

# THE CONVERSATION ANALYTIC ROLE-PLAY METHOD (CARM) : UNE ALTERNATIVE À LA SIMULATION PAR JEU DE RÔLE POUR ENTRAÎNER LES COMPÉTENCES DE COMMUNICATION<sup>1</sup>

---

**Elizabeth STOKOE**  
Université de Loughborough  
e.h.stokoe@lboro.ac.uk

## Résumé

La « méthode du jeu de rôle en analyse conversationnelle » (*Conversation Analytic Role-play Method*, CARM) est une approche qui, sur la base de preuves tirées de l'analyse conversationnelle, propose de s'entraîner à faire face aux problèmes et obstacles qui peuvent survenir dans les interactions institutionnelles. Les méthodes traditionnelles de formation reposent souvent sur des interactions par jeux de rôle qui diffèrent systématiquement de l'événement qu'elles sont censées imiter et auquel elles ont l'intention de préparer. En revanche, CARM utilise des enregistrements audio et vidéo de rencontres authentiques. CARM offre un cadre unique pour discuter et évaluer les échanges conversationnels en milieu professionnel. Cette méthode fournit aussi des indicateurs pour prendre des décisions au sujet de la politique et des pratiques effectives de communication dans les organisations. Le présent article décrit les spécificités de CARM et son impact sur le développement professionnel dans différentes organisations. Les données sont en anglais britannique.

*Mots-clés : Analyse conversationnelle, impact, formation professionnelle, service de médiation*

## 1. Introduction

La « méthode du jeu de rôle en analyse conversationnelle » (*Conversation Analytic Role-play Method*, CARM) est une approche de la formation aux compétences de communication qui peut être adaptée à toute sorte d'environnements de travail et de rencontres institutionnelles. Elle est fondée sur la recherche en analyse conversationnelle et fournit une alternative aux méthodes traditionnelles de formation et d'évaluation des compétences de communication, qui sont basées sur les jeux de rôle ou la simulation. Dans la présente contribution,

---

<sup>1</sup> Paru en anglais dans : STOKOE, Elizabeth (2014). The conversation analytic role-play method (CARM): a method for training communication skills as an alternative to simulated role-play. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 255–265. Traduction réalisée avec l'aimable autorisation de l'éditeur et de l'auteure.

je retrace le développement de CARM, de ses origines dans une étude consacrée aux disputes de voisinage jusqu'à son rôle dans la remise en question des méthodes établies pour l'entraînement et l'évaluation des compétences de communication. En chemin, je décrirai l'approche CARM, en termes des étapes et des procédures qu'elle implique, et j'exemplifierai l'organisation et les points d'intérêt d'un atelier de formation CARM. Je terminerai en positionnant CARM dans le contexte plus large de l'impact et de l'intégrité de la recherche dans le cadre de la recherche appliquée en analyse conversationnelle, sujet du numéro 47 de la revue *Research On Language And Social Interaction* duquel provient la présente contribution.

## **2. L'évolution de la « Conversation Analytic Role-Play Method »**

CARM est avant tout une approche basée sur ce qui a été démontré en analyse conversationnelle à propos des problèmes et obstacles qui peuvent survenir dans l'interaction, et des techniques et stratégies qui permettent de les résoudre et de les surmonter au mieux. Les résultats de recherche qui sous-tendent les ateliers CARM ont été générés au cours d'une étude sur les disputes de voisinage (par exemple, Stokoe et Edwards, 2009), financée par le Conseil de la Recherche Économique et Sociale (ESRC). Le projet avait été conçu autour de la collecte de données naturelles issues de contextes dans lesquels les voisins pouvaient engager la discussion et se lancer dans des définitions de ce qui compte comme « rapports de bon voisinage ». En complément aux interrogatoires policiers menés auprès de personnes suspectées de délits dans leur voisinage et aux appels auprès des bureaux de différentes autorités locales, j'ai approché les services de médiation communautaire pour leur demander s'il était possible qu'ils enregistrent les rencontres entre médiateurs et clients. Bien que certains médiateurs aient accepté, beaucoup ont refusé. En lieu et place, les services de médiation ont proposé d'enregistrer les appels de demandes initiales de renseignements adressées à leurs bureaux. Pour les médiateurs, ces appels ne relevaient pas de « la médiation à proprement parler », et par conséquent ils eurent moins de réticence à laisser les chercheurs les examiner. De notre point de vue, ces données étaient idéales pour l'étude des disputes de voisinage car elles constituaient une enquête produite naturellement sur les causes des disputes entre voisins, de même qu'une opportunité d'étudier la façon dont les plaintes étaient formulées (Edwards, 2005 ; Stokoe, 2009). Vers la fin du projet, notre attention s'est détournée de l'analyse

du format des plaintes de voisinage et s'est consacrée à l'organisation des demandes initiales de renseignements et, en particulier, à la question de savoir si, arrivés au terme de leur rencontre avec le médiateur, les appelants devenaient ou non clients des organisations de médiation communautaire. Compte tenu du fait que les services sont généralement gratuits, il était surprenant que beaucoup d'appelants ne se soient pas « convertis » en clients.

En tant qu'analystes de la conversation, nous savons que nos données nous fournissent une base pour « des expériences produites naturellement », qui, en raison « de la procédure de la preuve par le tour suivant (*next turn proof procedure*) », génèrent des indices sur l'efficacité des pratiques communicationnelles, entre autres choses. Dans mes analyses des demandes initiales de renseignements auprès des services de médiation, j'ai découvert que certains types de questions posées par les médiateurs étaient plus enclins que d'autres à générer une réponse positive chez les appelants. J'ai également catégorisé certaines façons d'expliquer ce qu'est le service de médiation comme étant (in)efficaces, ceci étant démontré par les réactions des appelants. En collectant des mesures endogènes, l'analyse conversationnelle fournit la preuve que les « renforcements interactionnels » (*interactional nudges*) permettent d'obtenir des résultats ; depuis le fait de révéler comment les clients sont encouragés à faire un « don » à l'achat de leur billet d'entrée dans les galeries d'art (Llewellyn, n.d.) jusqu'à celui de rendre compte de la différence qu'un mot peut faire dans l'apaisement des inquiétudes non-résolues des patients lors de consultations avec les médecins généralistes (Heritage, Robinson, Elliott, Beckett et Wilkes, 2007). En identifiant des pratiques menant à des issues fécondes ou au contraire infructueuses, j'ai généré des informations, fondées sur la recherche, qui peuvent permettre aux médiateurs d'éveiller davantage l'intérêt des appelants pour éventuellement les convertir en clients : une question centrale pour les services (par exemple, Edwards et Stokoe, 2007; Stokoe, 2013a).

Cette recherche a contribué de façon substantielle au développement de CARM, qui – en utilisant des enregistrements anonymisés, présentés en temps réel et accompagnés de transcriptions minutieuses – emmène les apprenants au cœur du déroulement d'interactions de service. L'écoute des enregistrements est ponctuée de pauses pour discuter, puis expliquer les pratiques qui fonctionnent ou ne fonctionnent pas (Stokoe, 2011). Un atelier se construit par la sélection d'extraits provenant de résultats de recherche à propos d'une pratique spécifique

(par exemple, expliquer un service). Dans les ateliers, un logiciel d'animation est utilisé pour passer simultanément l'enregistrement sonore et la transcription. Ainsi, les participants de l'atelier font l'expérience d'une conversation qui se déroule sans savoir ce qui vient ensuite, puis envisagent, au moyen d'un jeu de rôle, ce qu'ils pourraient faire pour gérer la situation. Si la personne A fait un commentaire particulier, quelle serait, pour la personne B, la manière la plus appropriée de répondre ? En petits groupes, les participants discutent des réponses possibles puis les communiquent à l'ensemble des participants. Arrivés à ce stade, on passe la réponse de la personne B. Les participants évaluent la réponse de la personne B et rendent compte de leur évaluation à l'ensemble du groupe. Les participants prennent connaissance des différentes réponses et les évaluent, identifiant les pratiques efficaces sur la base de ce qui se passe effectivement dans les interactions réelles. CARM offre aux participants l'occasion unique d'examiner les pratiques communicationnelles dans le détail, sur la base de preuves, et de comprendre ce qui fonctionne à partir d'observations empiriques rigoureuses.

Depuis 2010, plus de 200 ateliers CARM ont été conduits auprès d'organisations de médiation et de résolution de conflits, au niveau local, régional et national, au Royaume-Uni et aux États-Unis. J'ai également développé des ateliers similaires à destination de la police, en me basant sur les recherches que j'ai menées avec Derek Edwards sur les entretiens d'investigation (par exemple, Edwards et Stokoe, 2011). CARM fait actuellement une percée dans d'autres secteurs (la médecine, la vente, par exemple) et est utilisée par des analystes de la conversation qui ont été formés à utiliser les procédés pour reproduire la méthodologie qui fait la particularité de CARM. CARM a été récemment décrite comme « le développement le plus significatif », dans « un contexte qui exige que l'AC rende ses résultats plus pertinents pour les praticiens non-initiés à l'AC » (Emmison, 2012). A la fin de cet article, je reviendrai sur les questions relatives à l'application et à l'impact de la recherche.

### **3. Quels sont les problèmes que CARM aborde ?**

CARM utilise des interactions réelles, et l'analyse de celles-ci, comme base de formation. Ceci contraste fortement dans le monde des formations en communication, où s'utilisent presque exclusivement les jeux de rôle et les simulations, à la fois pour

entraîner et pour évaluer les compétences des participants. Les méthodes de simulation voient des participants en formation – qu’il s’agisse d’employés dans des centrales d’appel, de chefs d’entreprise ou encore de médecins et d’agents de police – interagir avec des acteurs ou des interlocuteurs fictifs. Ces méthodes emploient comme base de la rencontre, « l’adaptation narrative » de scénarios hypothétiques ou réels (Van Hasselt, Romano et Vecchi, 2008, p. 254). L’hypothèse qui guide de telles rencontres est que ces dernières imitent suffisamment bien les événements interactionnels réels pour être efficaces sur deux plans : pour exercer les mouvements conversationnels qui constitueraient une rencontre réelle, et pour évaluer ce que les participants font au cours de rencontres effectives.

Cependant, comme discuté ailleurs (Stokoe, 2013b), l’authenticité des interactions de type jeux de rôle est supposée et revendiquée mais reste largement non-vérfiée. En effet, j’ai montré qu’il y avait des différences frappantes entre les rencontres simulées et réelles. Par exemple, dans ma recherche qui visait à comparer des interrogatoires policiers réels avec des simulations, j’ai pu constater que les acteurs rémunérés pour jouer le rôle du suspect faisaient souvent des choses que les vrais suspects ne faisaient pas, parce qu’ils pouvaient se le permettre et que les conséquences n’étaient, pour eux, pas les mêmes que pour un vrai suspect dans le cadre d’un interrogatoire authentique. J’ai aussi constaté que les agents en formation faisaient des choses qu’ils ne faisaient pas dans le cadre de rencontres réelles. Un certain nombre de différences sont apparues entre les deux ensembles de données quant à la manière dont étaient accomplies des actions telles qu’obtenir le nom d’un suspect ou expliquer le droit à demander un avocat. Lors des simulations, de telles actions étaient réalisées de manière plus minutieuse, exagérée ou explicite, garantissant ainsi que les caractéristiques spécifiques de leur parole soient rendues interactionnellement visibles. On peut utilement comparer cette situation à un examen de conduite, lorsque le conducteur montre à l’examineur « je suis en train de regarder dans le rétroviseur » en tournant la tête sans équivoque dans cette direction.

Mon analyse comparative a eu un certain nombre d’implications, notamment de souligner l’importance qu’il y a à faire un tel travail de comparaison dans d’autres environnements professionnels. C’est particulièrement dans les contextes d’interactions médicales et de soin où les jeux de rôle prévalent que la question du bien-fondé de la simulation comme seule manière de former les professionnels se pose. Les analystes de la conversation sont bien placés pour interroger les méthodes traditionnelles de formation à la communication en raison du fait que leurs recherches

se concentrent sur des données difficiles à collecter, les interactions réelles. Relativement à ces dernières, collecter des données documentant des rencontres simulées devrait être plutôt facile à réaliser.

#### **4. La démarche de CARM: le paysage de l'interaction et les circuits, projets et places.**

Après avoir posé les bases de l'approche de CARM et de son « autre rhétorique », le jeu de rôle traditionnel, je poursuis ici en illustrant un atelier CARM au moyen de quelques exemples, notamment des techniques, qui servent à susciter l'intérêt des participants. Le format des ateliers continue d'évoluer à mesure que la technologie s'améliore. Pour avoir mis sur pied et délivré de nombreuses formations, j'ai appris un certain nombre de choses qui fonctionnent bien avec un auditoire professionnel, non-académique et, plus justement encore, ne pratiquant pas l'analyse conversationnelle. Examiner les conversations anonymisées de personnes faisant le même travail que celui que les participants exercent est souvent immédiatement captivant ; en raison du faible écart entre la recherche et la pratique, il y a une adéquation préalable entre la recherche AC (dans laquelle les analystes rendent explicites les analyses que les membres font de chaque tour dans le cours même de l'interaction) et la mise à disposition de données conversationnelles à des auditoires qui ne pratiquent pas l'AC.

Cela dit, j'ai constaté que plusieurs analogies et expressions fonctionnaient bien pour susciter l'intérêt des participants. J'ai récemment commencé à inviter les participants à voir la conversation comme une sorte de *circuit* avec une *architecture* distante. Nous commençons la conversation, ou la course, avec un ou des destinataires, et en chemin, nous réalisons différents *projets* (salutations, ouverture, motifs de l'appel, etc.). Comme chercheurs, nous étudions plusieurs exemples d'un même type d'interactions, et ce faisant, nous percevons le *paysage* qui compose le circuit, son organisation et sa structure générale. Les gens peuvent anticiper et éviter les fossés et obstacles, ou s'y précipiter, mettant alors un terme à l'interaction. Ainsi, par exemple, les appels téléphoniques entre une organisation et un client ou un client potentiel peuvent impliquer différents projets, tels que l'ouverture de l'appel, l'explication des motifs de l'appel, l'explication du problème, l'explication des services, l'offre de service, la conclusion d'un rendez-vous ou encore la clôture de l'appel. L'analyse se

concentre sur la manière dont ces projets sont conçus (*designed*) ainsi que sur les *places (slots)* qui s'ouvrent aux participants et qu'ils peuvent occuper avec différents types d'éléments (voir Sacks, 1992). Nous pouvons voir comment différents *designs* conduisent à des trajectoires conversationnelles ou à des résultats de différentes sortes, qu'il s'agisse d'éviter ou de chuter dans les fossés et obstacles qui jalonnent le circuit. Expliquer un service d'une certaine manière peut permettre une meilleure assimilation (*uptake*) de la part du client ; ceci peut être la différence qui conduit à gagner ou à perdre la course.

CARM aide les gens à comprendre le paysage composant le circuit associé à leur profession ou à leur environnement de travail spécifique. Du fait que de nombreuses recherches en communication ne commencent pas là où l'AC commence – c'est-à-dire avec une analyse de gens réellement en train de travailler – les circuits eux-mêmes restent souvent complètement inexplorés. Ou alors, pour utiliser une autre analogie, la plupart des recherches laissent les interactions réelles dans une boîte noire interactionnelle qui n'est jamais analysée. CARM fonctionne en transformant l'analyse des circuits interactionnels en un matériel de formation basé sur des preuves. Les participants sont exposés, souvent pour l'unique fois de leur carrière, à des activités réelles accomplies par des collègues dont l'identité est cachée et qui font le travail que les participants ont eux-mêmes l'habitude de faire ; généralement, les données proviennent d'une organisation basée dans une autre partie du pays. Ainsi que le commentait un participant en réaction à la formation : « le fait que ce soit 'réel', et non un jeu de rôle, a été un soulagement. C'était tellement mieux, plus intéressant et motivant, de faire face à la réalité plutôt qu'à des scénarios inventés et de la comédie ».

## **5. De l'appelant au client (1) : poser des questions périlleuses**

Un ensemble d'ateliers a été mis sur pied à partir de l'étude des demandes initiales, ou appels entrant, que les gens passent aux services de médiation. Comme je l'ai montré ailleurs (Stokoe, 2013a), ceux qui appellent les services de médiation ne savent rien de la médiation et le numéro leur a souvent été donné par une autre organisation. C'est donc un défi, pour ceux qui reçoivent les appels, de vendre un service inconnu à quelqu'un qui ne savait pas en premier lieu qu'il désirait ce service. Néanmoins, décrire et vendre de la médiation à des clients potentiels est quelque chose qui peut être fait de diverses manières. Certaines

manières fonctionnent ; d'autres non. Et ceci importe car si les médiateurs ne parviennent qu'à faire d'un nombre restreint d'appelants des clients, alors le service de médiation subsistera difficilement. En effet, de nombreux services où j'avais initialement collecté mes données n'existent plus aujourd'hui.

En décrivant l'évolution de CARM à partir d'une première étude consacrée aux disputes de voisinage, j'ai constaté que j'avais eu plus souvent accès à des appels de demandes initiales qu'aux séances de médiation elles-mêmes. Avec le recul, il est intéressant de constater qu'à ma connaissance, la recherche que j'ai menée est l'unique étude à s'être penchée sur ces appels ; la recherche en médiation se concentrant sur la médiation « à proprement parler », sur ce qui se passe *après*, une fois que quelqu'un est devenu un client. De la même manière, les formations se concentrent sur la communication médiateur-client, au lieu de considérer ce qu'implique en premier lieu de convertir celui qui appelle en client. Le paysage des appels entrant dans les services de médiation est resté, jusqu'à présent, ignoré.

Quand les gens appellent un service de médiation, leur principal projet est d'expliquer le problème qu'ils rencontrent avec leurs voisins, leur partenaire, ou toute personne avec laquelle ils ont une dispute. Après que l'appelant a expliqué le problème, le médiateur initie son propre projet au moyen d'une question portant sur ce que l'appelant a entrepris à ce jour pour essayer de résoudre le problème. Dans le cadre de l'atelier, un exemple de ce type de question est alors montré. L'extrait 1 en est un exemple, et le commentaire qui suit reflète le genre de discussion que cela suscite en atelier.

**Extrait 1a: DC-27**

- 1 M: Have you spoken to her about it at all.  
*Avez-vous parlé de tout cela avec elle.*

La première étape consiste à faire réfléchir les participants à la question. Souvent, les médiateurs reconnaissent qu'il s'agit là d'un « projet clé sur le circuit », de quelque chose qu'eux-mêmes demandent souvent. Ce qu'ils ignorent encore à ce stade, c'est qu'il s'agit là d'une question périlleuse : elle crée presque immédiatement un obstacle sur le circuit. J'encourage les médiateurs à réfléchir à différentes réponses possibles : comment l'appelant va remplir sa « place ». Ils commencent par voir qu'une réponse telle que « Ah ! Je n'y avais pas pensé ! Je vais immédiatement lui parler. Merci ! » est peu probable ; la

question est une demande d'information plus qu'un conseil. Par contre, ils commencent à comprendre que la réponse à la question pourrait bien s'avérer négative, particulièrement en ce qui concerne *parler* à l'autre partie d'une quelconque manière. Et, bien entendu, parler à la partie adverse est l'affaire de la médiation.

La question de M ci-dessus est ce que Edwards et Stokoe (2007) ont appelé la question « d'auto-assistance ». Une caractéristique générale des prestations de service est ce qui a été appelé dans différents contextes « capacité de conseiller », « capacité de médecin », « capacité de police », etc. où il est établi qu'un problème donné convient au service qui a été appelé, quel qu'il soit (par exemple, Edwards, 2001 ; Heritage et Robinson, 2006 ; Meehan, 1989; Whalen et Zimmerman, 1990). Au moment de recourir à une expertise externe pour résoudre un problème, il y a bien souvent un certain nombre de choses que les gens devraient déjà avoir fait eux-mêmes pour s'aider. Ainsi, lorsqu'ils s'adressent à un médecin pour des maux de tête, les gens rapportent au médecin avoir déjà essayé des médicaments sans ordonnance et s'attendent à recevoir une aide experte qu'ils ne sont pas en mesure de se procurer eux-mêmes. Voyons la réponse de l'appelant à la question de M.

**Extrait 1b: DC-27**

- 1 M: Have you spoken to her about it at all.  
*Avez-vous parlé de tout cela avec elle.*
- 2 C: I won't speak to 'er.  
*Je ne lui parlerai pas.*

La réponse de C est une des raisons pour lesquelles l'auto-assistance – ici, parler – n'a pas fonctionné. Logiquement, toute réponse d'appelant à cette question doit être de quelque façon négative; elle doit montrer pourquoi parler a échoué ou pourquoi ce n'a pas été entrepris, pour une raison ou pour une autre. A cette « place », les appelants laissent très souvent entendre que l'autre n'est « pas le genre de personne avec qui on peut parler », ou est quelqu'un qui suscite chez eux des émotions négatives importantes. De telles réponses laissent le médiateur face à un défi : vendre ses services, une solution basée sur le fait de parler, à quelqu'un qui *vient juste de dire* que parler ne fonctionnait pas. Ce serait comme si un médecin proposait à un patient souffrant de maux de tête un médicament en vente libre alors que ce dernier lui a dit avoir déjà essayé cette solution. Néanmoins, ici, en posant tout d'abord une question d'auto-assistance, le médiateur a donné à l'appelant une

place pour dire que parler ne fonctionne pas. En posant cette question, le médiateur a créé un obstacle à surmonter. Ce qui arrive ensuite très souvent, c'est que le médiateur passe simplement au projet suivant, qui consiste à expliquer en quoi consiste une solution de médiation basée sur la parole. Les participants commencent à comprendre que la fin du circuit est proche.

Dans les ateliers CARM, à ce moment-là, nous mettons à nouveau en pause l'enregistrement. Les participants discutent, en petits groupes, de ce qu'ils pourraient faire ensuite, en ligne 3. Au bout de cinq minutes environ, une personne de chaque groupe rend compte des discussions à l'ensemble des participants. Il est intéressant d'entendre les différentes stratégies envisagées par les médiateurs, et les extraits souvent génèrent de véritables controverses au sujet de la pratique professionnelle. On voit ensuite comment le vrai médiateur a réagi.

**Extrait 1c: DC-27**

- 1 M: Have you spoken to her about it at all.  
*Avez-vous parlé de tout cela avec elle.*
- 2 C: I won't speak to 'er.  
*Je ne lui parlerai pas.*
- 3 M: No.=but'as it-\*u-\* (0.3) right.  
*Non.=mais comme si – euh (0.3) d'accord.*

La réponse du médiateur rend visible l'obstacle apparu sur le circuit, de même que le fait qu'il ne connaissait pas son circuit ; il n'était ni préparé à faire face à une réponse négative de l'appelant ni à déployer une stratégie lui permettant de poursuivre la conversation de façon productive. Et ceci continue dans les deux tours suivants.

**Extrait 1d: DC-27**

- 1 M: Have you spoken to her about it at all.  
*Avez-vous parlé de tout cela avec elle.*
- 2 C: I won't speak to 'er.  
*Je ne lui parlerai pas.*
- 3 M: No.=but 'as it- \*u-\* (0.3) right.  
*Non.=mais comme si- \*euh-\* (0.3) d'accord.*
- 4 C: If- I speak to her I'll- I'll probably hit her.  
*Si- je lui parle je vais-je vais probablement la frapper.*
- 5 M: .hhh Bu- if- it's- what I'm- I'm just wondering how um:: have- have-  
*.hhh Mais- si- c'est- ce que je- je me demande juste comment um:: avoir avoir*

Dans ces extraits, nous pouvons voir qu'une question de type auto-assistance initie une séquence qui permet à l'appelant de commencer à résister à un processus de résolution basé sur la parole. Ceci se passe au cours du premier appel, lorsque l'appelant caractérise son voisin comme « quelqu'un avec qui on ne peut pas parler ». C'est, en fait, principalement de cette façon que les appelants déclinent l'offre de médiation (Stokoe, 2013a). Bien entendu, tous les médiateurs ne gèrent pas les situations de la même façon ; tous les médiateurs ne posent pas la question de l'auto-assistance dès le début, et certains ont des méthodes pour surmonter l'obstacle qui se dresse lorsque les appelants caractérisent la partie adverse comme « le genre de personne avec qui on ne peut pas parler », ou « le genre de personne qui ne va pas coopérer ». Les ateliers CARM intègrent différents formats de questions et passent en revue les différentes pratiques des médiateurs pour gérer les réponses délicates des appelants. A mesure que l'atelier se déroule, les participants commencent à mettre sur pied des méthodes pour susciter l'intérêt des clients potentiels, en se basant sur ce que font de vrais médiateurs. Et ces méthodes sont, précisément, les pratiques endogènes qui sont révélées par l'AC.

## 6. De l'appelant au client (2) : vendre un service inconnu

Un autre « projet sur le circuit » des appels entrant consiste, pour les médiateurs, à expliquer ce qu'est la médiation. Les analyses ont montré que cette information pouvait être présentée de différentes manières, en particulier s'agissant de la façon dont les médiateurs expliquent ce qu'est « l'impartialité ». C'est dans les données conversationnelles appréhendées en tant que « qu'expériences produites naturellement » qu'on peut observer l'efficacité de différentes explications, en examinant la manière dont les appelants y réagissent. L'extrait 2a est typique d'une des façons qu'ont les médiateurs d'expliquer l'impartialité du processus. Avant de considérer cette partie, je demande souvent aux médiateurs de proposer une explication de l'impartialité qu'ils pourraient faire figurer sur le site Web de leur organisation.

### Extrait 2a: HC-7

- 1 M: We wouldn't take sides, we wouldn't- (0.7) try an' decide who's right  
*On ne prendrait pas parti, on (0.7) essaierait pas ni ne déciderait qui a raison*
- 2 or wrong but would- .hh would try to help you both um:: (0.8)  
*ou tort mais on hh. essaierait de vous aider tous les deux euh :: (0.8)*

- 3            sort out uh: the differences between: (0.2) between you.  
               *de déterminer euh : les différends entre (0.2) vous deux.*

Dans les données, j'ai trouvé des explications du type « nous ne prenons pas parti », « nous ne décidons pas qui a tort ou raison » ou encore « nous n'avons aucune autorité » ou « nous n'offrons pas de solutions ». Ces expressions apparaissent de façon co-occurrence aux refus des appelants d'employer le service de médiation. Cependant, de telles expressions sont régulièrement utilisées par les médiateurs pour expliquer le processus, notamment sur leur site Web. Après avoir discuté l'explication de M, la réponse de l'appelant est montrée.

**Extrait 2b: HC-7**

- 1        M:     We wouldn't take si:des, we wouldn't- (0.7) try an' decide who's right  
               *On ne prendrait pas parti, on (0.7) essaierait pas ni ne déciderait qui a raison*
- 2            or wrong but would- .hh would try to help you both um:: (0.8)  
               *ou tort mais on hh. essaierait de vous aider tous les deux euh :: (0.8)*
- 3            sort out uh: the differences between: (0.2) between you.  
               *de déterminer euh : les différends entre (0.2) vous deux.*
- 4            (2.5)
- 5        C:     Well I-hh (1.2) to be qui:te honest I don't think she'd cooperate.  
               *Bon je-hh (1.2) pour être plutôt honnête je ne pense pas qu'elle coopérerait.*

En raison du fait que les appelants téléphonent avec une vision unilatérale du problème – c'est la faute de l'autre partie – la proposition d'une solution *bilatérale* est généralement perçue comme peu attrayante. Comme noté plus haut, les appelants saisissent l'opportunité de caractériser négativement celui avec qui ils ont un conflit, et une expression du type « c'est le genre de personne qui refuse la médiation » pour qualifier ce dernier est communément utilisée par les appelants pour refuser d'entrer dans un processus de médiation. Les définitions de la médiation qui se concentrent sur les processus et les procédures, sans avoir recours à des phrases du type « nous ne prenons pas parti », se sont montrées plus efficaces pour conserver l'intérêt de l'appelant et plus propices à lui faire accepter la médiation.

Arrivés à ce stade de l'atelier, les participants ont beaucoup appris à propos des transcriptions techniques de l'AC et savent que le silence en ligne 4 laisse présager de mauvaises nouvelles. Ils voient qu'à la ligne 4, ce qui *ne se produit pas* est une réponse enthousiaste à l'explication de M. A nouveau, les participants discutent de ce qu'ils feraient en réaction à la ligne 5.

**Extrait 2c: HC-7**

- 1 M: We wouldn't take si:des, we wouldn't- (0.7) try an' decide who's right  
*On ne prendrait pas parti, on (0.7) essaierait pas ni ne déciderait qui a raison*
- 2 or wrong but would- .hh would try to help you both um:: (0.8)  
*ou tort mais on hh. essaierait de vous aider tous les deux euh :: (0.8)*
- 3 sort out uh: the differences between: (0.2) between you.  
*de déterminer euh : les différends entre (0.2) vous deux.*
- 4 (2.5)
- 5 C: Well I-hh (1.2) to be qui:te honest I don't think she'd cooperate.  
*Bon je-hh (1.2) pour être plutôt honnête je ne pense pas qu'elle coopérerait.*
- 6 (4)
- 7 M: N:o:  
*N:on:.*

J'ai observé que certains médiateurs avaient des moyens efficaces pour gérer cette bifurcation communément empruntée et qui met un terme à la médiation. Cependant, M ne dispose pas de ces moyens : il ne connaît pas son circuit. Il ignore que cette façon de formuler ce qu'est la médiation générera probablement une telle réponse, et il ne dispose pas de stratégies pour y faire face. Dans les ateliers CARM, je présente un certain nombre d'explications qui ne fonctionnent pas, et d'autres qui fonctionnent. A nouveau, à partir des preuves fournies directement par les enregistrements qu'on leur fait écouter, les médiateurs sont capables de voir immédiatement comment susciter l'intérêt de clients potentiels.

## 7. Du dialogue-CARM au texte-CARM

Jusqu'à récemment, CARM se concentrait sur l'enregistrement d'interactions orales et la transformation de données analytiques en formations destinées aux praticiens. Depuis peu, j'ai également développé CARM-Text<sup>2</sup>, qui part d'analyses d'interactions orales et les applique à la communication écrite entre une organisation et ses clients et utilisateurs, que ce soit au moyen du Web, de posters, flyer, lettres et autres (voir Stokoe, 2014). Le texte doit faire face aux mêmes genres d'obstacles que la communication orale, mais de manière différente. La parole implique de faire face aux obstacles à mesure qu'ils apparaissent, dans le flux de l'interaction. Les textes sont construits de façon à prévenir et éviter ces obstacles dès le début, en aplanissant le circuit avant même que le véritable

<sup>2</sup> Je remercie Frederick Attenborough pour ses conseils dans le développement de CARM-Text.

dialogue n'ait lieu. Si nous connaissons ce qui fonctionne ou non pour expliquer ce qu'est la médiation à partir des « expériences produites naturellement » que nous fournit le genre de recherche en AC dont nous avons discuté jusqu'à présent, il nous est possible de transposer ces résultats au domaine de la communication écrite, en veillant à ce que les explications de la médiation présentes sur les sites Web, posters, etc. d'une organisation n'utilisent pas les expressions dont nous savons qu'elles ne sont que peu susceptibles d'attirer de potentiels clients. CARM-Text a été utilisé par plusieurs services de médiation ainsi que par le Ministère de la Justice en Grande-Bretagne, dans le but de repenser la promotion de la médiation familiale.

## **8. CARM et l'analyse de la conversation appliquée : remarques conclusives**

Le numéro 47 de la revue *Research On Language And Social Interaction* présente un certain nombre d'interventions pratiques dans le monde réel et de formations basées sur la recherche en AC, et présente son palmarès, en constante évolution, s'agissant de produire des recherches ayant un impact. Depuis les débuts de l'AC, il y a eu des débats autour de la relative valeur et pertinence d'une AC « pure » ou « fondamentale » et d'une AC « appliquée » ou « institutionnelle », et je ne vais pas répéter ce débat ici (voir, par exemple, Antaki 2011). En revanche, une question qui se pose est celle de savoir si oui ou non, les méthodes et résultats empiriques de la recherche en analyse conversationnelle peuvent être utilisés dans le cadre d'interventions auprès des praticiens et des utilisateurs tout en assurant le maintien de l'intégrité de l'engagement académique (voir Stokoe, Hepburn et Antaki, 2012). Quels sites choisissons-nous d'étudier ? De quel « côté » intervenons-nous ? La plupart des recherches en AC se concentrent sur des organismes ou services sociaux « socialement responsables », tels que présentés dans le numéro 47 de la revue *Research On Language And Social Interaction* (par exemple, consultations médicales dans Robinson and Heritage, 2014 ; logopédie dans Beeke et al., 2014 , Koole et Mak, 2014 , et Wilkinson, 2014 ; services d'aide sociale in Drew, Toerien, Irvine et Sainsbury, 2014 ; diagnostic neurologique dans Jenkins et Reuber, 2014 ; et assistance téléphonique dans Hepburn, Wilkinson et Butler, 2014). Pour cette raison, les interventions basées sur l'AC ont une intégrité académique préalable. En outre, les interventions basées sur l'AC ont une intégrité épistémique. Dans le monde

des programmes de formation en compétences communicationnelles constitués sans preuves, où les simulations utilisées n'ont pas de fondements empiriques pour prétendre à l'authenticité, CARM et les approches apparentées offrent des interventions en milieu professionnel strictement basées sur des résultats empiriques issus des pratiques de communication qui constituent ces milieux.

Durant les deux dernières années, la portée et l'impact de CARM se sont accrus. Les ateliers CARM ont été accrédités par le UK College of Mediators, ce qui signifie que les participants reçoivent des crédits Continuing Professional Development (CPD), crédits qui doivent être accumulés chaque année. L'accès de CARM au CPD peut constituer une manière d'élargir l'audience et la demande pour des interventions de formation, de même qu'il peut susciter l'intérêt pour la recherche en AC et changer la culture de la formation en communication (voir Meagher, 2013, sur l'impact de CARM). De plus, CARM a récemment été commercialisé comme entreprise sociale à but non-lucratif ([www.carmtraining.org](http://www.carmtraining.org)), s'assurant une clientèle du secteur privé et public, et générant des revenus pour engager des chercheurs et mettre sur pied des ateliers subventionnés pour les associations caritatives. CARM a aussi reçu le Loughborough University Enterprise Award et a été le sujet d'un certain nombre d'activités d'engagement public. Pour certains, de telles activités pourraient être de trop. Ainsi, je conclurai avec quatre points positifs au sujet de la prolifération de CARM. Premièrement, dans un monde où les fonds publics alloués à la recherche sont limités, CARM génère des revenus pour financer la recherche en AC et les chercheurs. Deuxièmement, il a fourni aux chercheurs en AC une méthode d'intervention attestée, développée avec un financement public et débouchant, par effet de levier, sur d'autres financements. Troisièmement, comme dans les travaux présentés dans d'autres articles du numéro 47 de la revue *Research On Language And Social Interaction*, CARM montre que ce que j'identifie comme « une recherche qualitative à grande échelle » peut avoir un impact et marquer une différence claire entre l'AC et des formes plus traditionnelles d'enquête qualitative, telles que les interviews. Finalement, il fait accéder l'AC à une large audience, qui commence à comprendre le potentiel de l'étude scientifique des interactions.

## Références

- ANTAKI, C. (Ed.). (2011). *Applied conversation analysis: Changing institutional practices*. Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
- BEEKE, S., JOHNSON, F., BECKLEY, F., HEILEMANN, C., EDWARDS, S., MAXIM, J. et BEST, W. (2014). Enabling better conversations between a man with aphasia and his conversation partner: Incorporating writing into turn taking. *Research on Language and Social Interaction*, 47, 292–305.
- DREW, P., TOERIEN, M., IRVINE, A. et SAINSBURY, R. (2014). Personal adviser interviews with benefits claimants in UK jobcentres. *Research on Language and Social Interaction*, 47, 306–316.
- EDWARDS, D. (2001, August). *Couples, conflict and counselling*. Presented at Language and Therapeutic Interaction: An International Conference, Brunel University, London, UK.
- EDWARDS, D. (2005). Moaning, whinging and laughing: The subjective side of complaints. *Discourse Studies*, 7(1), 5–29.
- EDWARDS, D. et STOKOE, E. (2007). Self-help in calls for help with problem neighbors. *Research on Language and Social Interaction*, 40(1), 9–32.
- EDWARDS, D. et STOKOE, E. (2011). “You don’t have to answer”: Lawyers’ contributions in police interrogations of suspects. *Research on Language and Social Interaction*, 44(1), 21–43.
- EMMISON, M. (2012, November). “Epistemic engine” versus “role-play method”: *Divergent trajectories in contemporary conversation analysis*. Keynote presentation, Australasian Institute of Ethnomethodology and Conversation Analysis Conference, Brisbane, Australia.
- HEPBURN, A., WILKINSON, S. et BUTLER, C. W. (2014/this issue). Intervening with conversation analysis in tele- phone helpline services: Strategies to improve effectiveness. *Research on Language and Social Interaction*, 47, 239–254.
- HERITAGE, J. et ROBINSON, J. (2006). Accounting for the visit: Giving reasons for seeking medical care. In J. HERITAGE et D. W. MAYNARD (Eds.), *Communication in medical care: Interaction between physicians and patients* (pp. 48–85). Cambridge, England: Cambridge University Press.
- HERITAGE, J., ROBINSON, J. D., ELLIOTT, M., BECKETT, M. et WILKES, M. (2007). Reducing patients’ unmet concerns: The difference one word can make. *Journal of General Internal Medicine*, 22, 1429–1433.
- JENKINS, L. et REUBER, M. (2014). A conversation analytic intervention to help neurologists identify diagnostically relevant linguistic features in seizure patients’ talk. *Research on Language and Social Interaction*, 47, 266–279.
- KOOLE, T. et MAK, P. (2014). Using conversation analysis to improve an augmented communication tool. *Research on Language and Social Interaction*, 47, 280–291.
- LLEWELLYN, N. (n.d.). *Choice, practice and the prior turn*. Unpublished manuscript.
- MEAGHER, L. R. (2013). *Research impact on practice: Case study analysis*. Swindon, England: Economic and Social Research Council.

- MEEHAN, A. J. (1989). Assessing the “police-worthiness” of citizen’s complaints to the police: Accountability and the negotiation of “facts.” In D. T. HELM, W. T. ANDERSON, A. J. MEEHAN et A. W. RAWLS (Eds.), *The interactional order: New directions in the study of social order* (pp. 116–140). New York, NY: Irvington.
- ROBINSON, J. D. et HERITAGE, J. (2014). Intervening with conversation analysis: The case of medicine. *Research on Language and Social Interaction*, 47, 201–218.
- SACKS, H. (1992). *Lectures on conversation* (Vol. 1). Oxford, England: Blackwell.
- STOKOE, E. (2009). Doing actions with identity categories: Complaints and denials in neighbour disputes. *Text and Talk*, 29(1), 75–97.
- STOKOE, E. (2011). Simulated interaction and communication skills training: The “Conversation Analytic Role-play Method”. In C. ANTAKI (Ed.), *Applied conversation analysis: Changing institutional practices* (pp. 119–139). Basingstoke, England: Palgrave Macmillan.
- STOKOE, E. (2013a). Overcoming barriers to mediation in intake calls to services: Research-based strategies for mediators. *Negotiation Journal*, 29(3), 289–314.
- STOKOE, E. (2013b). The (in)authenticity of simulated talk: Comparing role-played and actual conversation and the implications for communication training. *Research on Language and Social Interaction*, 46(2), 1–21.
- STOKOE, E. (2014). From talk to text: Using the ‘Conversation Analytic Role-play Method’ to engage (potential) mediation clients in spoken and written communication. *Language in Conflict*. Retrieved from <http://www.languageinconflict.org/90-frontpage/169-from-talk-to-text-using-the-conversation-analytic-role-play-method-to-engage-potential-mediation-clients-in-spoken-and-written-communication.html>
- STOKOE, E. et EDWARDS, D. (2009). Accomplishing social action with identity categories: Mediating neighbour complaints. In M. WETHERELL (Ed.), *Theorizing identities and social action* (pp. 95–115). London, England: Sage.
- STOKOE, E., HEPBURN, A. et ANTAKI, C. (2012). Beware the “Loughborough School”? Interaction and the politics of intervention. *British Journal of Social Psychology*, 51(3), 486–496.
- VAN HASSELT, V. B., ROMANO, S. J. et VECCHI, G. M. (2008). Role playing: Applications in hostage and crisis negotiation skills training. *Behavior Modification*, 32(2), 248–263.
- WHALEN, M. R. et ZIMMERMAN, D. H. (1990). Describing trouble: Practical epistemology in citizen calls to the police. *Language in Society*, 19, 465–492.
- WILKINSON, R. (2014). Intervening with conversation analysis in speech and language therapy: Improving aphasic conversation. *Research on Language and Social Interaction*, 47, 219–238.