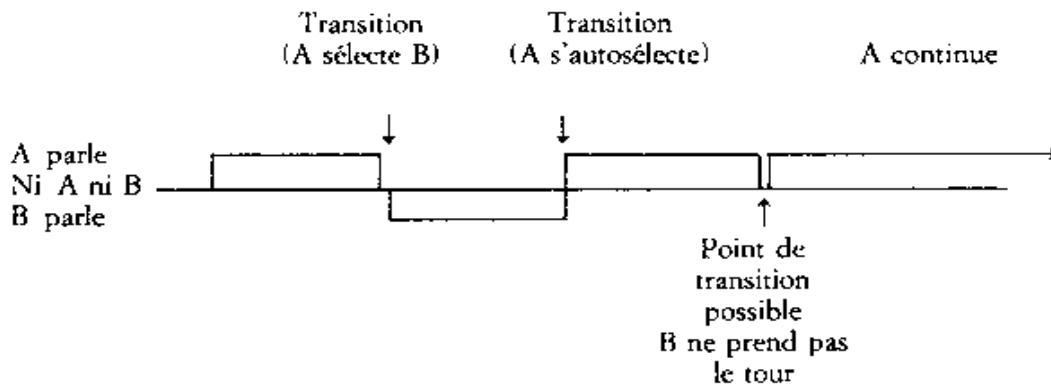
a) si le tour en cours comprend une technique de désignation du locuteur suivant, le locuteur suivant doit prendre le prochain tour de parole et aucun autre n'a ni le droit ni l'obligation de la prendre à cet endroit-là ;

b) si le tour est ainsi construit qu'il n'utilise pas la technique de désignation du locuteur suivant, l'autodésignation de ce dernier peut se produire sans obligation, le premier parleur qui intervient acquérant pour ce faire le droit au tour, et le transfert se produit alors ;

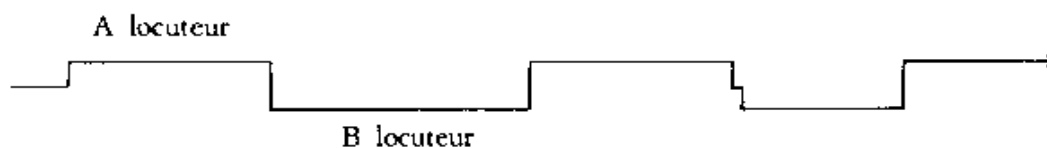
c) si le tour est ainsi construit qu'il n'utilise pas la technique de désignation du locuteur suivant, alors le locuteur en exercice peut continuer à parler, sauf si un autre locuteur s'autodésigne.

2. Si à l'endroit prédisposé pour une transition et le début d'une nouvelle unité constructionnelle d'un nouveau tour, ni (a) ni (b) ne sont mis en œuvre, et que suivant la proposition (c) le locuteur a continué à parler, alors (a) et (b) seront à nouveau appliqués au prochain endroit prédisposé pour une transition et ainsi de suite jusqu'à ce qu'un transfert de tour soit effectué.

On peut ici encore constater la formulation très éthologique de ces règles qui paraissent à première vue parfaitement rendre compte de l'agencement des tours conversationnels. On pourrait les schématiser en les appliquant à une interaction dyadique de la façon suivante :



Finalement, l'interaction conversationnelle correspondrait à une succession de tours du type suivant :



S. Duncan et D.W. Fiske ont abordé l'étude du système des tours (1977) dans une perspective que l'on peut tout autant que celle des auteurs précédents qualifier d'éthologique mais qui fait intervenir deux aspects nouveaux : d'une part, elle introduit une dimension quantitative grâce à un traitement statistique des données, et, d'autre part, elle prend explicitement en compte des paramètres non-verbaux (intonation, phénomènes paralinguistiques et gestes). Ces auteurs sont ainsi amenés à décrire plusieurs éléments constitutifs du système des tours :

A. Du côté du locuteur :

1) le signal de passage de tours (*turn signal*) composé de plusieurs éléments : un contour intonatif ; une séquence « socio-centrique » (exemple « Vous savez ») ; complétude d'une phrase grammaticale ; allongement paralinguistique de certaines syllabes ; achèvement d'une gesticulation manuelle. Ces éléments du passage de tours sont optionnels.

2) le signal gestuel : le geste ou le maintien de la main dans une position active doit obligatoirement disparaître.

Si l'allocutaire prend la parole en réponse au signal de passage de tours, le locuteur se doit de céder la parole. Le signal de passage de tour constitue ainsi un procédé routinier pour réaliser les échanges « en douceur ».

B. Du côté de l'allocutaire :

Ce dernier, à la réception d'un signal de passage de tour, peut soit prendre à son tour la parole, soit répondre par le canal rétroactif (*back-channel*, Yngve 1970) ; cette rétroaction peut utiliser des éléments acoustiques ou visuels ou les deux (« hum, hum » ou hochement de tête, par exemple).

Ces éléments rétroactifs ne sont pas considérés comme des tours ou comme des demandes de tour. Ils sont généralement émis en réponse à un signal intra-tour du locuteur (*speaker within turn signal*) constitué par la complétude syntaxique d'une proposition et un regard (ou un mouvement de tête) dirigé vers l'allocutaire (après ce signal intra-tour, le parleur écarte à nouveau son regard, réalisant ainsi le signal de continuation du tour, *Speaker continuation signal*).

On peut ainsi définir les unités de tour (*turn unit*) marquées par des limites qui sont soit l'association (signal intra-tour du locuteur suivi d'un signal rétroactif de l'allocutaire

suivi du signal de continuation du locuteur), soit le changement de tour.

Le travail de Duncan et Fiske a l'intérêt de tenir compte du non-verbal et de distinguer le système rétroactif (*back channel*) des tours proprement dits.

Les travaux de Sacks, Schegloff, Jefferson d'une part et de Duncan et Fiske d'autre part sont complémentaires et permettent de poser le cadre de base de l'organisation et du fonctionnement des échanges conversationnels. Ils aboutissent à concevoir la conversation comme constituée d'une série alternative de « tours », dont l'organisation obéit à quelques règles précises et dont la réalisation utilise quelques techniques définies. J'ajouterai à ces travaux ma contribution personnelle, qui converge avec les notions précédentes (Cosnier, 1982, 1987).

La conversation serait faite de l'articulation de deux systèmes : l'un, informatif, formé des échanges de paroles, actes de langage divers, l'autre, interactif, servant au bon fonctionnement du précédent et comprenant les ouvertures, les clôtures et le système de pilotage interactionnel.

Ce dernier serait formé par : (1) les signaux « phatiques » du locuteur : en premier lieu le regard, mais aussi le contact manuel, les fluctuations mélodiques et mimiques faciales ; (2) les signaux « régulateurs » de l'allocutaire, comprenant optionnellement des mouvements de tête (exemple hochement), des mimiques faciales (exemple sourire) et des émissions vocales non-verbales (exemple : « hm ! hm ! ») ou verbales (exemple : « Oui, d'accord »).

Le système interactif dans son versant phatique sert essentiellement au locuteur à solliciter des réponses à quatre interrogations : « M'entendez-vous ? », « M'écoutez vous ? », « Me comprenez-vous ? », « Qu'en pensez-vous ? », et dans son versant régulateur il sert à l'allocutaire à répondre aux questions précédentes et par là à piloter le discours du partenaire, voire à l'interrompre pour prendre la parole à son tour. D'où la dénomination proposée de « co-pilotage » pour désigner le système interactif (parfois aussi qualifié de « synchronisateur »).

L'ensemble de ces données forme un modèle cohérent, mais son application concrète ne manque pas de soulever quelques problèmes que je vais aborder tels qu'ils me sont apparus lors du travail du Groupe de recherche sur les inte-

reactions et la communication¹ à propos du corpus « La mode et les jeunes ».

II. PROBLÈME DES GRANDS TOURS ET DES PETITS TOURS.

Le compte des tours de parole.

Le corpus étudié était composé de trois conversations de dix minutes entre un homme (H1) et une femme (F), H1 et un autre homme (H2), et enfin H2 et F.

Dans mon souci de description objective et de quantification, j'ai commencé par faire l'inventaire du nombre de tours dans les trois cas. En principe, la chose était simple. En vertu de la loi d'alternance de la parole, chaque partenaire intervient à son tour, et le nombre de tours de chacun dans une interaction dyadique devrait être de $n \pm 1$.

Par exemple, ce fragment du dialogue 1 :

- 253 F : ... j'évite malgré tout de faire porter ça sur
254 : le jugement sur la personne par ce que
255 H1 : oui, d'accord
256 F : c'est un peu ridicule aussi
257 H : hm, hm,
258 F : parce que d'un autre côté...

Ayant déterminé le nombre de tours ($n \pm 1$) et le nombre de mots de chaque locuteur en divisant le nombre de mots par le nombre de tours ($n \pm 1$), il paraît aisé d'avoir la longueur moyenne du tour par interactant. Ainsi trouve-t-on facilement par ce procédé pour les trois dialogues (D1, D2, D3) les résultats suivants :

| | |
|----|-----------------------------------|
| D1 | H1 : 80 tours, 9,6 mots par tour |
| | F : 79 tours, 20,7 mots par tour |
| D2 | H1 : 40 tours, 29,9 mots par tour |
| | H2 : 39 tours, 16,1 mots par tour |
| D3 | H2 : 38 tours, 19,6 mots par jour |
| | F : 39 tours, 37,2 mots par tour |

Or cette apparente simplicité se heurte vite à une série d'objections élémentaires. En effet, si l'on se reporte au fragment

1. Groupe rattaché au Centre de recherches linguistiques et sémiologique de l'université Lyon 2, et auteur de *Décrire la conversation*, P.U.L., 1987.

citée, on constate que l'alternance des prises de parole n'est probablement qu'un artifice de transcription. De 253 à 258, la femme poursuit un même et seul tour de parole ponctué plus qu'interrompu par les interventions de H. Se pose alors la question du statut des interventions de H. Sont-ce des tours ? Ne s'agit-il pas plus évidemment d'unités régulatrices, au sens où nous les avons définies plus haut (« *back channel* » de Yngve, Duncan et Fiske, etc.) ? Or nous avons vu que les régulateurs pouvaient être aussi bien voco-verbaux comme dans l'exemple choisi, que gestuel (mouvement de tête, hochement) et mimique.

Si l'on admet alors que les « Oui, d'accord » et les « hm, hm » sont des tours de parole, et que par ailleurs ces unités verbales sont équivalentes à des hochements de tête et des sourires, ces dernières unités non-verbales ne devraient-elles pas être considérées, logiquement, comme des tours de parole ? Y aurait-il des tours de parole non-verbaux ? Mais, dans ce cas, que devient la valeur des comptes de tour faits d'après une transcription qui ne mentionne pas la mimogestualité ?

Or l'erreur n'est pas négligeable. En effet, si l'on fait le total des régulateurs voco-verbaux, des régulateurs voco-verbaux utilisés seuls, des régulateurs voco-verbaux associés à des régulateurs moteurs et des régulateurs gestuels seuls, on obtient les résultats suivants :

| | D1 | | D2 | | D3 | |
|---|----|----|----|----|----|----|
| | H1 | F | H1 | H2 | H2 | F |
| Régulateurs voco-verbaux | 46 | 17 | 31 | 8 | 5 | 31 |
| Régulateurs voco-verbaux isolés | 4 | 2 | 0 | 0 | 0 | 3 |
| Régulateurs voco-verbaux + régulateurs gestuels | 42 | 70 | 15 | 21 | 31 | 49 |
| Régulateurs gestuels isolés | 24 | 4 | 18 | 13 | 8 | 21 |
| | | | 5 | 32 | 28 | 43 |

On s'aperçoit rapidement, que si la transcription ne mentionne que les régulateurs voco-verbaux, alors, pour 138 de ces régulateurs, 98 régulateurs gestuels pourtant équivalents auront été négligés, soit environ le tiers.

Cela nous amène donc à définir le « tour » comme un ensemble textuel cohérent situé entre des ensembles analogues proférés par le partenaire, et en dépit d'éventuelles interactions sonores ou gestuelles qui ne rompent pas le développement en cours (même s'ils l'infléchissent). Le nombre de tours ainsi trouvé est très différent du nombre initial indiqué précédemment :

| | | | | | |
|----|---------------|----|---------------|----|--------------|
| D1 | H1 : 12 tours | D2 | H1 : 20 tours | D3 | H2 : 7 tours |
| | F : 17 tours | | H2 : 17 ours | | F : 7 tours |

et le nombre de mots moyen par tour est lui aussi très différent.

Ainsi co-existeraient des « grands tours », ou tours authentiques, et des « petits tours », qui ne seraient que les régulateurs verbaux et/ou non-verbaux.

Régulation-intervention et pilotage.

Cependant, le problème des interventions brèves que constituent les régulateurs voco-verbaux n'est lui-même pas simple.

On peut ainsi considérer comme relativement équivalents : « Hm! » ; « Hm! Hm! » ; « Oui! » ; « Hé oui! » ; « D'accord! » ; « C'est vrai! » ; « C'est juste! » ... Ces régulateurs évaluatifs, le plus souvent « confirmatifs », constituent environ 60 % des émissions voco-verbales brèves (formées de 1 à 5 unités significantes). Elles sont généralement situées au cours d'un tour de parole du partenaire et semblent avoir une fonction de maintenance ou d'étayage manifestant 1) l'écoute, 2) la compréhension, 3) l'assentiment. Leur possibilité d'être combinées avec les gestes (mimiques et mouvement de tête) et des intonations variées en font un système gradué.

Il conviendrait sans doute de préciser les différences de fonction probable des « hm » et « Oui » d'avec les « C'est juste », « C'est vrai » et « d'accord ». Si les « C'est vrai » et « C'est juste » paraissent être un paradigme de « Oui », par contre le « D'accord » chez H1 semble annoncer ou induire un changement proche de tour ou de thème, et même parfois initier une prise de tour immédiate. Exemple : « D'accord,

est-ce que pour l'habillement... » (D1, 132) « D'accord, mais moi c'est... » (D1, 156).

Mais cette propriété peut aussi se voir dans les cas de « C'est juste », « hm, hm », « Oui », quoique moins souvent.

Cette constatation constitue d'ailleurs un des arguments de Schegloff pour les dénommer « *continuers* » ; ils signifieraient en effet, 1) je régule, et 2) comme je ne prends pas la parole, alors, continue.

Un autre groupe d'émissions brèves est constitué par les « complétions » (dans notre corpus, 7 % des interventions brèves). Généralement, ce genre d'émission est suivi d'une répétition du partenaire qui l'accepte, la nuance ou la refuse avant de poursuivre son tour. Exemples :

- (D1) 89 F : ... à sa façon de penser
 90 H : hm, hm, à sa personnalité
 91 F : à sa personnalité, donc on peut...

(noter en 90 H que la complétion est précédée d'un régulateur confirmatif : « hm, hm »).

- (D1) 190 F : ... Ça correspond à leur santé, à leur euh .
 191 H : à leur façon de vivre
 192 F : à leur mentalité, à leur façon de vivre, donc c'est très bien
 (D2) 115 H1 : ... mais enfin, c'est, c'est moins
 116 H2 : plus bizarre
 117 H1 : c'est vrai, c'est plus bizarre, oui, il faut quand même pas...

Les « répétitions » (8 % des émissions brèves) constituent aussi une autre forme de régulateurs qui semble s'intégrer au système confirmatif :

- (D1) 281 F : ... j'ai comme on dit le coup de foudre
 282 H : le coup de foudre
 283 F : bon, je vais l'acheter...

Enfin, il faut ajouter 5 % des émissions brèves qui ont des formes et des fonctions variées : des questions : « Tu crois ? », « Non ? », « Et alors ? » ; des réponses : « Oui, forcément », « Non », « Ça peut jouer, oui » ; de brefs commentaires : « Exactement comme des filles » ; enfin, des « émissions ina-

chevées » qui sont probablement des tentatives infructueuses de prise de tour : « Ça t'a, ça t'a... », « Là je... » etc.

Ces quelques échantillons n'épuisent certainement pas tous les cas de figures² mais suffisent à suggérer que le système régulateur ou système des émissions brèves est à la fois varié dans sa nature (vocale, verbale, mimogestuelle) et dans ses fonctions. Il va constituer un pilotage quasi permanent par l'allocutaire de l'activité énonciative du locuteur, l'invitant à continuer, à préciser sa pensée, à la justifier, à céder la parole ou à clore son énoncé...

L'interview, l'entretien clinique : des formes particulières de pilotage ?

Les observations précédentes valent pour la « conversation » : situation de libres échanges entre personnages à statut égalitaire. Il paraît donc intéressant de se poser la question du devenir du système de régulation interactive dans les cas particuliers où les échanges deviennent plus contraints en raison de la spécificité de la relation : par exemple, le cas des interviews et des entretiens cliniques de type psychodynamique. Dans les interviews, on pourrait dire que le pilotage est essentiellement le fait de l'interviewer. Les émissions brèves sont des questions qui jalonnent un échange hautement finalisé. Généralement, seule la grille des questions est définie dans le protocole, et la participation du non-verbal est laissée à l'appréciation de l'interviewer. Or les psychosociologues ont bien montré qu'effectivement ces paramètres de la régulation interviennent dans le bon déroulement de l'interview : les sourires, les hochements de tête, les confirmations vocales s'avèrent corrélés positivement avec le volume des réponses (Matarazzo, Wiens, Saslow 1965).

Il en est de même dans certaines méthodes d'entretien d'aide telle la célèbre « *person-centered approach* » de Carl Rogers. On sait que, dans cette perspective, le thérapeute ou le « conseiller » utilise la « reformulation » comme technique de base : ainsi la reformulation reflet (paraphrase, réponse écho, résumé), la

2. On en trouve une discussion argumentée dans l'article de M. M. de Gaulmyn, « Les régulateurs verbaux : le contrôle des récepteurs », in *Décrire la conversation*, *op. cit.*

reformulation comme renversement figure-fond (recadrage), la reformulation clarification. On peut dire ici aussi que la régulation verbale est sciemment exploitée pour permettre au client le meilleur développement possible de ses tours de parole, mais, au contraire du cas de l'interview, en laissant l'initiative au sujet pour le développement des thèmes.

Enfin, il serait facile de montrer qu'une bonne partie des interventions du psychanalyste entrent aussi dans le cadre de l'exploitation du système régulateur, avec cependant ceci de particulier qu'en raison de l'agencement proxémique de la cure les paramètres mimogestuels sont hors champ : exclusion donc d'une partie du système régulateur, qui va probablement faciliter l'activité projective du sujet, activité compensatoire de ce manque de régulation prédisposant à la création d'un « transfert ».

CONCLUSIONS.

Au terme des constatations précédentes, il apparaît que l'interaction conversationnelle est formée de deux catégories de phénomènes :

- les tours de parole proprement dits, prises de parole d'une certaine longueur (en général supérieure à dix mots)
- les émissions brèves (en général inférieures à cinq mots) qui à première vue ne seraient qu'une variante des premiers, mais dont la nature et les fonctions multiples incitent à les considérer plutôt comme des éléments actifs et déterminants de l'évolution de l'interaction qu'ils peuvent maintenir, encourager, interrompre ou orienter.

Ce système comprend, en sus des éléments vocaux et verbaux classiquement considérés, des éléments gestuels et mimiques, l'ensemble s'associant pour assurer le pilotage de l'interaction.

Ces données remettent en cause à la fois les notions de tours et les notions d'échange : d'une part, tout n'est pas tour, ou alors d'autre part, un « hm », un sourire ou un hochement de tête en sont un ; d'autre part, tout est échange, mais alors on conçoit l'insuffisance du corpus limité à son aspect verbal pour en rendre compte.

Pilotage ? Plutôt co-pilotage, car, si nous avons surtout insisté sur les activités régulatrices de l'allocutaire, les activités phatiques du locuteur en sont complémentaires et mériteraient une étude plus détaillée. En fait, à travers l'échange des tours de parole se négocie en permanence un double accordage, cognitif et affectif, le dernier moins officiel que le premier mais parfois autant sinon plus important, jusqu'à constituer la raison d'être de l'interaction.

BIBLIOGRAPHIE

- BERRENDONNER, A., COSNIER, J., COULON, J., KERBRAT-ORECCHIONI, C., 1982, *Les voies du langage*, Paris, Dunod.
- COSNIER, J., KERBRAT-ORECCHIONI, C. (ed.), 1987, *Décrire la conversation*, Presses Universitaires de Lyon.
- DUNCAN, S., FISKE, W.F., 1977, *Face to face interaction*, New York ; John Wiley.
- GAULMYN de, M.M., 1987, « Les régulateurs verbaux : le contrôle des récepteurs », in *Décrire la conversation*, Presses Universitaires de Lyon.
- GOFFMAN, E., 1973, *La mise en scène de la vie quotidienne*, 2 vol., Paris, Ed. de Minuit.
- MATARAZZO, J.D., WIENS, A.N., SASLOW, G., 1965, « Studies in interviewer speech behavior », in Krasner and Ullman (ed), *Research in behavior modification*, New York, Holt Rinehart Winston.
- SACHS, H., SCHEGLOFF, E.A., JEFFERSON, G., 1974, « A simplest systematics for the organisation of turn-taking in conversation », *Language* 50 : 696-735.
- SCHEGLOFF, E.A., 1980, « Discourse as an interactional achievement. Some uses of "uh, uh" and other things that course between sentences », in Tannen (ed), *Analyzing discourses : text and talk*, Washington, Georgetown University Press.