

# Analyse du dialogue : aspects pragmatiques et rhétoriques

J. Caelen & A. Xuereb

LIG UMR5217

Domaine universitaire, 220 rue de la Chimie  
38041 Grenoble Cedex 9

## 1. Résumé

Cet article décrit un ensemble d'outils d'analyse du dialogue orientés sur les aspects pragmatiques et rhétoriques qui nous paraissent fondamentaux pour une herméneutique du dialogue. Nous rappelons les principes qui nous ont guidés : les buts et stratégies de dialogue qui conduisent à choisir les types d'actes de langage, les relations rhétoriques et les topiques qui permettent de structurer le dialogue et d'articuler les actes de langage dans la pragmatique du dialogue. Après un exposé des définitions de ces notions et leur mise en oeuvre, nous étudions un dialogue réel entre un médecin et un patient. A l'issue de la l'analyse nous concluons sur l'intérêt à la fois méthodologique et interprétatif que cette analyse permet de faire, notamment elle apporte une dimension contextuelle et actionnelle à l'analyse linguistique qui est faite habituellement sur la seule base du lexique ou de la syntaxe.

## 2. Introduction

Cet article décrit un ensemble d'outils d'analyse du dialogue (Caelen, Xuereb, 2007) orientés sur les aspects pragmatiques et rhétoriques qui nous paraissent fondamentaux pour une herméneutique du dialogue. Nous ferons simplement un rappel des bases théoriques nécessaires à notre propos puis nous décrirons des outils d'analyse et les appliquerons à un cas de dialogue pour en montrer la richesse et la portée. Ces outils peuvent bien évidemment toujours être complétés par d'autres dans une analyse plus ciblée.

Nous partons du principe que les agents interagissant en dialogue partagent leur représentation du monde et que celle-ci est marquée par leur action sur ce dernier à travers le dialogue : c'est la pragmatique qui rend compte de ce niveau d'articulation entre langage et action. Nous présentons notre modèle d'analyse pragmatique selon trois plans :

- Le plan de l'action supportée par le dialogue
  - Structure thématique de la tâche,
  - Buts de la tâche,
- Le plan de l'avancement dynamique du dialogue
  - Buts dialogiques et actes de dialogue,
  - Stratégies,
- Le plan de l'articulation de la pragmatique dans le dialogue
  - Relations rhétoriques,
  - Rôle structurant du topique.

Nous nous intéressons plus spécialement dans cet article à l'avancement dynamique du dialogue et à l'articulation de la pragmatique, plans qui présentent le plus d'intérêt dans notre approche du dialogue. Le plan de l'action ne sera pas détaillé ici, car il se ramène essentiellement à une analyse ergonomique de la tâche qui n'est pas le centre d'intérêt de cet article.

## 3. Buts du dialogue et stratégies

Le dialogue est considéré de manière générale comme un jeu conversationnel plongé dans un cadre actionnel (Vernant, 1997). Les locuteurs sont engagés dans un dialogue avec l'intention d'atteindre un ou plusieurs buts. Tout dialogue a un versant interlocutoire et un versant interactionnel, auxquels s'ajoute un troisième plan, celui des connaissances, construites ou échangées au cours du dialogue soit pour alimenter le versant interlocutoire soit pour alimenter le versant interactionnel. L'action menée est conjointe – il s'agit d'atteindre et de satisfaire

des buts –, elle se déroule dans le monde d'une part et entre les interactants d'autre part : cela signifie qu'il s'agit également pour eux, pendant le dialogue, de s'accorder sur les conditions pour atteindre ces buts (qui fait quoi et comment). Les buts du dialogue sont donc subordonnés aux buts de l'action conjointe, action qui elle-même se situe dans l'arrière-plan du dialogue. Les stratégies de dialogue sont dans ce contexte des manières de conduire le dialogue considéré comme une activité de résolution de buts (Caelen, 2003).

Ainsi pour parler plus simplement, il y a plusieurs sortes d'action dans le dialogue : celles qui entrent dans le cadre du jeu conversationnel lui-même et celles qui portent sur l'arrière-plan (monde, connaissances, etc.). Il faut donc distinguer le but du dialogue qui est dans l'arrière-plan (et dépendant de la situation, du monde de la tâche, des rôles sociaux, etc.), du but conversationnel qui est dans l'avant-plan et nécessairement partagé puisqu'il a trait au type de dialogue engagé (s'il ne l'est pas, il y a malentendu sur le type de dialogue). Par exemple, la négociation de salaire implique un but dans le monde (obtenir une augmentation pour le salarié et limiter cette dernière pour l'employeur) et un but conversationnel qui est de mener une négociation véritable dans les bonnes formes ou socialement acceptable. Ainsi, le but conversationnel peut-être satisfait sans que le but final le soit nécessairement (la négociation peut se dérouler dans les règles – on pourrait dire en gardant la face à la suite de Goffman – sans que l'augmentation soit obtenue). L'utilité de ce dialogue en théorie des jeux se mesurerait par l'écart entre l'augmentation de salaire obtenue et celle qui était espérée au départ. Mais cette utilité ne relève pas de l'analyse du dialogue que nous nous proposons de faire dans la suite, ce serait plutôt de mesurer l'écart entre le but conversationnel atteint et celui qui serait attendu en pareil cas. Nous cherchons à savoir plus simplement si le but conversationnel est satisfait et comment. Pour résumer notre vision : le dialogue se présente comme un jeu dans lequel chaque locuteur tente de satisfaire un but tout en s'ajustant au mieux sur un autre but – le but conversationnel – dans lequel il est engagé. Ces deux « jeux » s'articulent l'un dans l'autre et font qu'il est nécessaire de les démêler pour les analyser; signalons que parfois le but du dialogue et le but conversationnel sont les mêmes lorsque le dialogue est une fin en soi. Ce sera le cas de l'exemple détaillé dans l'article qui montrera la richesse et les limites de notre approche.

Au départ d'un dialogue chaque interlocuteur arrive avec ses buts et ses connaissances dans un certain état du monde. On définit pour la suite les termes suivants :

**But du initial du dialogue** : l'état du monde ou l'état mental que l'un des deux locuteurs veut atteindre *a priori*, soit pour lui-même (obtenir un renseignement, acquérir un savoir-faire, modifier l'état du monde, etc.), soit pour son partenaire (lui donner une information, lui permettre de faire quelque chose, lui donner un conseil, etc.).

**But conversationnel** : but lié au type de stratégie mise en oeuvre dans le dialogue pour arriver à ses fins : convaincre, dissuader, pactiser, partager, etc.

Dans la suite nous appellerons indifféremment *but* un but de dialogue ou un but conversationnel. Cela ne facilite pas la compréhension mais permet de généraliser les raisonnements et d'englober les deux types de buts dans le même formalisme.

**Echange** : une suite de tours de parole pendant laquelle un but est maintenu. Le début d'un échange est marqué par l'apparition d'un nouveau but, ce but se transforme éventuellement au cours de l'échange (il peut s'affiner par exemple ou se décomposer en sous buts) et devient un but final irréductible sur lequel l'échange se termine par un succès ou par un échec. Le succès obéit à la double condition d'être un *but atteint* et un *but satisfait* (Searle et Vanderveken, 1985), (Vanderveken, 1997). Un échange, quant à lui, se développe sur deux axes : l'axe régissant et l'axe incident (Luzzati, 1989).

**But de l'échange** : celui qui est maintenu en jeu pendant l'échange.

**But final** : l'état du monde ou de la situation à la fin d'un échange (cela se termine toujours, au moins par l'accord des deux interlocuteurs sur le fait qu'il y a échec quand il y a échec : « les syndicats et le patronat se sont séparés sur un constat d'échec »). Le but final n'est pas toujours prévisible au départ.

**Incidence** : c'est un échange qui a pour effet de mettre le but de dialogue en attente ou en question (par changement de thème, demande de clarification, demande de précision, etc.) mais qui ne remet pas en cause le but conversationnel. Le dialogue se poursuit généralement sur cet axe incident avant de revenir sur l'axe principal de l'échange. Il peut y avoir plusieurs niveaux d'incidence.

**Dialogue** : un dialogue est une suite d'échanges et d'incidences. On peut traiter plusieurs buts au cours d'un dialogue.

**Stratégie de dialogue** : la manière de gérer les tours de parole entre interlocuteurs pour conduire un échange ou une incidence. La stratégie vise à choisir la meilleure direction d'ajustement des buts à moment donné.

**Direction d'ajustement** : il y a 5 directions d'ajustement possibles des buts qui conduisent à 5 types de stratégies :

- A abandonne son but au profit de celui de L (stratégie réactive), en d'autres termes A ajuste son but sur celui de L (en abrégé  $b_A \rightarrow b_L$ )
- A impose son but au détriment de celui de L (stratégie directive), en d'autres termes il force L à adopter son but (en abrégé  $b_A \leftarrow b_L$ )
- A et L gardent chacun leur but (stratégie de négociation), en d'autres termes ils n'essaient pas d'ajuster leurs buts *a priori* (en abrégé  $b_A \leftarrow b' \rightarrow b_L$ ) même si à l'issue de la négociation un compromis  $b'$  est finalement trouvé
- A et L tiennent compte du but de l'autre (stratégie de coopération), en d'autres termes ils essaient de les ajuster l'un à l'autre (en abrégé  $b_A \leftrightarrow b_L$ )
- A et L abandonnent leurs buts au profit d'un troisième (stratégie constructive), en d'autres termes ils font un détour constructif (en abrégé  $b_A \rightarrow b' \leftarrow b_L$ )

Convenons des notations suivantes :

- $b_L$  : but initial du locuteur L,
- $b_A$  : but initial de l'allocutaire A,
- $b_f$  : but final de l'échange,
- $b_c$  : but conversationnel, supposé partagé par A et L.

On peut alors définir les types de stratégies suivants (on se place dans la suite, du point de vue de l'allocutaire A) selon les directions d'ajustement décrites ci-dessus.

### Stratégies non-inférentielles

Ces stratégies sont dites non-inférentielles dans la mesure où celui qui les mène ne cherche pas trouver un but conjoint avec son partenaire et n'a donc pas à inférer nécessairement son but.

#### 1. Stratégie réactive

Consiste à déléguer l'initiative à L soit en lui faisant endosser son but (cas de demande d'aide ou d'assistance), soit en adoptant son but (cas du serviteur). Le déroulement du dialogue se fait :

- en maintenant le but de l'échange, mais sans prendre d'initiative,
- en abandonnant son propre but ou en le faisant passer sous la dépendance de  $b_A$ .

A est passif et L est actif. Cela a pour conséquence d'ouvrir tout type de stratégie à son interlocuteur L. Le sens d'ajustement est alors  $b_A \rightarrow b_L$ .

#### 2. Stratégie directive

Consiste à garder l'initiative pour conduire le dialogue :

- en maintenant le but de l'échange et en gardant l'initiative,
- en imposant son but  $b_A$ , (donc on cherche à ce que  $b_f = b_A$ )
- en ignorant éventuellement celui du locuteur  $b_L$ , qui est donc en quelque sorte considéré comme inexistant

Cela a pour conséquence d'imposer une réponse réactive ou négociée à L, et de limiter ainsi la variété de ses stratégies. A est actif et L devient passif. Le sens d'ajustement est alors  $b_A \leftarrow b_L$ .

#### 3. Stratégie constructive (ou du détour)

Consiste à déplacer le but courant momentanément afin de provoquer un détour (supposé constructif) qui n'est pas nécessairement une incidence, par exemple pour faire remarquer un oubli, une erreur, faire une citation, rappeler un fait ancien, une expérience, etc. :

- le but courant est mis en attente, ainsi que les buts initiaux,
- un nouveau but  $b'$  est posé,
- l'initiative peut être partagée.

Le sens d'ajustement est alors  $b_A \rightarrow b' \leftarrow b_L$ . Contrairement à une incidence, un détour ne ramène pas nécessairement à l'échange initial, il peut laisser la conversation en suspens ou conduire à un autre détour.

### Stratégies inférentielles

Ces stratégies sont dites inférentielles dans la mesure où elles exigent de la part des deux partenaires une connaissance fine de leurs buts respectifs. Dans ces stratégies les deux interlocuteurs ont une initiative partagée.

#### 4. Stratégie de coopération

Consiste à tenir compte du but de son interlocuteur en lui proposant une (ou des) solution(s) qui les amènent tous deux à atteindre leurs buts, si ces derniers ne sont pas incompatibles :

- cela amène à dérouler un processus complexe — évaluer la situation, présenter une explication, éventuellement des exemples, des aides ou des arguments pertinents et offrir un choix fermé (parce que plus facile au plan cognitif pour la prise de décision), en maximisant l'espace de concession,
- en procédant par recherche d'un optimum dans un espace de possibles,
- en accompagnant l'interlocuteur jusqu'à la solution,
- en élargissant le but conversationnel si nécessaire,

Cela a pour conséquence d'ouvrir tout type de stratégie à son interlocuteur. Le sens d'ajustement est alors  $b_A \leftrightarrow b_L$

#### 5. Stratégie de négociation

La négociation peut se produire dans une situation où les buts sont incompatibles et où les interlocuteurs veulent minimiser les concessions. La négociation procède sur un schéma assez classique, par des séquences argumentatives (argumentation/réfutation) avec proposition d'une solution sous-optimale jusqu'à convergence ou constat d'échec. La tactique locale est de :

- tenter d'imposer son but ou accepter un compromis,
- maintenir le but conversationnel,
- pousser la négociation le plus loin possible jusqu'à un but acceptable  $b_f$ ,

Cela a pour conséquence de maintenir son interlocuteur dans cette stratégie. Le sens d'ajustement est alors  $b_A \leftarrow b_f \rightarrow b_L$

### Résumé des propriétés des stratégies

| Stratégies | Non inférentielles |           |              | Inférentielles |             |
|------------|--------------------|-----------|--------------|----------------|-------------|
|            | Réactive           | Directive | Constructive | Négociation    | Coopération |
| Initiative | L                  | A         | mixte        | mixte          | mixte       |
| Ajustement | $b_L$              | $b_A$     | autre        | non            | réciproque  |
| But conv.  | maintien           | maintien  | détour       | maintien       | maintien    |
| Concession | max.               | min.      | sans objet   | min.           | max.        |
| Rôle A     | passif             | actif     | neutre       | actif          | actif       |

Résumé des propriétés des stratégies du point de vue de l'allocataire (A) par rapport au locuteur (L)

## 4. Les actes de langage

La théorie des actes de langage est bien connue : on définit pour chaque acte de langage, sa force illocutoire F exprimée selon le formalisme de Searle et Vanderveken (1985) et son contenu propositionnel p. Ainsi toute action langagière ou physique s'exprime sous la forme  $Fp$

L'interaction dialoguée évolue à l'aide d'actes qui ont la forme générale  $F_p = \text{force illocutoire} + \text{contenu propositionnel}$  (Vanderveken, 1990) : un acte a des prérequis et des effets. Nous retenons notre propre taxonomie des actes car elle est compatible avec la notion de but que nous avons défini plus haut :  $F^A$ ,  $F^F$ ,  $F^{FS}$ ,  $F^S$ ,  $F^D$ ,  $F^P$ . Certains actes sont à visée actionnelle ( $F^A = \text{faire une action}$ ,  $F^F = \text{faire-faire une action}$ ) c'est-à-dire à effet attendu dans le monde (événements, faits, accomplissement d'une tâche), d'autres sont à visée épistémique ( $F^{FS} = \text{faire-faire savoir}$ ,  $F^S = \text{faire-savoir}$ ) c'est-à-dire à effet dans le discours ou sur les connaissances (mutuelles ou privées), et d'autres enfin sont à visée déontique ( $F^D = \text{faire-devoir}$ ,  $F^P = \text{faire-pouvoir}$ ) c'est-à-dire créent des obligations (nécessité) ou offrent des choix (possibilités) pour la poursuite du dialogue. Ces derniers actes régulent l'interaction et permettent éventuellement de changer les règles du jeu.

Le tableau ci-dessous synthétise ces concepts : les actes, colonne de gauche, engagent les locuteurs A et/ou B lorsqu'ils les font, dans une certaine visée, et prennent leur source dans l'arrière-plan et les connaissances privées ( $K_A$  désigne les connaissances de A,  $K_B$  celles de B). Leurs effets portent sur une modification des connaissances mutuelles  $K_{AB}$ , des plans et buts (élaboration de plans et élaboration de buts) et du monde.

| Actes      | Engagement | Visée       | Arrière-plan | Effets          |
|------------|------------|-------------|--------------|-----------------|
| $F^{FS}_p$ | A, B       | épistémique | Monde, $K_A$ | $K_{AB}$        |
| $F^S_p$    | A          | épistémique | Monde, $K_B$ | $K_{AB}$        |
| $F^P_p$    | A          | déontique   | B            | Plan            |
| $F^D_p$    | B          | déontique   | B            | But             |
| $F^F_p$    | A, B       | actionnelle | But          | Monde, $K_{AB}$ |
| $F^A_p$    | A          | actionnelle | But          | Monde, $K_{AB}$ |

Nous appelons *répliques* la catégorie des actes qui dénie à son interlocuteur le droit ou la possibilité de faire un acte (ce sont des remises en cause sévères, des remises en question des rôles, etc.). Ils sont de la forme « A n'accepte pas que  $F_{Bp}$  » ou « A dénie à B l'acte  $F_{Bp}$  », par exemple « de quel droit me demandes-tu cela ? » ou « pourquoi te répondrais-je ? », « tu n'as pas à m'imposer ça », etc. Une réplique est notée  $\neg F_p$  (à distinguer des négations qui sont de la forme  $F\neg p$ ).

Une réplique a pour but de créer une rupture dans la convergence du dialogue en remettant en cause un but conversationnel. Elle ferme le dialogue en cours et le déplace sur autre terrain (l'agression, la rupture, la fuite, etc.). Il ne devient pas possible à ce moment à l'interlocuteur de ne pas répondre à cette réplique surtout s'il s'agit d'une attaque personnelle avec remise en cause. Les répliques sont possibles à la suite d'un  $F^{FS}$ ,  $F^S$ ,  $F^F$ ,  $F^A$  selon les relations sociales entre interactants mais n'ont pas de sens après  $F^D$  et  $F^P$ , car dans le cas de  $F^D$  il s'agit d'une obligation sociale qui ne peut être discutée et dans le cas de  $F^P$  d'un libre choix laissé au locuteur, qu'il n'est donc pas naturel de contester.

## 5. La pragmatique du dialogue

La sémantique ne suffit pas à modéliser l'interprétation d'un énoncé (notamment à cause de la présence de phénomènes tels que la coréférence, les indexicaux, les ellipses et les implicites dans les discours comme les présuppositions et les implicatures). Le dialogue se construit dans l'action et l'interaction, et son interprétation nécessite d'ancrer l'énoncé dans son contexte actionnel : c'est le niveau pragmatique. Après un rappel des définitions de présuppositions et d'implicatures et du topos chez Ducrot nous décrivons sommairement la SDRT.

### 5.1 Présuppositions et implicatures

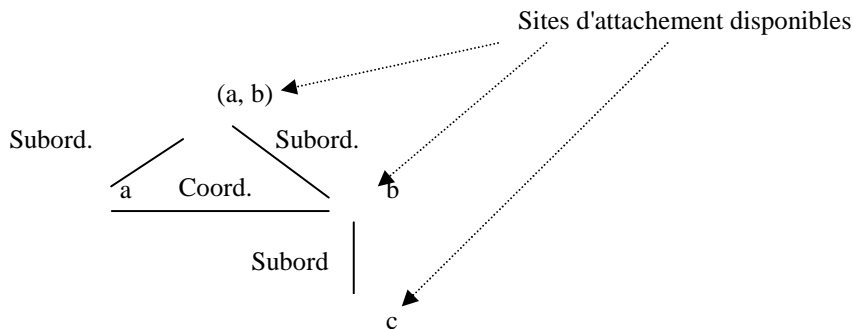
- Les **présuppositions** sont des pré-propositions, des engagements implicites des conversants qui partagent des connaissances communes. Elles peuvent être marquées lexicalement, par exemple pour le verbe boire, *boire(x)* présuppose généralement *liquide(x)*, mais dans le cas des descriptions définies comme *le roi de France est chauve*, la contrainte porte sur l'existence du sujet.
- Les **implicatures** sont post-propositions. Elles sont des résultats d'inférence qu'un auditeur est susceptible de faire à partir d'un énoncé. Elles sont calculées à partir de ce qui est dit ou de ce qui est implicite conventionnellement. Pour (Grice, 1975) les implicatures - dites conversationnelles - proviennent du principe de coopérativité dans lequel ce qui est dit est pertinent (principe d'économie du dire).

## 5.2 Le topos chez Ducrot

Pour Ducrot, l'argumentation (qui, pour lui, structure le texte ou le discours) repose sur la synthèse de trois composants: le *topique*, le *logique* et l'*encyclopédique*. Ces trois éléments ne sont pas toujours facilement séparables. Pour Ducrot et Anscombe, le *topos* est « le garant qui autorise le passage de l'argument A à la conclusion C » (Ducrot et al. 1995: 85). C'est un principe général sous-jacent à un enchaînement argumentatif présenté dans un discours. Le *topique* est l'ensemble des *topoi* ou arguments qui structurent le discours. Les *topoi* sont des croyances communes qui induisent des conséquents mis sous forme de prédicats, ils contiennent les règles ou les principes d'inférences qui permettent, à partir d'un ou de plusieurs faits singuliers et d'une hypothèse générique sur la réalité, de conclure à l'existence d'un autre fait singulier. Le composant *encyclopédique* est indissociable du topique et du logique. Il spécifie la connaissance du monde, le savoir référentiel, culturel, partagé par les interlocuteurs. En quelque sorte, le *topos* chez Ducrot généralise l'implicature et le présupposé. Ainsi, par exemple, dire : *Pierre a travaillé toute la journée*, c'est produire le *topos*  $\exists x : Pierre(x) \wedge fatigué(x)$ . Le sens du verbe *travailler* produit un faisceau de *topoi* à partir duquel se tissent les arguments et se construit le discours.

## 5.3 La SDRT

La SDRT (*Segmented Discourse Representation Theory*) est une théorie formelle de l'interface sémantique/pragmatique. Rassemblant les apports de l'analyse du discours pour la formalisation de la structure du discours, et de la sémantique dynamique pour l'interprétation des énoncés, elle propose une modélisation de la cohérence basée sur les connaissances linguistiques et pragmatiques. Elle étend la DRT (*Discourse Representation Theory*) en ajoutant un lien logique entre les segments discursifs. En SDRT, l'analyse du discours fournit une structure complexe où des DRS sont reliées entre elles par des relations de discours pour former des « *Segmented Discourse Representation Structures* » ou *SDRS* (Asher et Lascarides, 2003). Dans cette structure hiérarchique, les relations sont de type coordonnantes (relation de précédence, simple continuation du discours) ou subordonnantes (relation de dominance comme *Elaboration*, *Précision*). Sur un graphe, les relations subordonnantes sont des arcs verticaux, et les relations coordonnantes des arcs horizontaux. Cette structure contraint les sites d'attachement disponibles d'un nouveau segment de discours : il ne peut être attaché que sur un site disponible : les conventions de représentation font que ces points d'attachement disponibles sont appelés « frontière droite du discours ».



Structure du discours et sites d'attachement disponibles

De manière formelle, une SDRS est un couple  $\langle U, \text{Cond} \rangle$  où

- U est un ensemble de référents discursifs d'actes de langage (étiquettes  $\pi$  de DRS ou SDRS),
- Cond est un ensemble conditions sur les éléments de U. Elles sont de la forme :
  - $\pi : K$  où K est une DRS ou une SDRS,
  - $R(\pi_1, \pi_2)$  où R est une relation de discours (relation rhétorique).

Un énoncé est donc représenté par une formule  $\pi : K$ , où  $\pi$  est la référence de l'acte de langage (l'étiquette), et K la formule du contenu discursif de l'acte. K est soit une formule DRS pour les constituants simples, soit une formule SDRS pour les constituants complexes. La SDRS est ainsi une structure récursive.

## Construction de la structure logique du discours

La SDRT exploite l'hypothèse de cohérence du discours : dans la SDRS tout constituant, sauf le premier énoncé, doit être attaché par une relation rhétorique à un constituant présent dans le contexte. La structure hiérarchique de la SDRS introduit un niveau de contrainte pour l'accès aux antécédents des conditions anaphoriques : on ne peut accéder qu'aux référents des constituants qui dominent le constituant courant ou à ceux du constituant situé immédiatement à gauche.

La structure du discours se met à jour par un procédé incrémental :

- Construction de la DRS de la phrase courante ;
- Intégration de ce segment dans le contexte de la SDRS déjà construite en :
  - décidant quel référent discursif peut constituer un site d'attachement,
  - inférant la relation de discours qui relie cette nouvelle DRS à un site d'attachement disponible,
  - mettant à jour la SDRS résultante : résoudre les sous-spécifications, introduire de nouveaux segments complexes.

En cas d'ambiguïté de rattachement, le principe de la Cohérence Maximale du Discours permet de choisir l'interprétation la plus pertinente. On privilégie l'augmentation de la cohérence en maximisant le nombre de connexions entre constituants discursifs, en privilégiant les relations rhétoriques qui ont le plus grand pouvoir de cohésion, en favorisant la résolution des sous-spécifications

## Les Relations Rhétoriques

Les relations rhétoriques utilisées en SDRT sont issues de la RST et des travaux de Grosz et Sidner (1986). Cependant, leur nombre est plus réduit : la SDRT utilise les relations de discours sur le plan de leur contribution sémantique. Ainsi la relation *Elaboration* a un effet temporel : l'événement principal de l'énoncé élaborant est une partie de l'événement principal de l'événement élaboré. La liste complète des relations n'est pas figée. Il convient de les définir sur des critères sémantiques dans le cadre du monde modélisé. Les relations décrites en SDRT pour le discours narratif sont : *Narration*, *Arrière-plan*, *Elaboration*, *Continuation*, *Topique*, *Résultat*, *Explication*, *Conséquence*, *Contraste* et *Parallèle*.

Le calcul des relations rhétoriques fait intervenir à la fois le contexte courant (la SDRS en cours), la sémantique de l'énoncé à attacher, et les principes pragmatiques généraux ainsi que les connaissances du domaine. La SDRT repose sur deux composants logiques distincts : la logique des attachements (appelée *glue logic*) pour le raisonnement pragmatique, et la logique du contenu informatif (*logic of information content*), pour le raisonnement sur la sémantique. Pour chaque relation rhétorique décrite, les règles d'inférence font intervenir deux groupes d'axiomes : les règles de déclenchement et les effets sémantiques. Les règles de déclenchement spécifient les indices linguistiques qui permettent au locuteur de marquer la relation rhétorique entre deux propositions. Elles font appel à la présence de marqueurs lexicaux : par exemple le marqueur lexical *car* indique une relation d'*explication*, *puis* ou *ensuite* sont des indices de la relation *narration*. Les règles de déclenchement peuvent faire intervenir des données syntaxiques : la relation *contraste* ( $\pi_1, \pi_2$ ) est déclenchée par un isomorphisme de structure et un contraste de thème entre les énoncés  $K\pi_1$  et  $K\pi_2$ . Les effets sémantiques quant à eux spécifient la contribution sémantique de la relation, ils viennent enrichir le contenu propositionnel des SDRS. L'effet sémantique de *Narration*( $\pi_1, \pi_2$ ) est que l'événement principal de  $\pi_1$  est antérieur à l'évènement principal de  $\pi_2$ . La relation *arrière-plan* ( $\pi_1, \pi_2$ ) a pour effet sémantique un recouvrement temporel de l'évènement principal de  $\pi_1$  sur celui de  $\pi_2$ .

Après l'insertion d'un constituant, la structure est mise à jour. Les relations coordonnantes, comme *narration* ou *continuation* exigent l'introduction d'un constituant *topique* qui subsume les constituants coordonnés sous-jacents : c'est un constituant complexe qui a pour fonction de généraliser l'information des constituants reliés. Pour les relations subordonnantes, le constituant topique est implicite, il est constitué par le constituant subordonné.

### 5.4 La SDRT du dialogue

La SDRT est ainsi un cadre théorique fécond. Nous le complétons pour prendre en compte les relations du questionnement. Une question est formalisée par l'ensemble des propositions du monde qui constituent des réponses directes. Une réponse indirecte est une réponse qui permet à l'interlocuteur d'inférer la réponse directe. La formalisation du questionnement fait intervenir les états cognitifs des interlocuteurs, en utilisant des opérateurs sur les croyances et intentions des participants. La SDRT étendue décrit les relations *Question-Answer-Pair* (QAP), *Partial Question Answer Pair* (PQAP), *Indirect Question Answer Pair* (IQAP), *Plan-Elaboration*, *Question Elaboration*, *Acknowledgment*. La SDRT exploite le fait que toute question peut être complétée ou réfutée dans la suite du dialogue. Les relations *question-réponse* sont nécessairement

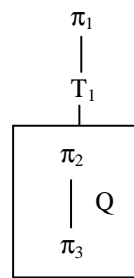
subordonnantes, et le noeud *question* reste disponible pour d'autres attachements après la première réponse (Prévot, 2004). La mise à jour de la structure après attachement de relations *question-réponse* provoque l'insertion d'un constituant topique, qui reçoit le résultat de l'application du segment réponse sur le segment question.

Par exemple le dialogue suivant

$\pi_2$  : Où est la salle C ?

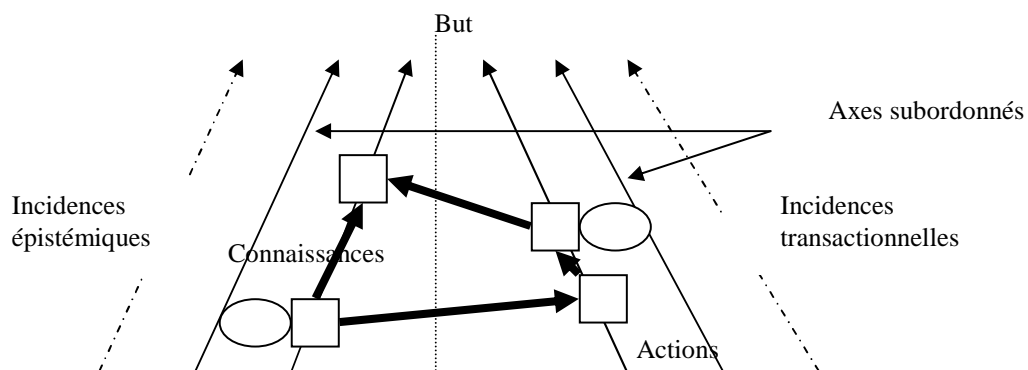
$\pi_3$  : Au fond du couloir.

se représente par le schéma ci-contre.



La réponse  $\pi_3$  s'attache à la question  $\pi_2$  par une relation QAP. Le constituant topique  $T_1$  reçoit l'information établie par la combinaison de la question  $\pi_2$  et de la réponse  $\pi_3$ . L'information établie devient alors disponible pour une reprise anaphorique dans la suite du dialogue.

Comme nous l'avons vu au §3, le dialogue est un jeu conversationnel plongé dans un cadre actionnel. Les interactants échangent des connaissances pour mener leur action conjointe. La représentation du dialogue doit contenir d'autres informations pragmatiques que celles venant strictement des énoncés, de leurs présupposés et des implicatures, ou des *topoi* de Ducrot. Elle doit intégrer le contexte dialogique lui-même. Ainsi, l'interaction se déroule sur deux plans : (a) communicationnel et (b) transactionnel. Le plan communicationnel est composé du plan épistémique et du plan déontique (le *quoi faire* et le *comment faire*). Le plan déontique articule les plans épistémique (les connaissances nécessaires et les conditions préparatoires au *faire*) et transactionnel (le *faire ensemble*). Il met en place les tactiques locales pour passer d'un plan à un autre ou pour détourner le problème (échappatoire). C'est un niveau de régulation interne du dialogue, par les interactants eux-mêmes. Il y a également un plan de contrôle, externe mais implicite, sur le respect des règles du jeu de dialogue : le jeu s'arrête si quelqu'un en viole les règles. L'effet d'une action est double : d'une part sur le monde sous forme de faits et d'autre part dans les connaissances mutuelles.



**L'avancée du dialogue se fait sur 6 axes : l'action principale et subordonnée, la connaissance principale et subordonnée, les incidences transactionnelles et épistémiques.**

Un dialogue est constitué d'interventions procédant de différents tours de parole. Ces interventions sont formées de séquences monologiques ou dialogiques. Les relations rhétoriques de type monologique sont des relations entretenues par deux actes d'un même locuteur dans un même tour de parole ou non qui sont en relation (énoncés attachés au sens de la SDRT) et qui structurent le discours de ce locuteur dans la situation de dialogue actuelle (ici et maintenant). Elles sont de même nature que dans un discours narratif. Les relations rhétoriques de type dialogique sont des relations entretenues par deux actes (du locuteur A puis de B) qui sont en relation (attachés au sens de la SDRT) et qui structurent le dialogue. Elles sont de la forme  $Rd=(F_{Ap}, F_{Bq})$ . Etre en relation ne signifie pas être consécutif.

Nous donnons ci-après la liste des relations rhétoriques que nous avons retenue comme pertinente au regard d'une perspective pragmatique en dialogue. La définition et la portée de ces relations prendra sens au fur et à mesure de l'exposé, suite aux exemples donnés et à la formalisation complète.



## Les familles de relations rhétoriques dialogiques

Si nous considérons les différents plans du dialogue schématisés ci-dessus, nous pouvons considérer les familles de relations suivantes :

### (a) L'axe épistémique et son subordonné

- **Les questions-réponses notées QAP** : Question Answer Pair, la réponse P est censée fournir une information relativement à la question Q, on distingue aussi dans cette catégorie : PQAP (Partial QAP) et IQAP (Indirect QAP). Ces questions-réponses sont sur l'axe principal (ou régissant) du dialogue et concourent à le faire avancer,
- **Les questions subordonnées Q-Sub** : Question Subordination, sont des demandes d'explicitation à propos des connaissances mutuelles. Ces demandes sont dans l'arrière-plan des connaissances des acteurs (et non dans le plan du discours comme les QAP). Les demandes de clarifications, corrections, reformulations, précision, etc. sont dans cette classe. On les notera **Q-Sub :clarification**, **Q-Sub :précision**, etc.
- **Les élaborations de connaissances notées Elab** : Elaboration, sont des apports de connaissances mutuelles construites au cours du jeu de dialogue. Ces apports peuvent être faits de multiples façons tant sur l'axe régissant (questions constructives, notées Elab<sub>q</sub>, assertions par exemple) que sur l'axe subordonné – dans ce dernier cas ce sont les clarifications, corrections, reformulations, précision, etc., nécessaires aux locuteurs pour se comprendre. On les notera **Elab:clarification**, **Elab:correction**, etc.,

### (b) l'axe actionnel et son subordonné

- **Les délégations d'action notées RAP** : Request Answer Pair, est une demande d'action suivie d'action(s) effectives(s) pour tenter de résoudre le but en cours. La notation PRAP indique que la réponse-action est partielle, et IRAP que l'action est indirecte. Ces relations sont dans le plan transactionnel ce que sont les QAP dans le plan épistémique,
- **Les élaborations de plan notées P-Elab** : Plan Elaboration, est une contribution à la construction d'un plan conjoint – ce plan devient le cadre d'action qui conduit dans l'esprit des interactants à la résolution du but,
- **Les élaborations de question Q-Elab** : Question Elaboration, contribution à la construction d'un plan par une question,
- **Les élaborations de but R-Elab** : Action Elaboration, est une contribution à la construction d'un but – ou à la mise en perspective de ce but s'il est déjà posé. Cette transaction sur le but est sur l'axe subordonné,

### (c) les axes divergents : incidences et répliques

- **Les incidences notées I** : sont des actes qui rompent le topique courant en introduisant un nouveau topique. On distingue les incidences avec retour au topique régissant ou détour et les incidences sans retour, les insultes par exemple. Les détours sont en général des actes constructifs, mais indirectement et non médiatement, pour l'arrière-plan du dialogue,
- **Les répliques notées R** : se comportent comme des coordinations fermantes. En effet on ne peut enchaîner que sur une réponse à la réplique ou par un échappatoire (ouverture d'un autre topique). Les répliques permettent cependant de changer les règles du dialogue, de réguler la prise de tour de parole et les échanges, de contester des rôles. Leur effet est de modifier les engagements des interactants. Ce sont des déontiques qui portent sur les règles de la coordination d'actions au niveau du jeu de dialogue (élaboration de tactiques) puisque les règles du jeu sont données comme implicites au départ et ne peuvent être négociées que de cette manière.

- (d) **Les continuations notées C** : sont des actes qui continuent le discours dans le même topique. Les acquiescements [Prévot, 2004] sont des continuations qui ont pour rôle soit de maintenir le fil du dialogue (comme mmh, ouais, etc.) soit de fermer une suite d'énoncés sous un même topique.

## Le constituant topique

Pour renforcer le rôle de la pragmatique dans la formalisation du questionnement, nous étendons le rôle du constituant topique pour en faire non seulement un élément structurant du dialogue, mais également le réceptacle de représentations pragmatiques en cours de calcul (Xuereb et Caelen, 2005). Le topique est un constituant complexe introduit explicitement, qui subsume les constituants coordonnés sous-jacents. Il est le siège de résolution des sous-spécifications. Au cours de la mise à jour de la structure, l'ensemble des référents et prédicats établis dans la sous-structure sous-jacente remonte dans le topique, après intégration des présuppositions et des implicatures. La SDRS globale se constitue ainsi au fil du dialogue par l'établissement progressif de topiques de niveaux de plus en plus élevés (union des éléments coordonnés, remontée des éléments subordonnés), jusqu'au topique dominant, constitué de l'ensemble de l'information établie par les participants. Les présuppositions sont intégrées sous la forme de relations de discours ajoutées au contexte. C'est dans le nœud topique que se font les

corrections éventuelles (remises en causes, corrections, effacements, etc.). Il représente aussi une unité de savoir partagé : au cours de l'avancement du dialogue, le savoir commun est co-construit par les conversants. C'est dans la structure arborescente des topiques que s'instancie l'information partagée et acceptée par les interlocuteurs.

## 6. Construction de la SDRS du dialogue

### 6.1 Inférence des relations rhétoriques

L'inférence des relations rhétoriques fait intervenir la force illocutoire de l'acte de langage et son contenu propositionnel. Nous nous focalisons sur les effets pragmatiques de la structure du dialogue et nous considérons données les représentations sémantiques des énoncés. Nous utiliserons le prédicat *Réponse* pour dénoter la réponse résolvante à une question. Une réponse est résolvante si elle fournit les éléments pour réaliser l'action sous-jacente dans le monde de la tâche. La réponse est directe si elle fournit tous les éléments nécessaires à la réalisation de cette action et indirecte si des inférences sont encore nécessaires pour fournir tous les éléments nécessaires à la réalisation. Une réponse est partielle si elle fournit une partie des éléments nécessaires (elle réduit le champ des réponses possibles). On prend en compte les présupposés, les connaissances partagées et le monde de la tâche.

Détaillons maintenant succinctement les inférences mises en œuvre dans le cas de toutes les relations rhétoriques dialogiques (rangées en cinq groupes de parenté évidente).

#### Les relations de question-réponse : QAP, PQAP, IQAP

Pour ces trois relations, le premier acte de la paire a toujours une force illocutoire  $F^{FS}$  ; on peut répondre à ne question par une assertion ou par une action :

$$F^{FS}_A \rightarrow F^S_B \text{ ou } F^{FS}_A \rightarrow F^A_B.$$

**QAP(p, q)** : *Question Answer Pair* (réponse complète)

Réponse(p, q)

On trouve dans QAP les questions à polarité et les questions à pronoms.

**PQAP(p, q)** : *Partial Question Answer Pair* (réponse partielle)

$q \subset r \wedge \text{Réponse}(p, r)$

**IQAP(p, q)** : *Indirect Question Answer Pair* (réponse indirecte)

$q \Rightarrow r \wedge \text{Réponse}(p, r)$

#### Les questions subordonnées Q-Sub

Ce sont des suites de questions dépendantes, chacune susceptible de recevoir une réponse (la subordination laisse chaque nœud *question* ouvert). On affine la sémantique de cette relation en distinguant,

**Q-Sub:clarification(p, q)** : question sur partie de p

**Q-Sub:incidence(p, q)** : question ne portant pas sur le contenu de p (ni sur une sous partie de p et n'est pas non plus une élaboration) mais restant dans le même thème. Il s'agit d'un *détour* dans ce cas et non d'une *échappatoire*.

#### Les élaborations de connaissances Elab:clarification, Elab:correction

La relation **Elaboration(p, q)** met en jeu classiquement une relation partie/tout entre les constituants principaux de  $K_p$  et  $K_q$ . On affine ensuite cette relation par les distinctions suivantes :

**Elab<sub>q</sub>(p, q)** : q est une question élaborant sur le contenu de p (question sur un détail de p)<sup>1</sup>

**Elab:Explication(p, q)** : il existe une relation sémantique d'explication entre p et q. Cette relation sémantique peut être manifestée par des marqueurs lexicaux spécifiques (car, parce que, etc.).

**Elab:Correction(p, q)** : q apporte une correction de la sémantique, par substitution d'une partie de p.

**Elab:Clarification(p, q)** q apporte une clarification ou une précision sur le contenu de p, sans ajouter d'information ou modifier p.

<sup>1</sup> Nous ne distinguons pas, comme le font Asher et Lascarides (2003) les élaborations qui sont marquées par une requête. Elab<sub>q</sub> inclut Elab<sub>r</sub> de Asher et Lascarides (2003).

## Les délégations d'action RAP, PRAP, IRAP

Ces relations formalisent le questionnement sur le plan actionnel. Le premier acte de la paire est toujours une demande d'action  $F^F$  ou une offre d'action  $F^P$ . L'interlocuteur peut y répondre par une action ou par un apport de connaissances servant à préparer cette action :  $F^F_A \rightarrow F^A_B$  ou  $F^F_A \rightarrow F^S_B$  ;  $F^P_A \rightarrow F^A_B$  ou  $F^P_A \rightarrow F^S_B$

**RAP(p,q)** *Request Answer Pair*

Réponse(p, q)

**PRAP(p,q)** *Partial Request Answer Pair*

$q \subset r \wedge \text{RAP}(p,r)$

**IRAP(p,q)** *Indirect Request Answer Pair*

$q \Rightarrow r \wedge \text{RAP}(p,r)$

## Les relations liées à la planification

Les relations Q-Elab, P-Elab, R-Elab sont des relations faisant intervenir un niveau de planification ou de transaction. Leur formalisation fait intervenir

- le but  $b$  associé à l'énonciation  $p$  de A,
- la réponse  $p'$  attendue par A à  $p$ ,
- le plan  $a$  à mettre en œuvre pour atteindre le but  $b$ ,
- les connaissances mutuelles de A et B,  $K_{AB}$ , les connaissances privées de B,  $K_B$ .

Le locuteur A, cherche à obtenir la connaissance  $p'$  de type « plan » (c'est-à-dire *comment faire*) à partir de laquelle il pourra atteindre une situation où il peut inférer qu'en accomplissant le plan  $a$  sous-tendu par  $p'$ , il atteindra son but initial  $b$ . Ce plan ne peut toutefois être inféré par les connaissances mutuelles de A et B avant la réponse de B (Prévot, 2004). Nous utilisons dans la suite le prédicat Exécutable( $p$ ) qui dénote une action  $p$  exécutable.

On distingue :

**Q-Elab(p,q)** *Question Elaboration*

Réponse ( $q, p'$ )  $\wedge p'$  fournit un plan  $a$  (ou un sous-plan) qui participe à la résolution du but  $b$  associé à  $p$ .

**R-Elab(p,q)** *Request Elaboration*

$b$  est le but sous-tendu par  $p$ , Exécutable( $q$ )  $\wedge F^A_A(q)$  participe à atteinte( $b$ ). L'exécution de la réponse  $q$  fournit à A un but qu'il devra atteindre pour atteindre  $b$ .

**Plan-Elab(p,q)** *Plan Elaboration*

$q$  constitue un élément du plan  $a$  pour atteindre le but  $b$  associé à  $p$ .  $q$  est une assertion.

Pour ces trois relations, Asher et Lascarides (2003) font intervenir le niveau cognitif et la modélisation des buts, plans, croyances et intentions des interlocuteurs. Dans le cadre du dialogue finalisé, il est préférable d'éviter la modélisation des intentions et des croyances. Ces relations sont inférées à partir de connaissances du monde de la tâche propre au domaine de l'application et du but de l'activité en cours.

### La continuation C

est une relation coordonnante. Sous sa forme dialogique, lorsqu'elle relie des paires QAP, elle représente l'enchaînement de Q/R coordonnées, c'est-à-dire des séquences  $Q_i/R_i$  et non des séquences  $Q_1 \dots Q_i/R_1 \dots R_i$ . Sous sa forme monologique, elle relie des actes de même type se succédant sur un même thème (énumération par exemple). Cette relation impose l'introduction d'un topique subsumant les constituants coordonnés.

## 6.2 Effets pragmatiques : construction de la structure

Chaque relation rhétorique a un effet spécifique sur la structure SDRS, notamment par son influence sur la structure de topique.

- Les QAP, RAP introduisent un *topique Question*. Ce topique recevra le résultat de l'application du segment réponse sur le segment question (Prévot, 2004). Ainsi les ensembles de question/réponse coordonnées relient sous un même topique les *topiques Question* des paires QAP respectives. Dans le cas des réponses enchaînées, le *topique Question* dominant contiendra l'union des assertions obtenues par application des réponses sur leurs questions respectives,
- Les Elab (Elab<sub>q</sub>, Elab : precision, Elab:clarification, Elab:explication ...) introduisent un topique subordonné, qui une fois résolu monte dans le topique dominant,

- Une R ferme le topique,
- Une I reste dans le même topique (avec la restriction sur les types d'incidences signalée plus haut).

## 7. Analyse du dialogue médecin-patient

L'analyse procède de deux temps

- l'annotation,
- les statistiques.

### 7.1 Annotation du dialogue

On annote pour chaque acte de dialogue :

1. La force illocutoire de l'acte de dialogue  $F(p)$
2. Le but de l'acte de dialogue (but dialogique soumis au but de la tâche) – certains actes n'ont pas de but autre que de maintenir le fil du dialogue (surtout ici chez le psychanalyste) : ce sont des phatiques.
3. But du psychanalyste  $B_P$  et but du malade  $B_M$
4. La stratégie :  $S =$  directif, réactif, négocié, constructif, coopératif
5. La relation rhétorique  $RR$
6. Le topique  $T$

Afin d'alléger la présentation, nous analyserons les stratégies de dialogue pour le médecin seulement et les relations rhétoriques pour les interventions du patient uniquement. Un schéma final SDRS est donné pour un fragment de dialogue. Les interventions du médecin sont cadrées à gauche et celles du patient à droite, dans le tableau ci-dessous.

Tableau d'analyse

Médecin (M)

Patient (P)

$B_P = 0$

Bonjour monsieur. Asseyez-vous. On vous a dit que vous auriez à me voir ce matin ?

$B_M =$  « faire parler le patient de lui-même » =  $F_P^{FS}(P)$

$S =$  Directif

Oui.

Alors, je vous écoute.

$S =$  Directif

Mais on ne m'a pas dit pourquoi, monsieur. On m'a dit, on m'a dit ce matin que je devais passer une consultation en bas et puis c'est tout.

$RR = R$ -Elab

Topique = Consultation

Et puis c'est tout.

Phatique

Et puis c'est tout.

Et bien, parlez-moi, tout comme ça vous vient.

$S =$  Coopératif

Heu, de quoi voulez-vous que je vous parle ? ..., de, de ma maladie ? ..., de ..., de ..., je ne vois pas du tout..., sur quel sujet ? Alors là, vous me laissez ..., Je suis dans l'embarras pour vous parler. Si vous me dites un sujet, je peux très bien... Mais, comme ça, de but en blanc, ben, je ne vois pas, non.

Posez-moi des questions et..., et je verrai. Je ne peux plus rien vous dire.

$RR = Q$ -Elab

Topique =  $\exists \neg B_M$

Complètement arrêté ?

$S =$  Constructif

Complètement, non, mais enfin, ce serait anodin quoi ! Ça serait des choses inutiles, futiles que je pourrais vous raconter.

$R = Q$ -Sub

Inutiles, futiles ?

Phatique

Oui. Je pourrais bien vous dire n'importe quoi. Alors, s'il n'y a pas un sujet à traiter ou bien une question à poser, que vous dire ? Vous me demandez tout de suite si ..., qu'est-ce que je ... « Parlez-moi ! ». de quoi ?  
C'est exactement pareil ; je ne vois pas, ou alors je prends un sujet et puis je vous parle. Non.  
Vous me mettez dans l'embarras, franchement !

RR = Elab : clarification

Qu'est-ce qui se passe quand vous êtes dans l'embarras ?

S = Directif

Ben, je suis un peu honteux justement.

RR = QAP

Honteux ?

Phatique

Honteux ... Quand on est pris au dépourvu comme ça, devant une assistance, très sympathique, mais enfin.

RR = Elab : explication

Sympathique ?

Phatique

Oui. Mais enfin, quand même, je me sens pris au dépourvu.

Je ne m'attendais pas à cela en venant ce matin, vous comprenez. Je ne m'étais pas préparé.

RR = Elab : correction

Vous ne vous êtes pas préparé ?

S = Réactif

Voilà !

RR = QAP

Et, de ne pas vous être préparé, qu'est-ce que ça vous fait ?

S = Coopératif

De ne pas être préparé, ben, ça me laisse nigaud quoi ! Ça me laisse un peu bête quoi, devant vous, devant ...

RR = Elab : explication

Vous avez cette impression ?

S = Directif

J'ai cette très nette impression parce que..., enfin, de..., d'être un peu un imbécile, de ne pas savoir quoi dire.

RR = Elab : explication

Mais vous me dites que c'est à moi de vous poser des questions ?

S = Constructif/Détour

Oui. Oui puisque vous m'avez dit « Parlez-moi ! ». C'est tout ce que vous m'avez dit. Vous m'avez posé la question « parlez-moi ! ». Oui, mais de quoi ? Je veux bien parler comme ça, d'un sujet ou d'un..., mais de bric et de broc, ça c'est ...

RR = QAP

Vous voudriez donc que ce soit moi qui choisisse ? pourquoi ça ne serait pas vous ?

S = Constructif

Ah ! Vous permettez ! Vous me dites « Parlez-moi ! », mais de quoi ? N'importe quoi alors ?

Réplique

Pourquoi ça ne serait pas vous qui choisiriez ?

S = Coopératif

Ah si, mais sur un sujet quelconque.

RR = R-Elab

Hm !

Phatique

*Marque de satisfaction a priori*

*But atteint, le malade commence à parler de lui-même*

*Fin de la phase d'ouverture du dialogue (longue dans cet exemple), qui est d'établir le but et le thème de la conversation. Pour cela un ensemble de stratégies ont été mises en œuvre par P*

$B_P = F_M^S(P)$

Topique1 = contexte (santé, socio-familial)

Par exemple, pourquoi je suis rentré à l'hôpital.... Je suis rentré à l'hôpital en observation pour un ulcère prépylorique qui date de dix ans, qui n'allait pas très bien enfin, ces derniers temps, et je suis rentré en observation pour faire des examens, pour voir si l'on doit m'opérer ou non. Le docteur Mignon me suit depuis dix ans. Pas depuis dix ans mais enfin, depuis quelques années, toujours dans le même service, puisqu'avant, c'était le professeur Vilain avant, ... maintenant le professeur Bonfils, et ma foi, j'attends les résultats pour savoir si on va m'opérer ou pas. En plus, j'ai la vésicule biliaire qui fonctionne mal et je suis diabétique. Pas

beaucoup, un gramme vingt, mais enfin, je suis un peu diabétique. C'est héréditaire ; mon père en avait, ma mère en a ; mon père est mort de ça, ... voilà !

RR = Elab

Topique = Séjour(moi, hôpital)  $\wedge$  Maladie(moi, ulcère+vésicule+diabète)  $\wedge$  Hérédité(moi, père)

(M1) Votre père est mort de ça ?

S = Constructif

Il est mort diabétique ; il avait quand même 82 ans. (P1)

RR = QAP

Topique+ = Décès(père, 82ans)  $\wedge$  Maladie(père, diabète)

Quand même ?

S = Réactif

C'est un bel âge. Ma mère en a 86, elle vit toujours et moi, j'en ai 55 à la fin de l'année et je pars en retraite.(P2)

RR = Elab

Topique+ = Vivant(mère, 86ans)  $\wedge$  Vivant(moi, 55ans)  $\wedge$  Projet(moi, retraite)

Vous partez en retraite ?

Phatique

Aux chemins de Fer, on part à 55 ans (P3)

RR = Elab : clarification

Topique++ = Métier(moi, SNCF)

Aux Chemins de fer ?

Phatique

Alors, je vais quitter cette ville de Paris, pour aller un peu respirer à la campagne. J'ai une maison à la campagne, à Saumur, et j'ai hâte de quitter Paris, parce qu'on commence à étouffer et j'espère que ça me fera du bien parce qu'à chaque fois que j'y vais, je me sens bien mieux que de rester ici. Je vis, à la campagne et je n'ai pas mal à l'estomac comme lorsque je rentre à Paris après mes week-ends, ou bien quand je rentre à Paris ; ça y est, ça recommence, ça me tord... Enfin c'est ..., Enfin ça fait pas mal mais enfin, disons que c'est lourd, ça ..., je me sens lourd, tandis qu'à la campagne, ça ne me fait rien... Qu'est-ce que vous voulez que je vous dise ? Et puis c'est tout !

(P4)

RR = C

Fermeture du premier topique T1. Nouveau topique T2 = (moi, santé, campagne, Paris, suffocation)

Oui.

Phatique

*Affinement du topique « santé »*

Ben, maintenant, de quoi voulez-vous que je vous parle ? Il y en aurait peut-être pour des heures à dire n'importe quoi... Qu'est-ce que vous voulez que je vous dise, monsieur ! Je pense qu'on ne m'opèrera pas, parce que ce n'est jamais agréable. Si j'ai un traitement, ..., je le suivais avant, quoi, plus ou moins bien. C'est un peu de ma faute, traitement pour l'estomac, il y a eu des fois deux ou trois mois où je ne prenais pas de bismuth parce que je ne me sentais pas mal, puis, vous comprenez ça ... Alors, s'il faut vraiment, comme le professeur Vilain l'avait dit, que c'était à vie du bismuth, j'en prendrai à vie, mais maintenant, s'il parle d'opération, alors là, j'en sais rien. En tous cas, si je ne suis pas opéré, j'ai décidé de partir en retraite, de ne pas faire de rab. Ma femme s'en va également puisque j'habite l'hôpital, ma femme est à l'hôpital ; elle est administrateur d'ailleurs et elle va essayer de partir en même temps que moi. C'est pour ça, tous les deux, fonctionnaires, on y arrivera très bien, nous aurons une bonne retraite. Je ne sais pas, ça fait huit ans que j'habite Bichat, vous savez, je commence à ...

(P5)

RR = Elab

Topique+ = Santé(moi, traitement+opération)

Apparition d'un autre topique Contexte(Epouse)

Topique3 = Métier(épouse, administrateur)  $\wedge$  Habitat(moi+épouse, hôpital)  $\wedge$  Projet(épouse, retraite)

(M6) Que vous habitez Bichat ?

S = Coopératif *Digressions lieu/pollution*

Oui, je commence à ... Je sens que ce n'est pas encore l'air qu'il me faut à savoir tout ce qui se passe ici ; on en sait pas mal.

(P6)

RR = I

Nouveau topique T4= Bichat

(M7) C'est pas l'air qu'il vous faut ?

S = Réactif

Ben, vous savez, c'est l'air de Paris n'importe comment, vous savez ! (P7)

RR = IQAP

Tout ce qui s'y passe ; disiez-vous ?

S = Directif

Ben, c'est une véritable ville ici, c'est aussi ... Enfin, vous voyez, il y a eu au moins quatre ou cinq cents voitures ; il y a au moins trois mille, trois mille cinq cents personnes par jour qui défilent dans l'hôpital. C'est une véritable ville, en comptant les malades, les..., les, ..., les infirmiers, tout le monde, c'est une véritable commune, cet hôpital ! Alors vous savez, c'est pareil que si on était dans Paris, c'est un peu vicié.

(P8)

RR = Elab : clarification

Vicié ?

Phatique

Avec toutes les voitures qui y'a quand même, j'arrive même... Des fois, j'arrive même pas à avoir mon emplacement, alors, c'est pour vous dire ! Je mets la voiture n'importe où, c'est intenable... Que vous dire encore ? Je fais un travail sédentaire, dans les bureaux, alors, vous savez, l'air à Paris, comme je vous l'ai dit, c'est .... Puis en plus dans les bureaux surchauffés... C'est pour ça que j'aspire à partir en retraite, puis partir à la campagne.

(P9)

RR = Elab : explication

(M9) Vous parlez beaucoup de l'air, l'air vicié, l'air dans les bureaux !

S = Directif

Sous-but « faire parler de soi par les marottes »

Oui, parce que nous sommes dans l'air de la pollution et c'est vrai, c'est vrai ! J'ai fait une expérience une fois en rentrant à Paris en voiture, d'avoir un ciel bleu et lorsqu'on regardait vers Paris, le ciel était gris. C'est une expérience que j'ai faite. Je ne suis pas seul à l'avoir faite peut-être, mais quand on regarde Paris, on voit le ciel qui est complètement gris alors qu'au-dessus de nous, on a un ciel bleu. Alors certainement que l'air est pollué ou vicié et que nous nous en ressentons tous.

(P10)

RR = QAP

Topique 4 Contexte(Pollution)

Topique4 = Pollution(Paris, air)

Il y a de mauvaises choses !

Phatique

Pardon ?

Il y a des mauvaises choses.

Ben, toutes et tout, l'essence, les usines, on en a pas mal déjà autour de Bichat, à Saint-Ouen, la fumée, enfin tout quoi !

RR = Elab : explication

Topique+ = Pollution(Bichat, air)

Qu'est-ce qu'il y a encore de difficile, de pénible..., pour vous. Qu'est-ce qu'il y a eu encore de difficile, de pénible, pour vous ?

But « marottes » satisfait => Retour au but principal,

S = Directif

Pour moi personnellement ?

RR = Elab<sub>q</sub>

Mh !

S = Réactif

Ça demande de la réflexion. Je ne vois pas de but en blanc. Je ne peux pas vous répondre parce que ..., de difficile, tout est difficile, la vie est difficile, euh .... Je ne peux pas, je n'arrive pas à vous expliquer comment je ressens, ce que je ressens.

RR = IQAP

Comment vous ressentez ?

S = Coopératif

Oui... C'est difficile. Je ne peux rien vous dire. C'est le mot que je ne trouve pas  
Changement de contexte Topique = Contexte(Mémoire)

RR = Elab : explication

Oui, comment ça ?

S = Directif

Oui, beaucoup. C'est un défaut chez moi, depuis pas mal d'années déjà.

RR = Elab : explication

Comment ça ?

S = Directif

Enfin, avant je pouvais m'exprimer très clairement mais depuis un certain temps, il y a, ..., les mots m'échappent. Comme ça, oui ! De simples mots des fois d'ailleurs !

RR = C

Depuis un certain temps, les mots vous échappent ?

S = Réactif

Oh, depuis un certain temps oui, depuis de nombreuses années déjà.

RR = C

Comment ça se passe ?

S = Directif

Ben..., Remarquez, des, ..., des ... Ce sont des mots quand même assez compliqués, mais des fois, ça m'arrive de ne pas savoir comment ça se dit..., une table, un cendrier. Je... je cherche le mot. Y'a des fois ! Ça m'arrive de temps en temps.

RR = C

Et alors là, pour décrire un petit peu ce qui se passe en vous, il vous manque des mots, quand je parle de choses difficiles ou pénibles ?

S = Coopératif

C'est vaste ! C'est vaste ! Qu'est-ce que ..., je ne suis pas un orateur moi !

RR = R

Vous avez vécu des choses.

S = Directif

Oui, depuis l'âge de seize ans, oui

RR = IQAP

Est-ce que les mots vous manquent toujours pour me parler ? Comment ça se passe avec moi depuis le début ?

S = Directif

*Sous-but, faire parler de soi à travers la situation*

Ben vous me gênez, parce que ...

RR = R

Expliquez un peu ça !

S = Directif

Ben vous me gênez parce que ..., vous me gênez parce que, j'veus dit, parce qu'on n'a pas eu un sujet exact, un sujet à traiter. Vous m'avez dit de vous parler, je me répète encore une fois... Alors là ! Pris au dépourvu.

RR = Elab : clarification

Vous n'aimez pas être pris au dépourvu ?

S = Réactif

Non, non ! J'aime bien savoir. Ce matin, je ne pensais pas venir ici, oh non !

RR = QAP

Ça vous rappelle quelque chose, cette idée d'être pris au dépourvu, ou la manière dont ça se passe ici ?

S = Constructif

Non.

RR = QAP

Ça ne vous est jamais arrivé ?

S = Négocié

*Le psy reformule la question afin de dépasser la QAP car il ne se satisfait pas de cette réponse complète.*

Ça ne me vient pas à l'instant. Peut-être, mais ça ne me vient pas. Il y a peut-être eu des cas mais ...

RR = PQAP

*Cette fois-ci la réponse partielle du patient laisse une ouverture pour un approfondissement du thème.*  
Alors, au début, vous vous êtes trouvé pris au dépourvu, gêné, ne sachant pas quel sujet aborder et vous avez l'impression que c'est toujours la même chose ? Que vous êtes toujours gêné ?

S = Coopératif



Oui. Oui, parce qu'on est toujours réduit à la même chose. De quoi voulez-vous que je vous parle. Puisque ... Mettons que vous voulez que je vous parle depuis l'âge de trois ans..., ben, jusqu'à l'âge de cinquante cinq ans, alors là, je peux vous parler pendant deux heures, si vous voulez... Des choses qui..., ça ne rimerait à rien.

RR = QAP

Ça ne rimerait à rien ?

Phatique

Ben oui, qu'est-ce que ça peut vous faire, depuis l'âge de trois ans, ce que j'ai fait jusqu'à maintenant ? Ça vous intéresserait en quoi ?

RR = Elab<sub>q</sub>

Si.

S = Réactif

Pour votre métier sûrement, mais moi, ça me rapporterait quoi ?

RR = I

[.....suite du dialogue.....]

(M20) Je vais vous demander encore une chose, c'est de me raconter un rêve, des rêves que l'on fait la nuit en dormant.

But principal

S = Directif

Introduction par le psychanalyste d'un nouveau topique.

Oui. Je ne rêve pas beaucoup, mais quand je rêve, alors, c'est exactement comme mon père, je vole toujours !

RR = QAP

(P20)

Topique = Rêve(moi, voler)  $\wedge$  Rêve(père, voler)

Oui.

Phatique

Je me sens partir.

RR = C

(P21)

(M21) Oui. Mais vous vous souvenez de l'anecdote d'un de ces rêves ?

S = Directif

Non. C'est toujours le même. Je me sens toujours voler et dire..., avoir l'impression d'être toujours au-dessus des arbres, vous savez, de planer comme ça, et c'est toujours le même. Sinon, je ne rêve pas beaucoup. Je n'ai pas de cauchemar.

(P22)

RR = QAP

Bien. Et bien, je vais vous laisser remonter.

S = Directif

Au revoir, messieurs dames, excusez-moi si ....

RR = R

Fermeture du topique

## 7.2 Analyse

Nous commençons par relever quelques statistiques d'actes pour le médecin, sur un total de 47 interventions :

|        | Directif | Réactif | Coop. | Const. | Négocié | Phatique |
|--------|----------|---------|-------|--------|---------|----------|
| Nombre | 16       | 7       | 6     | 5      | 1       | 12       |
| %      | 35       | 15      | 13    | 5      | .02     | 26       |

Le médecin utilise beaucoup de phatiques pour accompagner ses stratégies. Il est majoritairement directif. Plus le dialogue avance plus il est directif (proportion de directifs plus grande en fin de dialogue).

En ce qui concerne ses buts :

Le premier but - qui est de faire parler de lui le patient - n'est atteint qu'après 16 interventions, ce qui est relativement long. Pour atteindre ce premier but le médecin commence par être directif mais ne réussit pas, il doit varier ses stratégies en étant plus coopératif ou constructif comme on le voit sur le tableau ci-après.

|        | Directif | Réactif | Coop. | Const. | Négocié | Phatique |
|--------|----------|---------|-------|--------|---------|----------|
| Nombre | 4        | 1       | 3     | 3      | 0       | 5        |

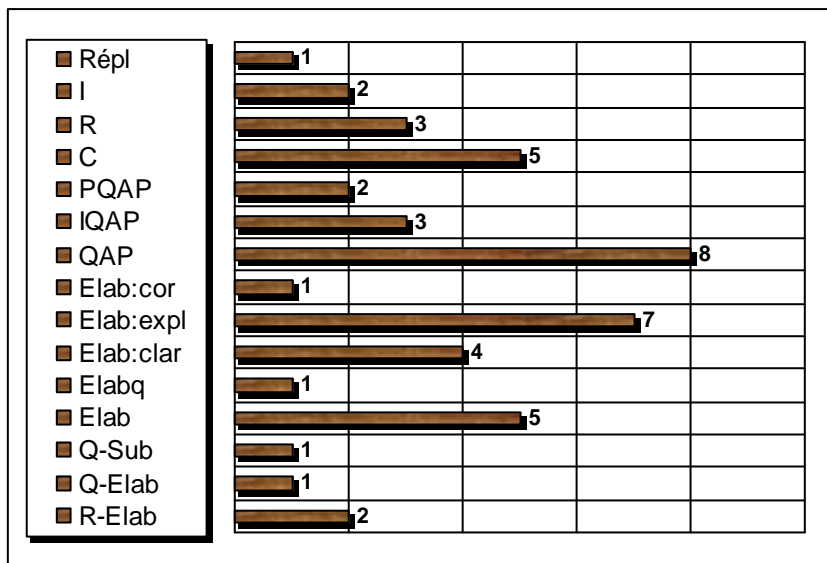
|   |    |   |    |    |   |    |
|---|----|---|----|----|---|----|
| % | 25 | 1 | 21 | 21 | 0 | 32 |
|---|----|---|----|----|---|----|

Le médecin laisse alors parler le patient de lui-même pendant 9 interventions (stratégie majoritairement réactive avec phatiques) et l'oriente sur un premier sous-but « connaître ses marottes » qu'il atteint en 2 interventions (directif et phatique) puis un deuxième sous-but « connaître ses difficultés » qu'il atteint en 9 interventions (essentiellement de manière directive encore) et enfin un troisième sous-but « connaître le ressenti de la situation » du patient avec la même stratégie bien installée maintenant. Vers la fin du dialogue le médecin pose et atteint un dernier but « connaître un rêve » avec une stratégie complètement directive puis conclut rapidement le dialogue par un seul directif de manière d'ailleurs un peu abrupte.

Tous les buts du dialogue sont satisfaits pour le médecin qui a installé une stratégie directive progressivement dominante. Comment souvent en psychanalyse il utilise des phatiques pour relancer le patient lorsque celui-ci est sur une voie qui satisfait le médecin. On retrouve bien dans cette analyse un comportement « classique » de ce type de médecin durant une consultation.

Le patient quant à lui, n'a pas de but particulier au départ, il met du temps à comprendre/accepter celui du médecin puis l'adopte définitivement ensuite. Dans cette première partie sa rhétorique est basé sur des élaborations (Q-Elab, R-Elab, Elab, Q-Sub) quelques réponses partielles (QAP) et une Réplique qui semble contester l'interrogatoire du médecin. Dans la seconde partie le patient construit son discours essentiellement par élaboration sur une série de topiques, ce sont en majorité des QAP et Elab:explication. On notera qu'il n'y a pas beaucoup de digressions (I) ce qui peut-être le signe que le patient n'est pas psychotique, mais c'est hasardeux d'affirmer cela sans être spécialiste. Le patient de fait pas non plus beaucoup de corrections.

La répartition des relations rhétoriques est le signe d'un certain comportement dans le dialogue.



### La structure du dialogue est la suivante :

Ouverture : Topique0 = Consultation

Négociation des buts  $\exists \neg B_M$  à  $B_P = F_M^S(P)$

Corps du dialogue

Topique1 = Contexte (santé, socio-familial)

Topique1 = Séjour(moi, hôpital)  $\wedge$  Maladie(moi, ulcère+vésicule+diabète)  $\wedge$  Hérité(moi, père)

Topique+ = Décès(père, 82ans)  $\wedge$  Maladie(père, diabète)

Topique+ = Vivant(mère, 86ans)  $\wedge$  Vivant(moi, 55ans)  $\wedge$  Projet(moi, retraite)

Topique++ = Métier(moi, SNCF)

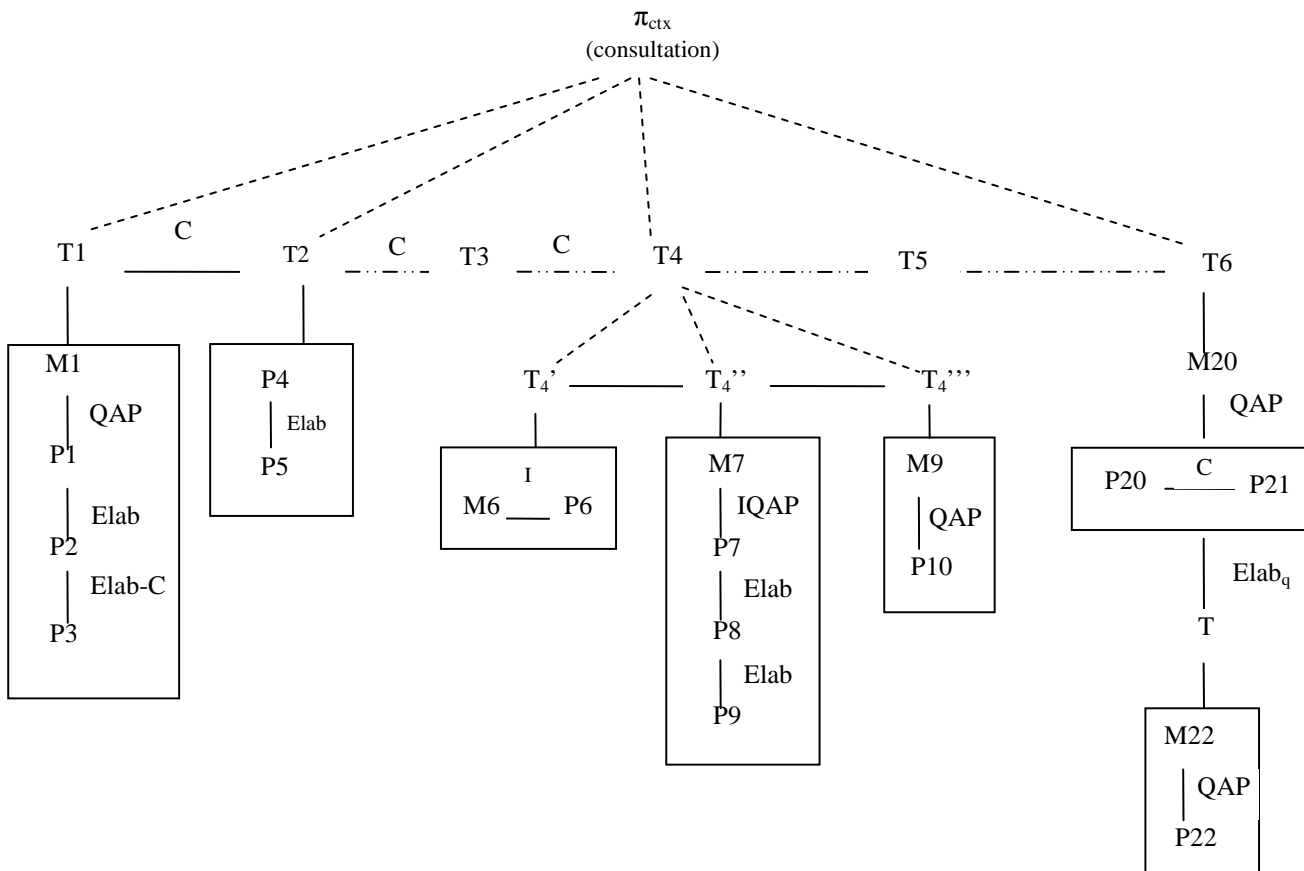
Topique2 = Santé(moi, suffocation)  
Topique2 + = Santé(moi, traitement+opération)  
Topique3 = Contexte(Epouse)  
Topique3 = Métier(épouse, administrateur)  $\wedge$  Habitat(moi+épouse, hôpital)  $\wedge$  Projet(épouse, retraite)  
Topique4 = Contexte(Pollution)  
Topique4 = Pollution(Paris, air)  
Topique4 + = Pollution(Bichat, air)  
Topique5 = Contexte(Mémoire)  
.....  
Topique6 = Contexte(Rêve)  
Topique6 = Rêve(moi, voler)  $\wedge$  Rêve(père, voler)

Clôture : Fermeture du Topique

Elle comporte une ouverture, une phase de négociation, le corps du dialogue proprement comme une série d'échanges autour de différents topiques et se termine par un clôture assez brève. Il n'y a pas de reprise de topique au cours du dialogue, le séquençement est linéaire.

## La SDRS globale :

Par souci de lisibilité, nous présentons le détail de 4 topiques uniquement : T1, T2, T4, T6.



La SDRS du dialogue.

La SDRS se compose de six topiques T1 à T6, coordonnés par des relations de Continuation. Les topiques T1 et T2 sont constitués majoritairement par des suites d'élaborations subordonnées du paient sur ses propres énoncés. Le topique se développe « en profondeur ». Le topique T4 est lui-même composé de trois sous-topiques coordonnés. En fin de dialogue, le topique T6 contient davantage de réponses résolvantes (relations QAP). Il est constitué par deux paires question/réponse reliées par une élaboration.

## 8. Discussion et conclusion

L'analyse en buts et stratégies du dialogue permet de dégager l'intrication dialogue/action. Elle met en lumière le processus sous-jacent au dialogue, qui prend ses sources dans l'action (praxéologie) mais qui est mis en œuvre dans le dialogue par un « jeu de dialogue » spécifique. Echappant au recours à des règles figées de schéma dialogique, aussi bien qu'à une modélisation des croyances et des intentions, cette analyse du dialogue sous forme de jeu stratégique montre que le dialogue est en lui-même une pratique actionnelle. On dégage ainsi deux jeux imbriqués :

- Le jeu dialogique (ou jeu conversationnel)
- Le jeu actionnel (le monde)

Les stratégies mises en œuvre dans le jeu dialogique sont subordonnées à la poursuite du jeu actionnel, la consultation ; on ne peut modéliser le jeu dialogique sans le plonger complètement dans le jeu actionnel duquel il prend sa source et dans lequel il produit ses effets. La dynamique de l'interaction, mise en lumière par l'analyse des buts et stratégies des interactants révèle les tactiques de ceux-ci, en même temps que leur rôle. La structure des topiques montre la co-construction progressive du savoir partagé (ce qui est dit, négocié, accepté ou réfuté), tandis que l'agencement des relations rhétoriques révèle les modalités de cette construction (le « comment »).

La structure du dialogue montre l'évolution de l'action et ses phases, les actes ont sont les briques de base dont la répartition peut également être éclairante. Ainsi en reprenant Wittgenstein : « Parler est une partie (un jeu) au sein d'une activité ou d'une forme de vie. » nous voyons qu'il est possible à partir d'une analyse pragmatique d'un dialogue de remonter à cette activité dans une forme de vie (ici la consultation), qui articule le jeu de dialogue à la « forme de vie » dans laquelle il est toujours plongé.

Il est également intéressant de noter qu'une méthode d'analyse linguistique « classique » (syntaxe, lexique) de ce même dialogue a donné les conclusions suivantes (Pouder, 1977, 1997) :

« Les polarités discursives en relation sont nettement différenciées,

A tous les niveaux, lexical, syntaxique, inter-phrastique, le discours du thérapeute présente des particularités qui le distinguent très nettement du discours des patients ; par certains aspects, il se rapproche du discours d'autres interviews (aspect syntaxique). Il s'avère de plus très spécialisé sur le plan lexical dès qu'il ne s'agit plus de reprendre les paroles des malades. Par rapport au fonctionnement du français contemporain, le discours du patient se rapproche de dialogues spontanés entre locuteurs de classe moyenne (aspect lexical et syntaxique commun) : ce patient parle « comme tout le monde » ou du moins comme le plus grand nombre. Les allégations des psychosomaticiens concernant la carence langagière de leurs patients ne sont pas vérifiées au plan linguistique. On ne peut même pas rapprocher le code linguistique de ces malades du code restreint de B. Bernstein. Ces discours sont tous centrés sur la première personne, présentent des taux de hiérarchisation divers. Quant à la réalité, elle semble, d'après l'agencement général de leurs récits, poser un véritable problème aux malades. C'est là qu'apparaît l'insuffisance d'une analyse linguistique : en effet la pauvreté du langage des psychosomaticiens n'est pas caractérisée en tant que pauvreté linguistique, mais en tant que pauvreté « fonctionnelle », ne favorisant pas à ce titre l'intégration des énergies libidinales ; de plus elle est en général analysée par rapport à la « richesse » d'autres formes de discours. »

Cela conclut en faveur d'une analyse pragmatique des dialogues.

## 9. Bibliographie

Asher, N., Lascarides, A. (2003). *Logics of conversation*. Cambridge University Press.

Caelen, J. (2003). Stratégies de dialogue. In *Conférence MFI'03 (Modèles Formels de l'Interaction)*. Lille : CEPADUES éd.

Caelen, J. Xuereb A. (2007). *Interaction et pragmatique: jeux de dialogue et de langage*. Collection science informatique et SHS (sous la direction de C. Garbay), Hermès éd., Paris, 2007 (332p.)

Ducrot, O., 1984, *Le Dire et le Dit*. Paris, Minit.

Grice, H.P. (1975), Logic and conversation. P. Cole and J. Morgan, eds., *Syntax and Semantics*, vol. 3, Academic Press, pp. 41-58.

Grosz B.J., Sidner C.L. (1986) Attention, intentions, and the structure of discourse. In *Computational Linguistics*, 12(3): 175-204

Luzzati, D. (1989). *Recherches sur le dialogue Homme-Machine : modèles linguistiques et traitement automatique*. Thèse d'Etat, Paris III.

Nguyen, H., Caelen, J. (2003). Generic manager for spoken dialogue systems. *Proceedings of 7th Workshop on the Semantics and Pragmatics of Dialogue, DiaBruck*. ed. Ivana Kruijff-Korbyova and Claudia Kosny, Saarland University, Saarbrücken. 201-202.

Popescu, V., Burileanu, C., Caelen, J. (2009). *Effective Speaker Tracking Strategies for Multi-party Human-Computer Dialogue*, chapter 11 in H. N. Teodorescu, J. Watada, and L. Jain (Eds.), *Intelligent Systems and Technologies - Methods and Applications*, Studies in Computational Intelligence Series, vol. 217, Springer, pp. 193-218.

Pouder, M-Ch. (1977). Etude linguistique du dialogue psychosomatique, in *Etudes de Linguistique Appliquée, Langage et situations de communication*, n°26, mai-juin, Didier, p.104-123.

- Pouder, M-Ch. (1997), *Aspects pragmatiques de la modification des rôles discursifs dans une psychothérapie d'enfant (retard de parole et langage)*, in *Rééducation orthophonique*, vol.35, septembre-octobre, n° 191, p.239-264.
- Prévoit, L. (2004). Structures sémantiques et pragmatiques pour la modélisation de la cohérence dans des dialogues finalisés. Thèse de l'université Paul Sabatier, Toulouse.
- Searle, J.R., Vanderveken, D. (1985). *Foundations of illocutionary Logic*. Cambridge University Press.
- Trognon, A. (1995). Structures interlocutoires. *Cahiers de Linguistique Française*. 17. 79-98.
- Trognon, A. (1996). L'interlocution des conversations et des dialogues personne-machine. In *Psychologie du dialogue homme-machine en langage naturel*. Paris : Europia Productions. 17-34.
- Vanderveken, D. (1990). *Meaning and Speech Acts*. Cambridge University Press.
- Vanderveken, D. (1997). La logique illocutoire et l'analyse de discours. in D. Luzzati et al (eds). *Le dialogique*. Peter Lang.
- Vernant, D. (1997). *Du discours à l'action*. Paris : Presses Universitaires de France.
- Xuereb, A., Caelen, J. (2005). Topiques dialogiques. In *Actes de TALN 2005, XIIème Conférence sur le Traitement Automatique des Langues Naturelles*. Dourdan, 6-10 juin 2005. 273-282.