

Thèse de doctorat d'ERGONOMIE

Soutenue en 1997

Le contrôle de la compréhension en situation de dialogues fonctionnels à distance : le cas du standardiste - permanencier du SAMU

Thèse de doctorat

Soutenue par Minondo, Brigitte

Résumé

Toute situation de communication est sous l'influence de facteurs pragmatiques qui sont relatifs aux caractéristiques de l'interlocuteur, à ce dont on parle (le référent) et à la situation dans laquelle se déroule l'échange verbal. De plus, selon le modèle collaboratif de Clark et Wilkes-Gibbs (1986), la compréhension dans une interaction verbale se construit au fur et à mesure de l'alternance des tours de parole. Elle nécessite la collaboration des Interlocuteurs vers l'atteinte d'une compréhension orale partagée.

Le contrôle de la compréhension permet aux interlocuteurs engagés dans un échange verbal d'évaluer et de vérifier leur compréhension des énoncés de leur partenaire. Il est composé de deux modalités : la validation et la vérification. La première exprime l'accord sur ce qui a été dit antérieurement alors que la seconde signale une incertitude. Ce contrôle est l'expression de la compréhension de chacun, il permet de réguler le déroulement du dialogue.

Nous supposons que le contrôle de la compréhension, s'insérant dans l'interaction verbale, est aussi soumis à l'influence des facteurs pragmatiques caractérisant la communication. Afin de nous en assurer, nous avons choisi d'analyser le contrôle de la compréhension au cours de dialogues fonctionnels se déroulant au poste de permanence radio-téléphonique du SAMU. L'analyse s'est centrée sur les dialogues entre le permanencier, la personne qui reçoit les appels, et des appelants qui sont des particuliers. La tâche du permanencier est de définir le type de problème, de localiser la personne à secourir, d'identifier l'appelant et sa demande afin d'envoyer les secours adéquats dans les meilleurs délais.

Les résultats obtenus indiquent que le contrôle de la compréhension augmente lorsque la complexité de la tâche est élevée et la compétence communicative de l'appelant faible, c'est-à-dire lorsque la situation est complexe. Au plan des modalités de contrôle, seule la modalité de validation augmente alors que la complexité de la situation s'élève. L'accroissement du contrôle de la compréhension traduit une adaptation de l'interlocuteur expert à son partenaire communicationnel et à la tâche. Il révèle la nécessité d'ajustements entre les partenaires de l'échange verbal.

De plus, la recherche de séquences typiques de contrôle montre l'existence de procédures différentes en fonction du mode de présentation des informations. Ces procédures se caractérisent par la mise en évidence de doubles accords impliquant un partage des représentations véhiculées au

cours de l'échange verbal. Le contrôle de la compréhension favorise le partage des représentations entre les interlocuteurs.

La discussion met notamment l'accent sur le besoin de rechercher de nouveaux indicateurs du contrôle de la compréhension en s'intéressant d'une part à ses manifestations implicites et d'autre part à l'invalidation. Elle s'interroge également sur la nécessité de combiner d'autres approches de la compréhension avec le modèle proposé par Clark.