

LA GESTION DES RAPPORTS INTERPERSONNELS DANS LES ENVIRONNEMENTS VIRTUELS D'APPRENTISSAGE : MALENTENDU ET (IM)POLITESSE

Section 10 – Linguistique Textuelle et Analyse du discours

Ana Lúcia TINOCO CABRAL
Universidade Cruzeiro do Sul - Brasil
altinococabral@gmail.com

Nos recherches ont pour objet d'investigation l'utilisation du langage verbal dans les environnements informatisés destinés à l'éducation à distance, soit en ce qui concerne la production des matériels didactiques destinés à cette modalité d'éducation, soit en ce qui relève de l'interaction entre les participants des cours à distance, notamment l'interaction professeur/étudiants. Pour ce qui est de l'interaction professeur/étudiants, la gestion des rapports interpersonnels se présente comme un champ très riche pour la recherche linguistique, d'autant plus que l'interaction dans des environnements virtuels est, comme le rappelle Cabral (2008), fondamentalement asynchrone et marquée par la distance aussi bien spatiale que temporelle. Ces deux facettes de la distance dans les environnements informatisés imposent l'utilisation de la langue écrite et en provoque d'autres concernant plutôt les rapports interpersonnels, marqués par un éloignement entre les interactants. Nous cherchons à déterminer comment le langage peut constituer une stratégie d'atténuation de la distance et un moyen d'encourager l'interaction dans un cours en ligne. Dans les environnements d'apprentissage informatisés, bien que, généralement, les enseignants et les étudiants aient le souci de maintenir une bonne interaction basée sur la cordialité, il existe des situations dans lesquelles, de la part des deux, se présente le besoin de manifester un désaccord. En raison de la hiérarchie propre au contexte institutionnel, l'enseignant est investi d'un pouvoir qui lui permet de juger, critiquer, conseiller, inciter les élèves. L'étudiant, de son côté, bien qu'il soit obligé de respecter l'enseignant, se sent, souvent poussé à exprimer un mécontentement. Les particularités de l'environnement virtuel rendent plus fréquents malentendus générés par la contrariété imposée par des actes de critiques, d'avertissement ou de plainte. Face à ces situations embarrassantes, les participants de l'interaction cherchent, au moyen de leurs pratiques discursives, à créer un rapprochement pour faciliter l'interaction et, en cas de malentendu, les actes de remerciement, d'excuse et d'atténuation constituent des exemples prototypiques de la recherche de l'harmonie dans la gestion des rapports interpersonnels. Dans cette communication, nous proposons de réfléchir sur les contraintes de l'environnement informatisé et sur les stratégies verbales utilisées pour la gestion des rapports interpersonnels dans des situations de désaccord. Notre objectif est celui de dégager les différences entre les stratégies utilisées par les étudiants et par les enseignants. Nous avons également le but de vérifier s'il y a des régularités dans les stratégies utilisées pour gérer les rapports interpersonnels dans des situations de plainte. Pour ce faire, le corpus d'analyse est constitué de messages échangés entre les enseignants et les étudiants contenant soit une demande ou une plainte de l'étudiant, soit la critique ou l'avertissement de l'enseignant. L'analyse cherchera donc à vérifier la gestion de l'incompréhension, en se concentrant sur les stratégies linguistiques et interactionnelles utilisées pour la manifestation du désaccord et de la réclamation, et pour la reprise de l'harmonie entre les partenaires de l'interaction. Nous examinerons en particulier: (i) les marques de subjectivité, (ii) la politesse et l'impolitesse; (iii) les actes de langage directs et indirects. Nous

espérons que la comparaison entre les stratégies utilisées par les deux types d'interactants fournisse des données pour comprendre les pratiques verbales convenables à l'environnement pédagogique virtuel. Pour le développement de ce travail, outre les fondements théoriques dédiés à la subjectivité du langage, à la politesse et à la langue comme une forme d'action, nous nous appuyons sur des études qui portent sur l'interaction à distance, et plus précisément l'interaction dans les environnements virtuels d'apprentissage.

Bibliographie :

- ARCOVERDE, Rossana e CABRAL, Ana Lúcia Tinoco. 2004. Linguagem e navegabilidade: uma leitura crítica de três sites de ensino de Língua Portuguesa In: Collins, H e Ferreira, A. (org.) *Relatos de Experiências de Ensino e Aprendizagem de Línguas na Internet*. Campinas: Mercado de Letras: 185:212.
- BROWN, Penelope e LEVINSON, Stephen C. 1978, 1999. *Politeness some universals in language usage*. New York: Cambridge University Press.
- CABRAL, Ana Lúcia Tinoco. 2008. Produção de materiais para cursos a distância: coesão e coerência. IN: MARQUESI, Sueli Cristina, ELIAS, Vanda Maria da Silva, CABRAL, Ana Lúcia Tinoco (ORG.) *Interações Virtuais perspectivas para o ensino de Língua Portuguesa a distância*. São Carlos: Claraluz. p. 157-170.
- CABRAL, Ana Lúcia Tinoco e CAVALCANTE, Alessandra. 2010. IN: CARLINI, Alda Luiza e TRACIA, Rita Lino. *20% A Distância e agora? Orientações práticas para o uso de tecnologia de educação a distância no ensino presencial*. São Paulo: Pearson, p.53-80.
- KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine. 1980,1997. *L'énonciation*. Paris: Armand Colin.
- _____. 2005. *Le discours en interaction*. Paris: Armand Colin.
- _____. (Dir.). 2010. *S'adresser à autrui les formes nominales d'adresse en français*. Chambéry : Université de Savoie.
- LEECH, Geoffrey. 1983, 1997. *Principles of pragmatics*. London/New York: Longman
- LION, Carina. *Imaginar com tecnologías relaciones entre tecnologías y conocimiento*. Buenos Aires: Editorial Stella/La Crujia Ediciones, 2006.
- MARQUESI, Sueli Cristina, CABRAL, Ana Lúcia Tinoco, ELIAS, Vanda Maria da Silva, VILLELA, Ana Maria Nápoles. 2010. Ensino em meios digitais: uma questão de leitura e escrita. IN: Bentes, A. C. e Leite, M. Q. *Linguística de texto e análise da conversação panoramas das pesquisas no Brasil*. São Paulo, Cortez. P. 354- 388.
- MARQUESI, Sueli Cristina, CABRAL, Ana Lúcia Tinoco. 2010. Interações verbais em Educação a Distância: reflexões teóricas e metodológicas. IN: BASTOS, Neusa Barbosa (org.) *Língua Portuguesa cultura e identidade nacional*. São Paulo: IP-PUCSP; EDUC, p. 245-253.
- MOURLHON-DALLIES, Florence; RAKOTONOELINA, Florimond; REBOUL-TOURÉ, Sandrine.2004.*Les discours de l'internet : nouveaux corpus, nouveaux modèles ?* Paris : Presses Sorbonne Nouvelle.