



République Algérienne Démocratique et Populaire

**Ministère de l'Enseignement Supérieur et de La Recherche
Scientifique.**

Université ABBES LAGHROUR-KHENCHELA.

Faculté : Lettres et Langues.

Département : Littérature et Langue Françaises.

Spécialité : Sciences du langage.

Thème :

***Analyse conversationnelle des négociations du
vendeurs/clients dans le centre commercial ELMAHDI –
Khenchela.***

Mémoire de fin d'étude en vue de l'obtention de diplôme Master.

Sous la direction de :

M^{me}. BOUZAHER Hanane.

Présenté et Soutenu publiquement par : SAIDANE Taqiyeddine.

Devant le jury composé de :

Président: M. Boudjellal. Hacène, (M.A.A) à l'université Abbes LAGHROUR.

Examinatrice : M^{lle}. Boussaad. Amel. (M.C.B) à l'université Abbes LAGHROUR.

Encadreur : M^{me}. Bouzaher. Hanane. (M.A.B) à l'université Abbes LAGHROUR.

**Année universitaire
2017/2018**

Remerciements

Je voudrais exprimer ma profonde gratitude à mon directeur de recherche

*Madame **Bouzaher Hanane**, pour ses encouragements, son suivi continu.*

Merci pour vos précieux conseils et votre patience à mon égard.

*Les membres du jury qui ont accepté de lire et d'évaluer mon travail et de
participer à cette soutenance.*

*Sur un plan plus personnel, je tiens à remercier ma mère qui m'a encouragée
conseillé, mon frère et mes sœurs qui ont toujours été à mes côtés.*

Mes collègues et amis.

*Nombreux sont celles et ceux qui m'ont apporté aide et encouragements au
cours de la préparation de ce mémoire. Qu'ils en soient tous chaleureusement
remerciés*

DéDica ce

À ma mère que j'aime.

À l'âme de mon père.

À l'âme de ma grand-mère.

Table des matières

Introduction générale.....	02
----------------------------	----

Partie théorique

Chapitre I: les interactions verbales.

Introduction

I-champ disciplinaire de l'interaction	06
I-1-l'approche psychologique	06
I-2-les courants sociolinguistique et anthropologique.....	06
I-2-1-ethnographie de la communication	06
I-2-2-l'ethnométhodologie	06
I-2-3-l'analyse conversationnelle	06
I-2-4-la microsociologie.....	06
I-3- l'approche linguistique.....	08
I-3-1- le modèle en rang.....	09

I I-Définition de l'interaction.....	11
II-1 Les caractéristiques de l'interaction verbale.....	12
II-2- L'organisation interactionnelle.....	12
II-3 La situation d'interaction	13
II-3 -1- Les participants.....	13
II-3 -2- Leur relation	13
II-3 -3- Leurs nombres	14
II-3 -4- Les caractéristiques	14
II-3 -5- Le cadre.....	14
II-3 -6- L'objectif.....	14
II-4- Les types d'interaction verbale.....	14
II-4-1- Les interactions complémentaires	14
II-4-2 Les interactions symétriques.....	15

Chapitre II : la négociation conversationnelle

Introduction

I- La notion de la négociation en analyse du discours-en interaction.....	18
I-1- La définition de la négociation	18
I-2- Les ingrédients de la négociation.....	19
I-3- Le déroulement de la négociation.....	19
I-3-1- L'état initial : le désaccord	19
I-3-2-L'ajustement immédiat du désaccord.....	20
I-3-3-L'état final : l'issue de la négociation	24

Partie pratique

Chapitre I: le cadre méthodologique.....

Introduction

1-L'approche du travail	28
2-représentation du corpus.....	29
3-Le choix de corpus	30
4-Transcription.....	30

Chapitre II : Analyse du corpus et interprétations des résultats

Introduction

I- les négociations.....	33
II -La séquence d'ouverture et la séquence de cloture.....	38

Conclusion générale.....	46
---------------------------------	-----------

Bibliographie

Annexes

Introduction générale

Introduction générale

Par nature l'être humain est sociale, il ne peut pas vivre seul, il cherche toujours à entretenir des relations avec autrui, donc il a toujours besoin de communiquer et d'interagir.

Une interaction renvoyant très généralement à l'action de deux ou plusieurs objets ou phénomènes l'un sur l'autre, l'interaction est un concept nomade apparu d'abord dans le domaine des sciences de la vie, il a été à partir de la seconde moitié du XX siècle, adopté par les sciences humaines pour qualifier les interactions communicatives.

L'interaction verbale est l'objet primordial de l'interactionnisme. Avec toute sa diversité, offre aux individus une chance afin qu'ils puissent construire des échanges communicatifs dont ils agissent réciproquement les uns sur les autres en tant qu'une conversation mutuelle entre ces individus.

Il fut un temps où la négociation n'était que le thème exotique de quelques études spécialisées, à partir des travaux dans les années 1960 et 1970, elle prend la part et la place qu'elle mérite au sein des interactions.

La notion de la négociation est devenue très précieuse pour décrire de nombreux phénomènes interactionnels, c'est au cours de l'interaction, que la négociation peut être définie comme un mode de résolution du désaccord. Elle la définit précisément comme processus interactionnel permettant de résorber un différent apparu au cours d'une interaction entre les deux participants.

La négociation ne se contente pas uniquement à l'interaction entre client et vendeur; il s'agit de toute une organisation qu'il faut prendre en considération, une série hiérarchique de séquences qui se succèdent et où chaque unité dépend dans son fonctionnement des événements discursifs qu'apporte l'autre séquence. V. Traverso, de son côté, indique que l'interaction se compose : « *en règle générale, toute interaction se déroule en trois étapes qui se succèdent dans le temps : ouverture/corps/clôture* ». (2005 :32).

Notre travail s'inscrit dans le domaine de L'analyse conversationnelle qui a pour objectif principal de mettre en place les règles qui régissent le fonctionnement des

Introduction générale

conversations et plus particulièrement les divers échanges communicatifs qui se manifestent dans la vie quotidienne.

Dans le but de mener bien notre étude, notre corpus est basé essentiellement sur des enregistrements audio lors de diverses situations de négociations entre clients/vendeurs.

Dans cette optique, nous avons essayé de répondre à la problématique suivante :

Comment s'effectue les modes de traitement de ces négociations ? Et comment les participants arrivent-ils à amorcer l'échange en vue de le mener jusqu'à la clôture ?

Afin de répondre à cette problématique, nous formulons les hypothèses suivantes :

1-La négociation s'associerait aux mécanismes qui ont pour tâche de poursuivre son évolution.

2-Toute interaction encadrerait des séquences liminaires dans lesquelles se trouvent des ressources spécifiques chargées d'assurer son ouverture et sa clôture.

Notre travail de recherche a pour objectif d'analyser les négociations en démontrant leurs modes de traitement à partir de diverses situations d'interactions, ainsi de dégager les différents manières dont les participants à la négociation entrent en contact et de mettre fin leurs échange.

Pour la méthode que nous allons adopter pour mener bien notre analyse, nous inspirons au modèle proposé par **Véronique Traverso**.

Le choix des négociations dans un centre commercial s'explique du fait que toute étude interactionnelle suppose la présence d'un certain nombre d'interlocuteurs, ce qui nous oblige à choisir cet endroit collectif et non individuel qui est riche en échanges verbaux et surtout de négociations entre ses différents participants et enfin, ces interactions représentent en effet, une scène de la vie quotidienne assez ritualisée, c'est ce qui a motivé notre choix en grande partie.

Introduction générale

Nous divisons notre travail en deux parties réparties en projets : une partie concerne la recherche, et une partie concerne le projet de recherche.

La partie de notre recherche se divise en deux phases portant sur les définitions des concepts de base.

Premièrement nous aborderons la notion de « l'interaction verbale » dans lequel nous commençons par le champ disciplinaire de l'interaction verbale en traitant ces approches et ces courants, sa définition, ses genres et types.

Deuxièmement, nous tenterons de présenter la notion de la « négociation conversationnelle » ; nous débuterons par définissons la négociation, ses ingrédients, le déroulement et son mode de traitement, ainsi que quelques données relatives à la négociation.

Ces points seront abordés en détail dans ce qui viendra.

Nous arrivons à notre projet de recherche où nous expliquerons les différentes étapes que nous suivrons pour mener à bien notre étude.

Nous commençons par cibler la méthode de notre travail, définir la nature du corpus et le système que nous appliquerons pour transcrire notre corpus.

Ensuite, nous passerons à analyser les données de notre corpus tout en faisant référence aux outils théoriques et méthodologiques misent en place dans les deux parties de recherche.

Enfin, notre travail s'achève par une conclusion dans laquelle nous confirmons ou infirmons les hypothèses annoncées au début de ce travail.

CHAPITRE I:
LES INTERACTIONS
VERBALES

Introduction :

Dans ce premier chapitre intitulé : « les interactions verbales », nous traiterons la notion de l'interaction verbale, dont nous allons définir tous les points fondamentaux en relation avec cette notion théorique.

I- Le champ disciplinaire de l'interaction :

L'interactionnisme est un champ disciplinaire hétérogène, dans laquelle se trouve plusieurs démarches, approches et théories distinctes et empruntées à la psychologie, l'anthropologie, la sociologie et la linguistique ; dont le but essentiel est l'étude des interactions verbales sous différents angles.

I-1 L'approche psychologique :

Ce courant est basé sur les travaux de l'école de Palo Alto. Constituées d'un groupe de chercheurs, toutes les théories sont inspirées autour de l'œuvre de Bateson dont l'objectif est typiquement thérapeutique.

Ils ont construit une théorie de la communication dont différents aspects ont largement dépassé le champ de la psychologie

C.Kerbrat-Orecchioni cite quelques concepts tirés de ce domaine pouvant être appliqués dans une communication ordinaire qui sont la *double contrainte*, la distinction entre *contenu* et *relation*.

I-2- Les courants sociologiques et anthropologiques : Ils sont nombreux et divers :

I-2-1- Ethnographie de la communication :

Ce courant est fondé par Hymes et Gumperz, dans ces premiers travaux de sociolinguistiques interactionnels, il concentre sur la phénomène de l'alternance codique , et sur le contact de langues .

L'objectif est de savoir décrire une situation de communication, puis de savoir analyser le verbal, le para-verbal et le non verbal comme source de malentendus dans une communication interculturelle.

Pour Hymes le fondateur de ce courant : « *la parole est processus de communication à étudier dans son contexte social à la manière des ethnographes.* » (Hymes ; 1962, cité par c.k.o,1990/1998 :59).

I-2-2- L'ethnométhodologie

Ce courant était fondé par le sociologue H.Garfinkel. Consiste à décrire les méthodes utilisées par les individus afin de réaliser les actions sociales dans lesquelles ils ont engagées.

Les travaux de Sacks et Schegloff ont contribué à l'apparition d'un nouveau courant issu de l'ethnométhodologie qu'ils ont appelé « *analyse conversationnelle* » qui se concentre sur les échanges de paroles entre les individus.

I-2-3 L'analyse conversationnelle :

Ce courant s'est développé sous l'influence de Sacks et Schegloff, ce courant étudie la façon dont les gens parlent en situation réelle. En plus de cela, l'analyse des conversations vise à démontrer l'ordre des comportements des participants dans l'interaction, c'est ce que nous appelons le *déroulement séquentiel* ou *organisation des échanges*. Selon V.Traverso, cette organisation est le point central de l'analyse conversationnelle, elle conduit à « *décrire des arrangements locaux, qu'il s'agisse des procédures d'organisation, telles celles à l'œuvre dans l'alternance des tours de parole, ou des procédures de séquentialisation, telles celles qui régissent le fonctionnement de la paire adjacente, mettant ainsi en évidence le caractère ordonné des conversations et autres types d'interactions* ». (V.Traverso, 2002 :38).

Les interactions verbales disposent généralement d'une structure duelle, elle se base sur des tours de parole qui suivent un certain ordre d'enchaînement et de réciprocité, Elle pose les fondements d'une analyse empirique, qui adopte une démarche inductive à travers la description et l'analyses d'enregistrements d'interactions authentiques et leurs transcriptions.

I-2-4 La microsociologie :

Elle est marquée par les travaux d'E.Goffman. Ce dernier insistera sur trois notions basiques : le cadre participatif, le rituel et la face.

a) le cadre participatif :

Le cadre participatif est :

« L'ensemble des individus qui ont accès à un événement de parole donné, et dont la prise en compte est essentielle pour comprendre le fonctionnement de la communication »

(V. Traverso ; 2005 :10).

En analyse des conversations et autres formes d'interaction verbale, la notion de cadre participatif compte parmi les paramètres permettant de caractériser une situation de communication : on y étudie les participants, leur qualités et les relations qui les unissent lors d'un échange communicatif.

b) le rituel :

Pour E. Goffman le rituel consiste à ce que la personne ne perde la face, il distingue deux phases de rituels :

Rituels réparateurs : qui ont pour fonction de tenter de neutraliser une offense (excuse, justification, etc.).

Rituels confirmatifs : qui consistent à instaurer, maintenir, modifier ou faire cesser une relation.

c) La face :

C'est une règle qui consiste à la fois d'éviter de perdre sa face, et de préserver la face de l'autrui :

« On peut définir le terme de face comme la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier. La face est une image du moi déclinée selon certains attributs sociaux approuvés, et néanmoins partageable, puisque, par exemple, on peut donner une bonne image de sa profession ou de sa confession en donnant une bonne image de soi » (Goffman ; 1974 : 9).

I-3 L'approche linguistique :

Pour cette approche linguistique nous allons essayer d'expliquer brièvement le modèle d'analyse en rang proposé par C.Kerbrat-Orecchioni.

1-Le modèle en rang :

C.Kerbrat-Orecchioni propose un modèle constitué de cinq rangs. Trois d'entre eux appartiennent à des unités dialogales et le reste à des unités monologiques :

a) unités dialogales :

Impliquent deux locuteurs.

1-***l'échange*** : L'échange est le quatrième rang qui joue une fonction fondamentale dans l'interaction verbale, dans lequel les deux participants vont s'impliquer.

L'échange est la plus petite unité dialogale :

« composé au minimum de deux interventions produites par des locuteurs différents ».(V.Traverso ;2005 :38)

On distingue deux types d'échange, *l'échange confirmatif* qui sert à établir une relation entre deux locuteurs, *échange réparateur* qui sert à remplir les fonctions de transaction et concevoir deux interventions :

-*Initiative illocutoire* : consiste à poser des questions à l'interlocuteur.

-*Réactive illocutoire* : consiste à donner des réponses.

2- ***l'interaction*** :

Considérer comme l'unité de rang supérieur. Elle correspond à

« Ce qui se passe entre la mise en contact des participants et leur séparation ». (Ibid., 2005 :38).

3-***la séquence*** :

Elle est le troisième rang de l'interaction verbale.

«Composée d'un ou de plusieurs échanges liés thématiquement et/ou pragmatiquement ». (V.Traverso, 2005 :38).

b) Unités monologiques :

Impliquent un seul locuteur :

4- **L'intervention** :

Est la grande unité monologique de l'échange. L'intervention a une valeur fonctionnelle. Elle ne doit pas être confondue avec le tour de parole, unité essentielle de l'analyse conversationnelle, qui n'a de valeur que formelle.

Les interactions verbales

« Elle ne contient, dans le cas le plus simple, qu'un seul acte, mais le plus souvent elle en comporte plusieurs, qui sont hiérarchisés ». (Ibid. 2005 :36).

5- acte de langage : L'acte de langage est le dernier rang de l'interaction verbale.

« L'action minimale effectuée par un locuteur ». (Ibid. 2005:36).

La notion des actes du langage est en relation avec la pragmatique qui tire son origine des travaux d'AUSTIN dans son ouvrage « quand dire c'est faire » en 1962.

II- Définition de l'interaction

La notion de l'interaction est apparue d'abord dans le domaine des sciences de la nature et des sciences de la vie puis des sciences humaines pour qualifier les interactions communicatives.

Dans le terme « Interaction verbale » deux éléments centraux méritent une attention particulière : selon le dictionnaire le *LAROUSSE* « interaction » : « C'est l'influence réciproque De deux phénomènes, de deux personnes. ». Et d'une autre « Verbale » qui renvoie à l'échange de parole.

Plusieurs définitions ont été données à ce terme, selon **Véronique Traverso** :

« L'interaction correspond à ce qui se passe lorsque plusieurs personnes se trouvent réunies. ». (2005 :19).

Cela signifie que l'interaction implique la présence de deux personnes au minimum.

Dans ce sens **C.Kerbrat Orecchionni** ajoute :

« Tout au long d'un échange communicatif quelconque, les différents participants, que l'on dira donc des « interactions » exercent les uns sur les autres un réseau d'influence mutuelles – parler c'est échanger, et c'est changer en échangeant. ».(1990 :17)

A la lumière de cette citation, parler ce n'est pas seulement échanger de parole, mais aussi agir l'un sur l'autre sous un système d'influence mutuelle.

En ce qui concerne le point de vue de **Goffman**, il a adopté le terme « rencontre » au lieu de dire « Interaction », parce que au cours d'une interaction, les partenaires se trouvent en présence continue les uns avec les autres : il affirme que :

« par interaction (c'est-à-dire l'interaction de face à face) on entend à peu près l'influence réciproque, que les participants exercent sur leurs actions respectives lorsqu'ils sont en présence physique immédiate les uns des autres ; par une interaction , on entend l'ensemble d l'interaction qui se produit n un occasion quelconque quand les membres d'un ensembles donné » se trouvent en présence continue les uns des autres , le terme “ rencontre “ pouvant aussi convenir. » (Goffman 1973 :23 ; cité par k.o.2011 :15)

À ce titre **C.Kerbrat Orecchionni** définit l'interaction :

« Comme un processus déclenché par des individus qui entreprennent des actions pour communiquer entre eux. Ces actions sont régies par les règles sociales des individus en interaction. ». (1990 :13)

II-1 Les caractéristiques de l'interaction verbale :

a) ***La coprésence :***

La coprésence des participants est la principale caractéristique de l'interaction verbale, elle leur permet de se comprendre les uns les autres en se basant sur des éléments verbaux et non verbaux. Les partenaires s'influencent réciproquement à travers leurs comportements.

b) ***La cogestion :***

L'interaction verbale se caractérise également par la cogestion c'est-à-dire les participants de l'interaction doivent assurer le bon déroulement particulièrement le succès ou l'échec de la communication sous leurs propres responsabilités, dont l'objectif principal est de communiquer l'un avec l'autre en participant à la gestion de l'interaction du début jusqu'à la fin de mener à bien l'intercompréhension entre eux.

c) ***L'importance du respect de certaines règles :***

L'interaction verbale se caractérise par le respect de certaines règles. Pour que la communication et la transmissions du message soit dans le bon déroulement, les participants doivent agir d'une manière raisonnable rationnelle et surtout compréhensible à l'aide d'un ensemble de conduits caractérisent un principe nommé « *le principe de coopération* ».

Donc, nous pouvons dire que l'interaction verbale se caractérise essentiellement par la présence d'un moins deux ou plusieurs participants lors d'un échange verbale. Elle se fonde sur une gestion coopérative où les langages verbaux et non verbaux jouent un rôle basique et fondamental.

II-2- L'organisation interactionnelle :

a) ***L'organisation locale :***

- ***Les tours de parole :*** selon *Traverso* :

« *La parole dans l'interaction s'effectue selon un principe général « chacun son tour* ». (2005 :30)

C'est-à-dire parler son tour et laisse l'autre prendre la parole, et pour que le déroulement de l'interaction soit bon, équilibré et harmonieux, il faut prendre en considération les règles d'alternance (présentée dans SACKS, Schegloff, et Jefferson en 1974), et le respect de tour de parole.

b) L'organisation globale :

D'après **Kerbrat-Orecchioni** :

« La plupart des interactions se déroulent effet selon le schéma globale suivant : la séquence d'ouverture, le corps de l'interaction, la séquence de clôture » (1990 :220).

Dans le même découpage, en affirment que :

« En générale toute interaction se déroule en trois étapes qui se succèdent dans le temps : « Ouverture / corps / clôture. ».(Véronique Traverso ; 2005 :32)

1) **L'ouverture** : correspond à la prise de contact entre les participants et à une première mise en place des modalités de l'interaction à venir. Les séquences d'ouverture en générale sont les salutations qui définissent le premier contacte entre les locuteurs.

2) Le corps :

« Le corps de l'interaction se compose d'un nombre indéfini de séquences d'échanges de nature très différentes selon le type de situation dont il s'agit. ».(Véronique T ; 2005 : 32).

3) La clôture : D'après Traverso :

« La clôture correspond à la fermeture de la communication et à la séparation des participants. ».(Ibid.)

Les interactants signalent l'existence de « Pré-clôture » qui annonce la clôture, verbaux comme par exemple : " bon fin journée ; " bon j'vais y aller ", et d'autre non verbaux comme "faire mine de se lever ".

II-3 La situation de communication :

Traverso voit que la situation de communication ne fonctionne qu'avec les éléments constitutifs de l'interaction : les participants, le cadre spatiotemporel et l'objectif.

1) **Les participants** : sont les personnes qui participe dans une situation d'interaction ou un échange.(sont nommés aussi, les cas, les partenaires, les interlocuteurs , les sujets parlant...)

2) Leur relation :

Les interactions verbales

« On peut différencier les grands types de relation, personnelles (Amis), institutionnelles (collègues), fonctionnelle (client / vendeur). ».(Ibid. P18)

Le rôle aussi peut coïncider avec un statut social particulier, par exemple : le médecin peut à la fois être un voisin. L'enseignant peut à la fois être un père.

3) **Leur nombres** : les nombres des partenaires change d'une interaction à une autre, et il influence le processus de l'échange comme le mentionne **Traverso** :

« Le nombre des participants engagés dans l'interaction influence le déroulement et modifie les contraintes passants. ».(Ibid. : p18.)

4) **Les caractéristiques** : les caractéristiques des participants jouent un rôle assez important tels que : l'âge, le sexe...etc.

5) **Le cadre** : il comprend deux éléments basiques ; le temps et le lieu.

- **Le temps** : TRAVERSO souligne que l'influence de déroulement de l'interaction se fait grâce à deux aspects ; le moment où se passe l'interaction, et la durée ; le fait de prendre son temps, le manque de temps, accélérer ou ralentir l'interaction ou même l'arrêter.

- **Le lieu** : concerne l'endroit où se passe l'interaction, on distingue les lieux publics et les privées.

6) **L'objectif** : c'est le but globale de l'interaction ;

« La raison pour laquelle les individus sont réunies. ».(Ibid. P19)

TRAVERSO distingue les interactions d'une finalité externe qui visent quelque chose qui est extérieure à la relation par exemple : un accord transactionnel une décision, c'est le cas des interactions commerciales dont l'objectif c'est l'achat ou la vente d'un bien, et les interactions d'une finalité interne comme les conversations qui visent à « le plaisir d'échange ».

II-4 Les types d'interaction verbale :

II-4-1 Les interactions complémentaires :

Dites aussi les interactions asymétrique, se caractérise par les places inégalitaires ou la relation entre eux peut être harmonieuse si chacun accepte sa position et confirme la position de l'autre "la position haut et la position basse".

a) **La consultation** : elle est un type d'interaction complémentaire dont les deux participants possèdent l'un et l'autre une position haut / basse,

Celui qui prend la position haut, c'est le spécialiste qui possède la science ou le savoir, la position basse est celle de consultant qui recherche un avis sur un sujet, un conseil, une aide à un problème qui se pose au niveau de son état de santé.

b) **L'enquête** : ce type nécessite la présence de deux pôles : enquêteur / enquêté, dont le premier recherche des informations et des connaissances sur des objets à partir d'un questionnaire posé à son enquêté.

c) **L'entretien** : il revêt des processus fondamentaux d'interaction. L'entretien engage deux participants se trouvent en présence.

« On distingue les entretiens psychologiques, diplomatiques, journalistiques et libres mis en œuvre dans divers sciences sociales »

d) **La transaction** : c'est une « opération commerciale » (dictionnaire Larousse ,2010 :p1026).

La transaction c'est une interaction de nature vendeur/client, qui vise à l'obtention d'un service. Elle considérer comme l'unité de la négociation conversationnelle des interactions.

II-4-2 Les interactions symétriques :

Les interactions symétriques se caractérisent par un rapport de place et d'égalité des participants qui partagent aussi les mêmes droits.

Vion Robert souligne que :

« le rapport de place entre deux individus qui s'engagent dans une interaction non complémentaire n'est donc pas fixé de manière explicite, si ce n'est pas l'histoire interactive dans laquelle s'inscrit cette rencontre. »
(1992 :p135)

a) **la discussion** : c'est un genre d'interaction verbale qui peut à la fois être parmi les deux genres complémentaire et symétrique : dans son article « Analyse des interactions» Vion Robert voit que

« La seule interaction à se jouer des critères qui permettent par ailleurs de procéder à une typologie. »(1996 ; 56-59).

Les interactions verbales

Les partenaires qui discutent puissent convaincre l'un et l'autre en utilisant des stratégies argumentatifs au cours d'un sujet donné.

a) le débat : type d'interaction qui peut combine entre deux personnes qui ont le même statut et le même droit de défend leurs idées sous forme d'une confrontation d'opinions à propos d'un objet précisé.

Le débat se caractérise par la présence d'un public et un médiateur chargé de veiller à son bon déroulement.

b) la dispute :

« La dispute comme la discussion, la dispute est un type qui peut se dérouler dans différent cadre. On peut présenter la dispute comme la forme ultime de la discussion avant qu'elle se dégénère dans la violence. » (Ibid. P139).

c) la conversation : est une communication orale entre deux ou plusieurs interlocuteurs qu'ils se caractérisent par leurs places égalitaires et les mêmes droits à la participation et à la prise de parole, en affirmant que :

« la conversation est une interaction verbale réciproque. Corollairement elle exige un minimum de deux participants ayant des droits égaux : droits de la prise de parole et droit de réponse. » (André ; 1984 :17).

CHAPITRE II :
LA NEGOCIATION
CONVERSATIONNELLE

Introduction :

Dans ce chapitre : « la négociation conversationnelle », nous définissons cette notion, ainsi nous aborderons quelques données relatives à la négociation.

I- La notion de la négociation en analyse du discours-en interaction :

« Pour que les participants à l'interaction puissent parvenir à construire ensemble cette sorte particulière de texte qu'est une conversation, encore faut-il que s'établissent entre eux un certain nombre d'accords sur les règles du jeu de langage dans lequel ils se trouvent conjointement engagés. Le plus souvent, ces accords s'établissent spontanément. Mais lorsque des désaccords sur tel ou tel aspect du fonctionnement de l'échange surgissent soudainement et si les participants désirent que l'interaction se poursuive sur un mode relativement harmonieux, ils devront recourir à un certain nombre de procédures visant à résorber le désaccord: ce sont ces mécanismes d'ajustement des comportements mutuels

C. Kerbrat-Orecchioni appelle « **négociations conversationnelles** » (KERBRAT-ORECCHIONI C., *Le Discours-en-interaction* ; 2011 : p.94.)

I-1- La définition de la négociation

La négociation est processus de communication et d'échange entre au moins deux parties dont l'objet est la recherche d'un accord.

Le terme a reçu plusieurs définitions, c'est selon le **Petit Robert** une négociation :

« C'est une série de démarche qu'on entreprend pour parvenir à un accord, pour conclure une affaire. ».

C. Kerbrat-Orecchioni appelle « *négociation conversationnelle* » tout processus interactionnel susceptible d'apparaître dès lors qu'un différend surgit entre les interactants concernant tel ou tel aspect du fonctionnement de l'interaction, et ayant pour finalité de résorber ce différend afin de permettre la poursuite de l'échange. (2011 ; 103)

En fait, la négociation au sens le plus étendu s'oriente beaucoup plus vers le domaine de l'interaction puisque les deux pôles sont souvent dans une situation d'échange et de confrontation d'intérêts sur divers points afin de satisfaire un besoin ou un accord entre eux ; en affirmant que : « *la négociation est une forme interactionnelle particulière , les participants s'engagent dans une activité discursive visant à se mettre d'accord sur décision concernant un objet de nature variable* » (C.K.Orecchioni,2000 :71).

Touzard de son coté définit la négociation comme une : « *procédure de discussion qui a pour objectif de concilier des points de vue opposés. Il y a négociation quand l'accord ne coule pas de source, lorsque les protagonistes en désaccord tentent de trouver un accord.* » (1987 :30).

I-2 Les ingrédients de la négociation

Toute négociation nécessite la présence de « plusieurs acteurs », généralement les négociations font participer un groupe d'au moins deux négociateurs impliqués dans le désaccord. Cette activité peut aussi marquer par l'assistance d'un « modérateur » ou « porte-parole » ; qui se caractérise par son rôle particulier. **C.K.Orecchioni** le définit comme : « *une sorte de distributeur officielle des tours de parole.* » (2011 :94). Comme c'est le cas d'un « médiateur » qui s'efforcent pour résoudre un conflit social.

De plus, la négociation nécessite aussi un « objet à négocier » qui comprend les attributs dont les participants veulent négocier, dans certains cas il s'agit de négocier le prix, la qualité de produit et le temps nécessaire...etc.

I-3- Le déroulement de la négociation :

Pour que le déroulement de la négociation se fasse de façon organisée, il faut passer par :

I-3-1- L'état initial : le désaccord :

Pour qu'on puisse parler de la négociation, sa situation de départ soit indiquée par un désaccord.

« Le désaccord, au sens large, implique une divergence, une opposition de pensées, de sentiments, de volontés » et présuppose « l'existence de deux débateurs au moins (...) occupant dans un même champ spéculatif deux positions antagonistes. » (**C.K.Orecchioni** 1980 :5). C'est selon elle la négociation ne débute qu'avec un désaccord ou du moins de non accord.

Véronique Traverso considère le désaccord comme la source de la négociation, selon lui il est peut être relatif aux différents niveaux de l'interaction tels que :

-les signés employés : le participant peut utiliser des signés au cours de l'échange, dans ce cas ce qui est peut être négocié sont les significations de ses signes.

-Sa structuration locale (les tours de paroles) : les tours de parole renvoient au mécanisme d'alternance du locuteur, une notion désignant la possibilité dont bénéficie un interlocuteur de prendre la parole.

- **Sa structuration globale, particulièrement sa clôture :**
- L'organisation globale comprend trois étapes : ouverture, corps, clôture.
- En ce qui concerne la clôture, correspond à la fermeture et à la séparation des participants. La clôture est une étape où les participants manifestent l'envie de mettre fin à leur interaction verbale. Elle comporte des 'actes de clôture' ce sont des salutations (bonne fin de journée), des remerciements et autres expressions (à bien tôt).
- **Ses thèmes :** Sont les sujets de la conversation
- **Les opinions avancées :** sont les opinions émises par chaque interlocuteur qui concerne le sujet de la négociation. Ses opinions peuvent être acceptées ou rejetées par l'un des interlocuteurs.
- **Les rôles interactionnels :** est lié au type d'interaction en cours et est en quelque sorte le rôle que l'on joue au sens où un acteur peut jouer un rôle : par exemple le vendeur et le client.
- « Pour étudier les négociations conversationnelles, il est essentiel de tenir compte de fait que ces différents niveaux sont interdépendants : un désaccord sur une opinion ou sur les places interactionnelles, s'accompagne le plus

souvent de perturbations au niveau des tours de parole et des signes employés. »
(V.Traverso, 2005 :75).

I-3-2- L'ajustement immédiat du désaccord

L'*ajustement* concerne la manifestation du désaccord par un des participants, dont le premier participant ne maintient pas sa proposition et l'autre l'accepte immédiatement et décide de passer. Donc il faut observer le déroulement des échanges postérieurs à la manifestation du désaccord, ce qui donne la possibilité d'éviter deux propositions distincts.

« On parle d'ajustement lorsqu'il est possible d'identifier :1) une manifestation-expression ou trace-de désaccord ; 2) la prise en compte de ce désaccord par l'interlocuteur qui ne maintient pas sa proposition. » (2005 : 76).

Dans le cas où les deux participants maintiennent ses propositions, là on parle de la cristallisation du désaccord qui est l'amorce d'une négociation.

« Il y a alors cristallisation du désaccord, avec maintien de chacun sur ses positions, c'est une négociation, par opposition au cas précédent. On y observe 1) une expression (trace) de désaccord ;2) sa prise en compte ; 3) sa cristallisation par maintien des positions. » (Ibid.)

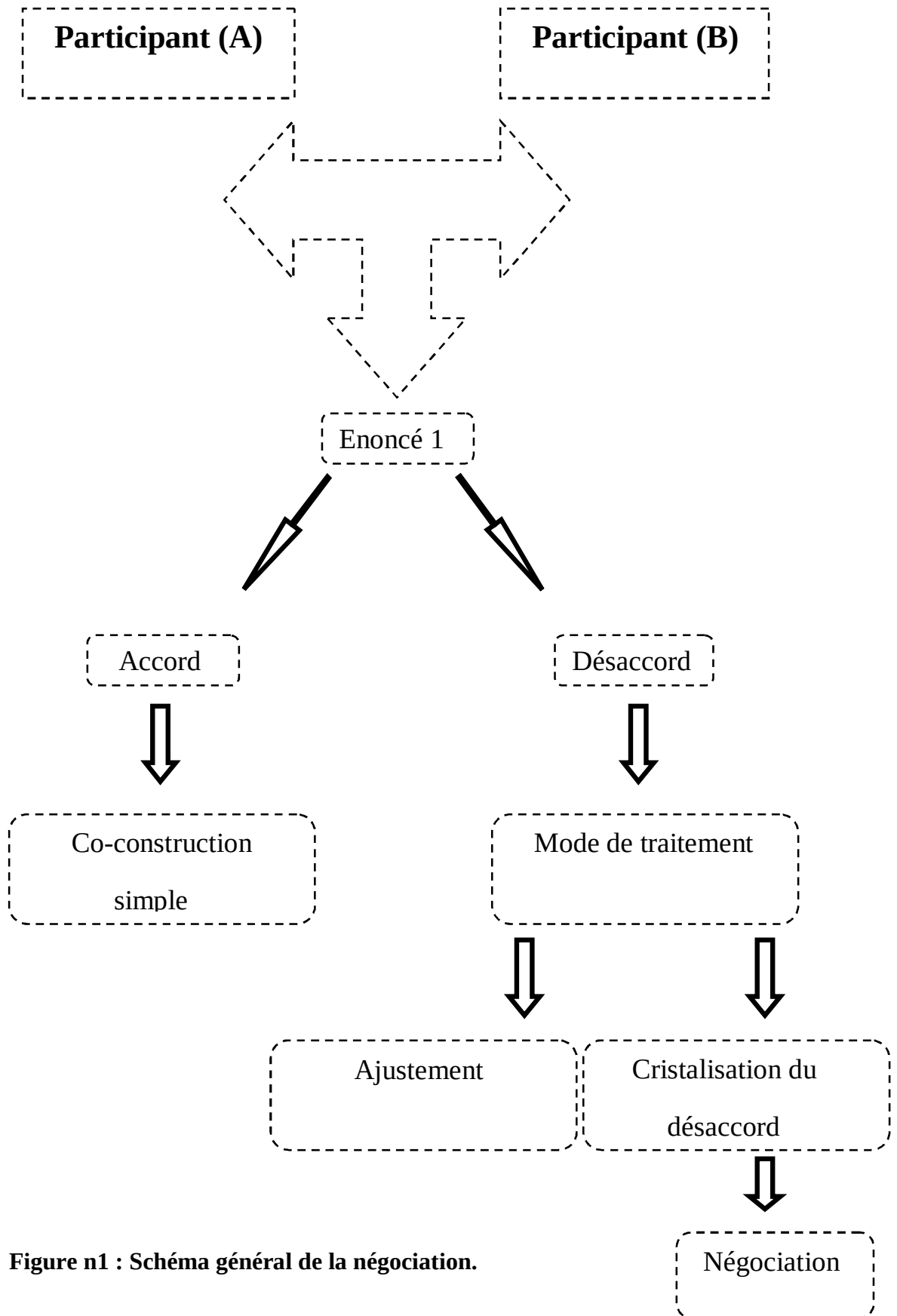


Figure n1 : Schéma général de la négociation.

Le schéma ci-dessus est élaboré par Véronique Traverso :

En observant ce schéma nous pouvons comprendre que A et B sont des participants, A émet une proposition à B, si B accepte cette proposition il y aura dans ce cas un accord entre eux qui entraîne une Co-construction simple de la négociation. Si B a refusé, et formule directement une contreproposition. Cette dernière peut être acceptée par A il y aura donc un ajustement Si A la rejette, on entre dans phase de « cristallisation du désaccord » et la négociation commence.

I-3-3- L'état final : l'issue de la négociation :

Le dernier élément en ce qui concerne le déroulement des négociations est relatif à leur issue qui peut indiquer la situation finale par une obtention d'un accord ou l'absence de résolution de désaccord.

➤ Réussite de la négociation :**✓ Par compromis :**

Un compromis c'est un arrangement auquel on parvient grâce à des concessions, il s'agit d'un résultat satisfaisant les deux participants.

La réussite de la négociation par compromis est : « *considérée comme l'aboutissement idéal d'une négociation, cette issue n'implique ni gagnant ni perdant : les deux participants ont modifié conjointement leurs positions de départ, et se sont mutuellement rapprochés pour s'accorder sur un - terrain d'entente -. »*. (C.K.Orecchioni, 2011 : 101).

✓ l'obtention d'un accord :

Moeschler parle d'*expansions*. Ces expansions vont permettre aux interactants de clôturer l'interaction sur le mode du consensus, puisqu'il décrit les faits argumentatifs dans un cadre d'accord et de négociation, l'accord étant une condition de clôture (et ce, encore plus dans le cadre des interactions comportant des transactions commerciales). Parmi les différentes procédures qu'il a repérées comme étant des procédures permettant d'obtenir l'accord Moeschler parle d'*expansions*. Ces expansions vont permettre aux interactants de clôturer l'interaction sur le mode du consensus, puisqu'il décrit les faits argumentatifs dans un cadre d'accord et de négociation, l'accord étant une condition de clôture (et ce, encore plus dans le cadre des interactions comportant des transactions commerciales). Parmi les différentes procédures qu'il a repérées comme étant des procédures permettant d'obtenir l'accord.

Dans son ouvrage *Argumentation et conversation* (1985:172-176), J. Moeschler analyse le concept de *négociation* en relation avec la notion d'*accord* et en distingue cinq types:

1) **la négociation anticipée** : qui est une stratégie argumentative fréquente visant à anticiper les contre-arguments que l'on pourrait opposer, et à les refuser par là-même.

2) **la négociation factuelle** : qui a pour objet la mise en accord sur un certain nombre de faits décisifs pour la poursuite de l'interaction.). Ce type de négociation porte sur des objets transactionnels (prix, délai, etc.)

3) **la négociation interactionnelle** : qui repose sur les images que chaque participant veut imposer à l'autre lors de l'interaction.

4) **la négociation méta-discursive** : qui permet l'interprétation rétroactive de la fonction d'une intervention.

5) **la négociation méta-interactionnelle** : qui porte sur les droits et les obligations des participants d'une interaction.

Donc, la négociation concerne la thématique des échanges, les points de vue respectifs, l'ouverture et la clôture de l'interaction. D'autre part, elle peut manifester le désaccord de la tentative de le remédier de la part de interactants.

✓ **Par ralliement spontané :**

La résolution peut consister en un ralliement spontané lorsque un participant rejoignant la position de l'autre : « *l'un des deux participants accepte de son plein gré de s'aligner sur la position de l'autre ; il -s'écroule-, dit-on vulgairement, et -tombe d'accord- -avec son partenaire.* » (C.K.Orecchioni, 2011 :101-102)

✓ **Le non aboutissement de la négociation :**

« C'est le statu quo – que les concessions de l'un soient rejetées par l'autre, ou que chacun campe obstinément sur ses positions de départ. »(Ibid.)

PARTIE PRATIQUE

CADRE
METHODOLOGIQUE

Introduction :

Dans ce premier chapitre de la partie pratique, nous allons expliquer les différentes étapes que nous allons suivre pour mener bien notre étude.

Tout d'abord, nous commençons par cibler la méthode de notre travail, définir la nature du corpus et le système que nous allons appliquer pour transcrire notre corpus.

1) L'approche du travail :

Notre travail porte complètement sur un modèle basique présenté par Véronique Traverso, dans son ouvrage « l'analyse des conversations ».

Ce modèle est en relation étroite avec « la négociation conversationnelle », il s'articule autour du déroulement de la négociation et son mode de traitement.

Vu que nous suivrons ce modèle, nous repérons

- *la source du désaccord,

- *L'ajustement, concerne la manifestation du désaccord par un des participants, dont le premier participant ne maintient pas sa proposition et l'autre l'accepte immédiatement et décide de passer.

- Ajustement sur les signifiants : ils se produisent lorsque l'un des participants cherche un mot, rejette toutes les propositions de ses partenaires ; ceux-ci ne maintiennent pas leurs propositions et passent à autre chose, traitant le désaccord par ajustement.

- Ajustement sur les opinions : des propositions exprimant des opinions sont rejetées.

- Ajustement incessants des tours de parole : les désaccords se traduisent aussi par d'incessants chevauchements et interruptions qui donnent à l'interaction un aspect chaotique.

- *La cristallisation du désaccord, ainsi que certains points doivent être éclaircis, particulièrement les ingrédients de la négociation, tels que :

*les participants : généralement les négociations exigent la présence de deux ou plusieurs participants (les négociateurs), impliquées directement dans le désaccord qui peut être en relation avec certains niveaux de l'interaction y compris :

-les signes employés.

-la construction de l'interaction, particulièrement l'organisation globale et locale.

-les thèmes traités.

-Les opinions exprimées par chacun des participants.

-les moments d'ouvertures et de clôtures

*quelque chose à négocier : un sujet précis dont les participants sont en présence pour la négociation.

2) représentation du corpus

Dans le but de mener bien notre étude, notre corpus est basé essentiellement sur des enregistrements audio lors de diverses situations d'interactions entre clients/vendeurs.

Le corpus est constitué d'une transcription minutieusement sélectionnée, collectée et traitée. Il faut préciser aussi que les enregistrements ont été menés à l'aide d'un magnétophone qui s'est déroulé pendant le moi de mai de l'année 2018, et chaque enregistrement dure en moyenne quelques minutes, dans le centre commercial « EL MAHDI » à Khenchela. Ce centre commercial se situe au centre ville. Il ouvert tous les jours de 8.00 h du matin, jusqu'à 19.00h ou plus.

Au cours de notre travail nous avons rencontré quelques difficultés surtout dans le premier temps d'enregistrement du moment où certains participants n'ont pas facilité la tâche où ils ont refusé de participer.

Les participants parlent tous l'arabe dialectal. Cependant, étant bilingues, ils introduisent des passages en langue française, qui se limite en quelques mots d'usage quotidiens employés dans le dialecte algérien.

Nous arrivons à la façon d'enregistrer les conversations, lorsque nous étions présents, dans des cas nous tenions le magnétophone et le rapprochions à chaque fois des participants, dans les autres cas le magnétophone a été posé sur la table, tout dépend de la situation de l'interaction.

3-Le choix de corpus :

Le choix des négociations dans un centre commercial s'explique du fait que toute étude interactionnelle suppose la présence d'un certain nombre d'interlocuteurs, ce qui nous oblige à choisir cet endroit collectif et non individuel qui est riche en échanges verbaux et surtout de négociations entre ses différents participants et enfin, Ces interactions représentent en effet une scène de la vie quotidienne, c'est ce qui a motivé notre choix en grande partie.

4) Transcription

Nous appliquerons ici le système de la transcription en ligne, qui oblige à un retour à la ligne à chaque prise de parole de la part d'un locuteur.

Quant à les sigles adoptés pour définir les participants, nous allons décider d'opter le « V » pour designer le « vendeur », et le « CL » pour designer le « client ».

Nous avons utilisé l'Alphabet Phonétique International (API) pour la transcription des séquences émises en arabe dialectal.

a. Les voyelles :

a : antérieure écartée très ouverte.

i : antérieure écartée très fermée.

e : antérieure écartée fermée.

ɛ : antérieure écartée ouverte.

o : postérieure arrondie fermée.

u : postérieure arrondie très fermée

b. Les consonnes :

ا	ʾ	[ʔ]	ز	z	[z]	ق	q	[q]
ب	b	[b]	س	s	[s]	ك	k	[k]
ت	t	[t]	ش	ʃ	[ʃ]	ل	l	[l]
ث	ṭ	[θ]	ص	s	[s]	م	m	[m]
ج	ǧ	[dʒ]	ض	ḍ	[d]	ن	n	[n]
ح	ḥ	[h]	ط	t	[t]	ه	h	[h]
خ	ḫ	[x]	ظ	ẓ	[z]	و	w	[w]
د	d	[d]	ع	ʿ	[ʔ]	ي	y	[y]
ذ	ḏ	[ð]	غ	ǧ	[ɣ]			
ر	r	[r]	ف	f	[f]			

↑ Intonation montante

↓ Intonation descendante

(.) Indique une pause brève

(::) Indique une pause longue

] Indique un chevauchement de parole

PARTIE ANALYTIQUE :
ANALYSE DU CORPUS ET
INTERPRETATION DES
RESULTATS

Introduction :

Ca chapitre est consacré d'analyser les données de notre corpus tout en faisant référence aux outils théoriques et méthodologiques misent en place dans les deux chapitres précédents.

Dans un premier temps, nous analysons le fonctionnement du déroulement de la négociation et son mode de traitement.

Ensuite, nous donnerons une brève idée sur la structure des séquences d'ouverture et de clôture, pour cela nous tirons profile de l'approche conversationnelle pour analyser ces deux séquences de l'interaction après les avoir dégagés.

I- les négociations

Interaction n°1:

CL : esselem

V : wa ʔalikum esselem↑

CL : tʔ iʃ (.) xoya kayen cuisinièr brandt↑ ?

V : non brandt mabqatef kayen condor

geant w iris

CL : ah d'accord↓ (.) mataqderf dɔʒibli Brandt

ʔodwa ?

V : non ʔodwa impossible ila tesbri nehar lexmis

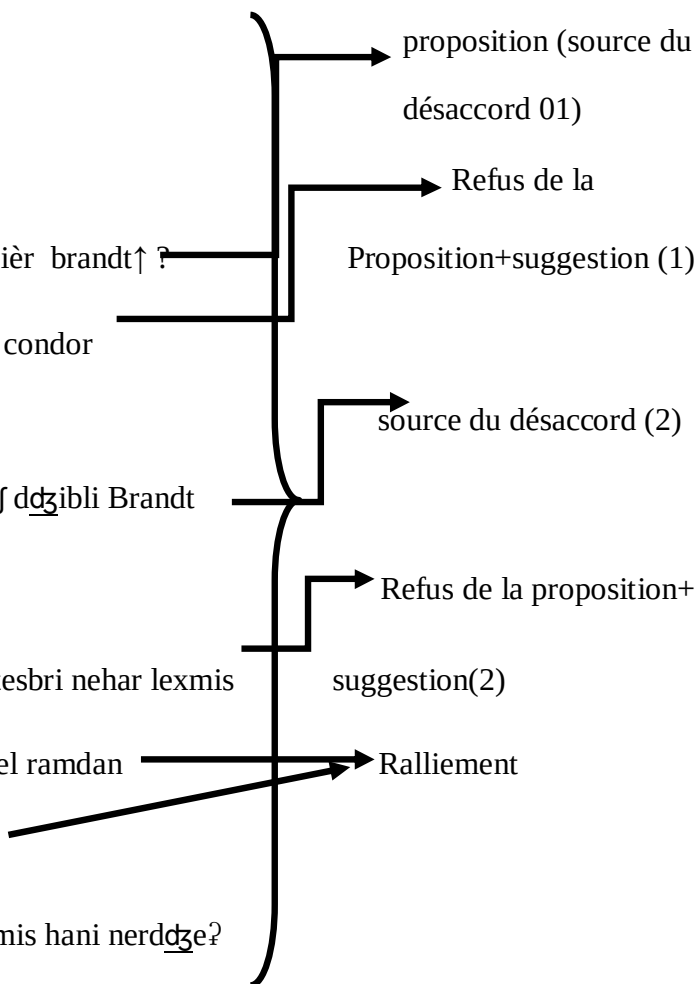
CL : oui maʔli f l'essentiel qebel ramdan

V : brebi n fallah lexmis tkun

CL :]nfallah emmala nehar lexmis hani nerddɔʒe?

beslema xoya

V : filemen xti



Discussion : L'interaction ci-dessus s'agit d'une négociation liée au niveau des opinions avancées de chacun des participants.

Chapitre II : Analyse du corpus et interprétation des résultats

Au début de la négociation, (linge 3) la cliente commence par une proposition, qui a été rejetée par le vendeur et suivie par une suggestion (linge 4). La (ligne 5) indiquée par une autre proposition de la part de la cliente, le vendeur de son tour a refusé cette proposition, et il a préféré de rajouter une autre suggestion (linge 6). (Linge 7), la cliente ne maintient pas sa proposition et accepte de son plein gré la suggestion du vendeur, on a alors un ajustement.

Interaction n2 :

Extrait a :

CL : sbah lxir

V : sbah nur xoja labes ?

(Le client fait tourner le magasin après quelques minutes ...)

CL : xoya f hal daret had la chambre↑ ?

V : hadik daret reb?in meljun

CL : win mexdumin hadu dzayer ?

V : lala turkya

CL : awah hado ta? hna berk

V : rani sîr men essel?a li ndḍzib fiha

CL : hochement de tête de droit à gauche

V : lala fuf hada bois rouge, solide bien fini w même décor mlih yaser

CL : maa↓ ma f ekit f↑

besslema xoya w esmahli dérandạzitek

V : besslema xoya normal

Proposition

refus de la proposition

maintien de l'élément
suscitant le désaccord

argument

maintien de refus

maintien sa position
+situation argumentative

maintien de refus

Discussion :

A première vue de cette interaction, on remarque que le client (linge 5), émet une proposition concernant le pays de fabrication, on considère cette proposition comme source de désaccord qui sera refusée par le vendeur à travers son manifestation du désaccord (linge6).

Le vendeur et le client ont maintient chacun sa position, ce qui nous a permis d'entrer dans la phase de cristallisation du désaccord (linges 8-9-10). Cette dernière conduit l'interaction vers une négociation proprement dite « la micro-négociation ».

(Linge 11), à l'aide d'une situation argumentative, le vendeur essaye de convaincre le client, mais ce dernier insiste sur sa position.

En tant que les concessions du vendeur et du client ont rejetés l'un par l'autre et que chacun d'entre eux préfère de maintenir ses position de départ, la négociation donc se termine par le « non aboutissement ».

Interaction n3:

Extrait a :

CL1: esselemu ʔalikum

CL2 :]esselemu ʔalikum

V : wa ʔalikum esselem wafrakum

CL2 : ça va mouha walah bien wenta ?

CL1: ʃ hal dar l'Adidas hada?

V: 580 elf

CL1: we fra ʃek mliha hadi ? Ana ʔedɔʒbtɛni
désaccord

CL2 : oui mliha

V : nʔatik wahda t'sseyéha ?

CL1 : hih aʔtini wahda 41w tkun noir

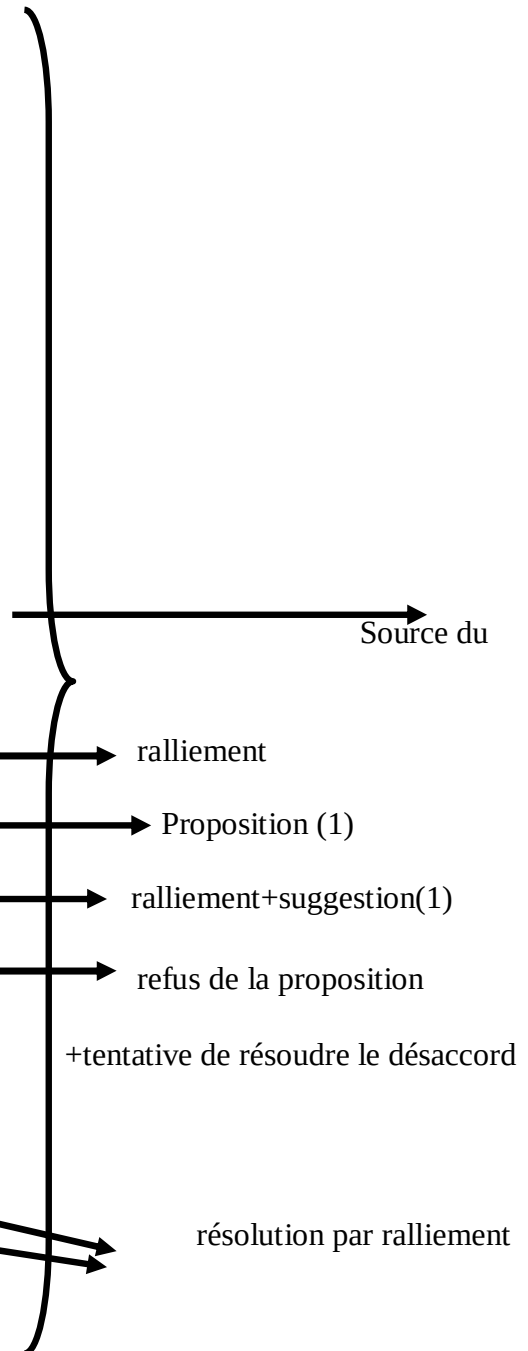
V : ah lala noir mabqate ʃ ↓(.) eddi lbida xir mliha

CL2 : hih lbida xir

CL1: hatli lbida a sidi

V: tfedel (::) atli 550 elf berk

CL : ,tfadl



Discussion :

Cette interaction comprend deux clients (CL1 et CL2), qui sont des amis.

Le (CL1) avait demandé une opinion (source du désaccord) concernant « la chaussure » qu'il aimait (ligne7), au (CL2) qui accepte immédiatement cette proposition (ligne8) il y a alors « un simple ajustement ».

Chapitre II : Analyse du corpus et interprétation des résultats

La première proposition de la part du vendeur (ligne 9) à été accepté par le (CL1) et la remplacée par une suggestion (ligne10), qui sera engendrera une contestation suivie par une tentative de résoudre le problème (ligne11). Le problème est résolu, les deux clients préfèrent de manifester l'acceptation et la négociation se clôturer par leur ralliement (lignes 12-13).

II - La séquence d'ouverture et la séquence de clôture

Toute interaction se déroule en principe en trois étapes sont : l'ouverture, le corps et la clôture ce qu'on appelle *l'organisation globale*.

Ce qui nous intéresse dans notre analyse sont les deux séquences : la séquence d'ouverture « opening sequence », et la séquence de clôture « closing sequence » qui permettent de garantir tranquillement d'entrer et la sortie de l'interaction.

✓ la séquence d'ouverture :

C'est une procédure qui permet d'entamer l'interaction. Elle correspond à la mise en contact des participants et renvoi à tout ce qui s'inscrit au début de l'interaction.

A ce fait, elle comprend les salutations, soit verbales tels que : (dire bonjour, bonsoir, salut ...Etc.) , soit non verbales (les gestes et les mimiques) qui jouent un rôle assez important pour l'interaction.

****La salutation*** : pour Véronique Traverso : « *l'acte de saluer consiste à adressé une marque extérieure de reconnaissance et de civilisé à quelqu'un. Il peut se réaliser de façon verbale ou gestuelle.* ». (2005,64)

Les salutations non verbales ne reposent pas sur les mots, mais sur les gestes (inclination de la tête, signe de la main, clin d'œil, etc.), les attitudes et les expressions faciales (poignée de main, regard, sourire, etc.) .

Quant aux salutations verbales, elles s'effectuent la parole, font partie des routines conversationnelles tels que, (bonjour, bonsoir, salut .etc.)

En effet, les salutations prennent en compte la présence de l'autre parce que ces « rituels d'accès » comme Goffman l'ont appelée (1973 ; rites de présentation), permettent aux interlocuteurs d'établir le contact lorsqu'ils se situent en ouverture et de marquer la séparation en clôture.

On distingue :

-**les salutations proprement dites** : sont des salutations qui prennent la forme de bonjour, bonsoir salut, ces salutations prennent en compte la présence de l'autre qui exige le retour à des salutations c'est-à-dire une salutation initiative doit être suivie d'une salutation initiative.

-**les salutations complémentaires** : généralement les salutations complémentaires sont des questions sur la santé de l'interlocuteur sous forme de question « comment ça va ? » et elle suscite une réponse de la part du partenaire.

- **les vœux et les compliments** : sont souvent liés au contexte, ils ne sont pas obligatoire mais assez fréquents.

✓ **la séquence de clôture** : Elle correspond à la fermeture de l'interaction et dépend de la séparation physique des participants, comme « au revoir ».

D'après Kerbrat-Orecchioni :

« En ce qui concerne la séquence de clôture : c'est d'après Laver (1981 :148) une « section particulièrement délicate » car elle a pour tâches non seulement d'organiser la fin de l'interaction, mais aussi de déterminer comment les interlocuteurs vont se quitter l'un l'autre. C'est-à-dire que les participants doivent s'employer à négocier coopérativement le processus de clôture de l'interaction(...) l'enjeu étant ici la poursuite, non plus la poursuite de l'interaction (puisque elle est en train de s'achever) mais de « l'histoire conversationnelle ». (1990 :222-223 elle est une séquence où les rituels sont essentiels. Selon TRAVERSO elle correspond aux certains ingrédients qui sont :

Les prés-clôtures : les prés-clôtures servent à préparer le terrain pour mettre fin à l'interaction, ces éléments ne se trouvent pas exactement dans la séquence de clôture, mais dans le corps de l'échange, *« la distance temporelle qui sépare les premières pré-clôtures des salutations finales montre le plaisir que l'on a à rester ensemble et à la difficulté que l'on éprouve pour se quitter. Les prés-clôtures sont par conséquent généralement réitérées dans la conversation. »* (Traverso, 2005 :84).

Les vœux : ils consistent pour l'émetteur à exprimer son désir que quelque chose de positif arrive au récepteur dans l'avenir. Comme les formules « bon courage », « bon journée ».

Les projets : ils servent à exprimer que l'on prévoit une prochaine rencontre. Concernent l'avenir commun des participants. Tels que « à bien tôt », « a la prochaine ».

Les remerciements : sont des expressions de la gratitude que l'on éprouve pour un bienfait. « Je te remercie ».

Les salutations finales : constituent les derniers échanges de la conversation. Des formules servent à séparer les participants ; « au revoir », « adieu », « good bye ».

La séquence d'ouverture dans notre corpus :

Extrait de l'interaction n1 :

CL : esselem

V: wa ʔalikum esselem↑

CL : xoya kayen cuisinièr brandt↑ ?

L'ouverture de cette interaction classée comme salutation proprement dite car, la cliente commence par saluer le vendeur par la formulation initiative « esselem », qui veut dire littéralement « paix », et que le vendeur a répondu par la formulation réactive « wa ʕalikum esselem », «que la paix soit sur vous », la cliente passe directement à sa requête.

Extrait de l'interaction n2 :

CL : sbah elxir

V : sbah nur xoja labes ?

CL : (..) xoya ʃhal daret had la chambre↑ ?

Discussion

après l'échange des salutations entre le client et le vendeur, on remarque qu'on a autre formulation réactive de la part de client qui est « sbah elxir ;bonjour » et sa formulation réactive « sbah nur ; bonjour », ce dernier passe aux salutations complémentaires sous forme d'une question sur la santé « labes ?; tu vas bien ». Cette question n'a pas reçu de réponse de la part du client de ce fait l'échange est tronqué. Donc c'est une salutation complémentaire tronquée.

Extrait de l'interaction n3 :

CL1: esselemu ʔalikum

CL2 :]esselemu ʔalikum

V : wa ʔalikum esselem waʔrakum

CL2 : ça va mouha walah bien wenta ?

CL1: ʃ hal dar l'Adidas hada?

Discussion:

Lors de cet échange, nous pouvons constater que l'ouverture commence par une même salutation initiative « esselemu ʔalikum », de la part des deux clients, le vendeur de son tour a répondu aux clients par la formulation réactive « : wa ʔalikum esselem » « que la paix soit sur vous » suivie d'une question collective sur leurs santé (Wachrakum « comment allez vous ?). Cette question n'a pas reçu de réponse de la part du client1 au contraire du client 2 qu'il a répondu et il a rajouté une question de santé visée au vendeur par l'indentification de son nom en tant qu'ils connaissent (ça va mouha wallah bien wenta « ça va bien mouha et toi ?). L'échange est tronqué de la part du client qui a passé directement à la requête. Dans ce cas on a une salutation complémentaire tronquée.

Observations :

Nous avons abordé ci-dessus deux cas où l'un des partenaires se satisfait de la réponse à la question ; dans d'autre cas, les partenaires répondent à la question et la retournent mais sans recevoir de réponse de la part de l'autre partenaire. Nous parlons dans ce cas de salutations complémentaires tronquées. la notion de troncation une réaction attendue de la part de l'un des partenaires, mais qui n'est pas réalisée. « *Le phénomène de troncation renvoie donc à une attente déçue.* » (Kerbrat-Orecchioni ; 1994 :225).

La séquence de clôture dans notre corpus :

Extrait de l'interaction n1 :

CL :]nfallah emmala nehar lexmis hani nerddʒe?

beslema xoya

V : filemen xti

Au cours de cet extrait de l'interaction n1, nous pouvons constater qu'il y a une formulation de pré-clôture émise par la cliente (nhar lxmis hani nerddʒe « le jeudi je vais revenir), qui servent à préparer le terrain pour la séparation. la cliente préfère d'annoncer sa salutation de clôture par la formulation « beslema » avec la paix ». Le vendeur met fin à l'interaction par la formulation « filemen, dans la clémence. » nous pouvons constater aussi que les formulations utilisées dans cet extrait sont accompagnées des termes d'adresses « 'xoɟa,xti ».

Extrait de l'interaction n2 :

CL : maa↓ ma f ekit f ↑

besslema xoya w esmahli dérandʒitek

V : besslema xoya normal

Discussion

Ici, on remarque que les salutations de fermeture sont présentes de la part du deux partenaires.ils ont clôturé l'échange par la formulation « besslama 'avec la paix' ».

Extrait de l'interaction n3 :

V: tfedel (::) atli 550 berk

CL:tfadl

En observant l'échange ci-dessus, nous constatons que la fin de l'interaction est marquée par la séparation physique des partenaires juste après le paiement.

Bilan

Pour échanger, contacter, ou entamer n'importe quel sujet avec n'importe qu'elle personne, il est nécessaire de l'introduire par une salutation qui est en réalité gratuite.

Donc l'ouverture se présente sous forme de salutation qui permet par la suite d'entamer le thème voulu facilement dans la rencontre.

« **esselemu ʕalikum** » : est une [salutation](#) parlée arabe qui signifie “ **Que la paix soit sur vous**”. Lorsque deux musulmans se rencontrent, ils se saluent par cette formule initiative. Il est usuel de répondre par la formulation réactive « **wa ʕalikum esselem 'sur vous la paix'** ou encore la formulation « **wa likum esselem wa rahmat –Allah 'la paix et la miséricorde-d'Allah'** », aussi « **esselem 'la paix'** ». Cette formulation est obligatoire dans la religion islamique qui renvoient au respect envers l'autrui.

« **sbah elxir** » : elle s'agit d'une salutation signifie **bonne matinée**. Cette formule s'utilisera donc pour saluer quelqu'un uniquement avant midi. Elle permet de souhaiter en retour une bonne matinée « sbah nur ». Cependant, la traduction littérale renvoie à “ **la lumière du matin**”.

Quant à les salutations de clôture nous avons trouvé :

Chapitre II : Analyse du corpus et interprétation des résultats

« **Beslema** » : signifie « **avec la paix** ». « **filemen** » : la formulation exacte est en réalité « **fi aman Allah** » qui signifie littéralement « **sous la protection d'Allah** ». Les musulmans utilisent cette expression lorsqu'ils se quittent.

Conclusion générale

Conclusion générale

En entamant ce travail, nous avons fixé comme objectifs d'analyser les négociations en démontrant ses modes de traitement à partir de diverses situations d'interactions, ainsi de dégager les différents manières dont les participants à la négociation entrent en contact et de mettre fin leurs échange en se basant sur les recherches qui ont été faits précédemment par un corpus tiré de diverse situations de négociations entre vendeurs/clients dans le centre commercial « ELMAHDI » à Khenchela.

D'après notre recherche, les interactions verbales sont généralement des échanges entre personnes dans l'objectif principal de partager des informations utiles.

L'analyse et l'interprétation des résultats nous a révélé que :

Le mode de traitement de la négociation s'effectue d'une manière qui tient compte que toute négociation implique la présence d'au moins deux négociateurs et un objet à négocier sous réserve que cette négociation ne se construise pas qu'avec la présence de certains mécanismes qui sont constamment identifiés à chaque négociation dans notre corpus : un désaccord; qui est la source de la négociation. Il se manifeste par des expressions ou traces de la part de l'un des négociateurs. Un ajustement immédiat ; cristallisation du désaccord ; et surtout l'issue de la négociation qui peuvent relever des catégories suivantes : réussite de la négociation soit par compromis, soit par ralliement spontané ou encore le non aboutissement.

Toute interaction démarre par une séquence d'ouverture, et s'achève par une séquence de clôture.

La première a pour tâche d'amorcer l'échange entre les participants. Et la deuxième correspond à la fermeture de l'interaction.

Dans notre corpus venons d'étudier ses séquences entre les clients et les vendeurs, nous avons remarqué que :

La séquence d'ouverture de la négociation est présente. Les participants font recours aux salutations d'ouvertures qui annoncent le début de leur interaction. Elles se réalisent verbalement, étant donné que le moyen non verbal est absent. Elles comportent les salutations proprement dites et les salutations complémentaires.

Conclusion générale

Les premières sont des salutations qui prennent la forme de bonjour, bonsoir salut, ces salutations prennent en compte la présence de l'autre qui exige le retour à des salutations c'est-à-dire une salutation initiative doit être suivie d'une salutation initiative. Les deuxièmes sont des questions sur la santé de l'interlocuteur sous forme de question « comment ça va ? » et elle exige une réponse de la part du partenaire. Elles sont dans certains cas tronquées, soit par le vendeur soit par le client.

La séquence de clôture, est la manière dont les participants y recourent pour mettre fin à la négociation.

Dans notre corpus, nous avons remarqué que la séquence de clôture contient deux éléments : la pré-clôture, qui consiste à préparer le terrain de l'interaction. Et la clôture qui se résume dans des cas à des formules et des salutations de clôture comme « au revoir », et d'autres cas elle correspond à la séparation physique des participants (le cas de la séparation physique du client après le paiement).

C'est un travail qui demande beaucoup de temps et de concentration et reste bien d'être clôturé, mais bien au contraire, il ouvre la porte à d'autres axes de réflexions.

Bibliographie

Les ouvrages :

1. André-Larochebouvy.D. « *La conversation quotidienne* », Paris, Hatier-Crédit. 1984.
2. Goffman, Erving. « *Les rites d'interactions* », Paris, Editions de Minuit. 1974.
3. Jacques. Moeschler. « *Argumentation et conversation* » Paris, Hatier-Crédit. 1985.
4. Orecchioni, Catherine Kerbrat. *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin, 2011.
5. Orecchioni. Catherine Kerbrat. *Les interactions verbales. Tome II*. Paris: Armand Colin, 1992.
6. Orecchioni, Catherine Kerbrat. *Les interactions verbales. Tome I*. Paris: Armand Colin, 1990.
7. Orecchioni, Catherine Kerbrat. *Les interactions verbales. Tome III*. Paris : Armand Colin, 1994.
8. V.TRAVERSO. « *L'analyse des Conversations* ». ARMANDO COLIN, France. 2005.
9. VION, Robert. « *La communication verbale* », Paris : Hachette. 2006.
10. Catherine Kerbrat-Orecchioni, « *Négocier la notion de négociation* », *Négociations* 2012/1 (n° 17), p. 87-99.
11. Hacene Bellemouche, Elodie Baklouti et Abdelrhman Alokla, « *Manifestations discursives du désaccord en domaine français* », *Cahiers de praxématique* . 67 | 2016.
12. Robert Vion, « *L'analyse des interactions verbales* », *Les Carnets du Cediscor* [En ligne], 4 | 1996.

Les dictionnaires :

13. Dictionnaire le petit Larousse 2010, Edition Anniversaire de la Semeuse
a. 1980-2010.
14. *Le Petit Robert. Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*, nouvelle édition millésime 2013, Paris, Dictionnaires Le Robert, c2011, 2837 p.
15. P.Charaudeau et D.Maingueneau.: *Dictionnaire de l'analyse du discours*, (2002) Paris, Seuil

Mmémoires :

16. Imine Souad, *Etude descriptive des structures des interactions verbales en classe de FLE Cas des élèves de 3ème année primaire à Sidi Khouiled Ouargla*(2014).Mémoire de Master académique, spécialité : sciences du langage et sémiologie de la communication.Université Kasdi Merbah Ouergla.
17. Zoulikha Darcherif, *analyse interactionnelle dans des transactions commerciales en Algérie (2013/2014)*.Mémoire de Magister, option : sciences du langage, Université Abou Bekr Belkaid- Tlemcen

Thèses en lignes :

18. http://theses.univlyon2.fr/documents/getpart.php?id=lyon2.2004.palisse_s&part=193305
19. http://theses.univ-lyon2.fr/documents/getpart.php?id=lyon2.2009.kozlova_l&part=226570

Annexes

Le corpus

V : désigne le vendeur

CL : désigne le client

Interaction n°1:

CL : esselem

V : wa ʔalikum esselem↑

CL : tʔiʃ (.) xoya kayen cuisinière brandt↑ ?

V : non brandt mabqate ʃ kayen condor

geant w iris

CL : ah d'accord↓ (.) mataqder ʃ dɔʒibli Brandt

ʔodwa ?

V : non ʔodwa impossible ila tesbri nehar lexmis

CL : oui maʔli ʃ l'essentiel qebel ramdan

V : brebi nʃallah lexmis tkun

CL :]nʃallah emmala nehar lexmis hani nerdɔʒe?

beslema xoya

V : filemen xti

Interaction n2 :

CL : sbah lxir

V : sbah nur xoja labes ?

(le client fait tourner le magasin après

quelques minutes ...)

CL : xoya f hal daret had la chambre↑ ?

V : hadik daret reb?in meljun

CL: win mexdumin hadu dzayer ?

V: lala turkya

CL: awah hado ta? hna berk

V : rani sūr men essel?a li ndǧib fiha

CL : hochement de tête de droit à gauche

V :lala f uf hada bois rouge, solide bien fini w même

décor mliha

CL : maa↓ ma f ekit f ↑

besslema xoya w esmahli dérandǧitek

V : besslema xoya normal

Interaction n3:

CL1: esselemu ?alikum

CL2 :]esselemu ?alikum

V : wa ?alikum esselem wa f rakum

CL2 : ça va mouha walah bien wenta ?

CL1: f hal dar l'Adidas hada ?

V: 580 elf

CL1: we f rayek mliha hadi ? ana f edǧbtni

CL2 : oui mliha

V : n?atik wahda t'sseyéha ?

CL1 : hih aʔtini wahda 41w tkun noir

V : ah lala noir mabqate ʃ ↓(.) eddi lbida xir mliha

CL2: hih lbida xir

CL1: hatli lbida a sidi

V: tfedel (::) atli 550 berk

CL: ,tfadl

Conventions de transcription

a. Les voyelles

a : antérieure écartée très ouverte.

i : antérieure écartée très fermée.

e : antérieure écartée fermée.

ɛ : antérieure écartée ouverte.

o : postérieure arrondie fermée.

u : postérieure arrondie très fermée

b. Les consonnes

ا	ʾ	[ʔ]	ز	z	[z]	ق	q	[q]
ب	b	[b]	س	s	[s]	ك	k	[k]
ت	t	[t]	ش	ʃ	[ʃ]	ل	l	[l]
ث	t	[θ]	ص	s	[s]	م	m	[m]
ج	ǧ	[dʒ]	ض	ɖ	[d]	ن	n	[n]
ح	h	[h]	ط	t	[t]	ه	h	[h]
خ	h	[x]	ظ	z	[z]	و	w	[w]
د	d	[d]	ع	ʿ	[ʕ]	ي	y	[y]
ذ	d	[ð]	غ	ǧ	[ɣ]			
ر	r	[r]	ف	f	[f]			

↑ Intonation montante

↓ Intonation descendante

(.) Indique une pause brève

(::) Indique une pause longue

] Indique un chevauchement de parole

Résumé

Dans notre étude nous proposons d'analyser les négociations déroulant entre vendeurs/clients. Ces interactions sont des résultats de quelques minutes d'enregistrements dans différents magasins tels que ; magasin des meubles, magasin d'électroménagers et magasin des vêtements. Qui se trouvent dans le centre commercial « El mahdi » à Khenchela.

Notre travail de recherche a pour objectif d'analyser les négociations en démontrant ses modes de traitement à partir de diverses situations d'interactions, ainsi de dégager les différents manières dont les participants à la négociation entrent en contact et de mettre fin leurs échange. S'inspirant des méthodes de **Véronique Traverso** et de **Catherine Kerbrat-Orecchioni**.

Dans le cadre de notre analyse nous avons pu démontrer comment s'effectue le mode de traitement de la négociation, ainsi que son déroulement.

Nous nous sommes intéressés aussi à démontrer la manière dont les participants ouvrir l'interaction et comment la mener jusqu'à la clôture.

ملخص

نقترح في هذه الدراسة تحليل المفاوضات التي تجرى بين : البائع / الزبون .

هذه التفاعلات هي نتيجة لبضع الدقائق من التسجيل في مختلف المحلات منها : محل الاثاث المنزلي ، محل الأجهزة الكهرومنزلية ، و محل الملابس ، التي تتواجد في "المركز التجاري المهدي في ولاية خنشلة".

تهدف هذه الدراسة التحليلية الى التعرف على كيفية اجراء معاملة المفاوضات من خلال مختلف التفاعلات الحوارية. و كذلك استخراج مختلف الطرق التي يلجأ إليها المتفاوضين من اجل فتح الحوار و كذلك غلقه ، مستلهمين من مناهج مقترحة من طرف فيرونيك ترافارسو وكاثرين كاربرات اوركيوني.