

ANALYSE INTERACTIONNELLE D'UN SITE
DE CHAT DE PRÉVENTION DU SUICIDE
& IDENTIFICATION DES
(DYS-)FONCTIONNEMENTS
(EN VUE D'UNE ALERTE IA)

Gudrun LEDEGEN

PREFICS – EA 7469 – UNIVERSITÉ DE RENNES 2

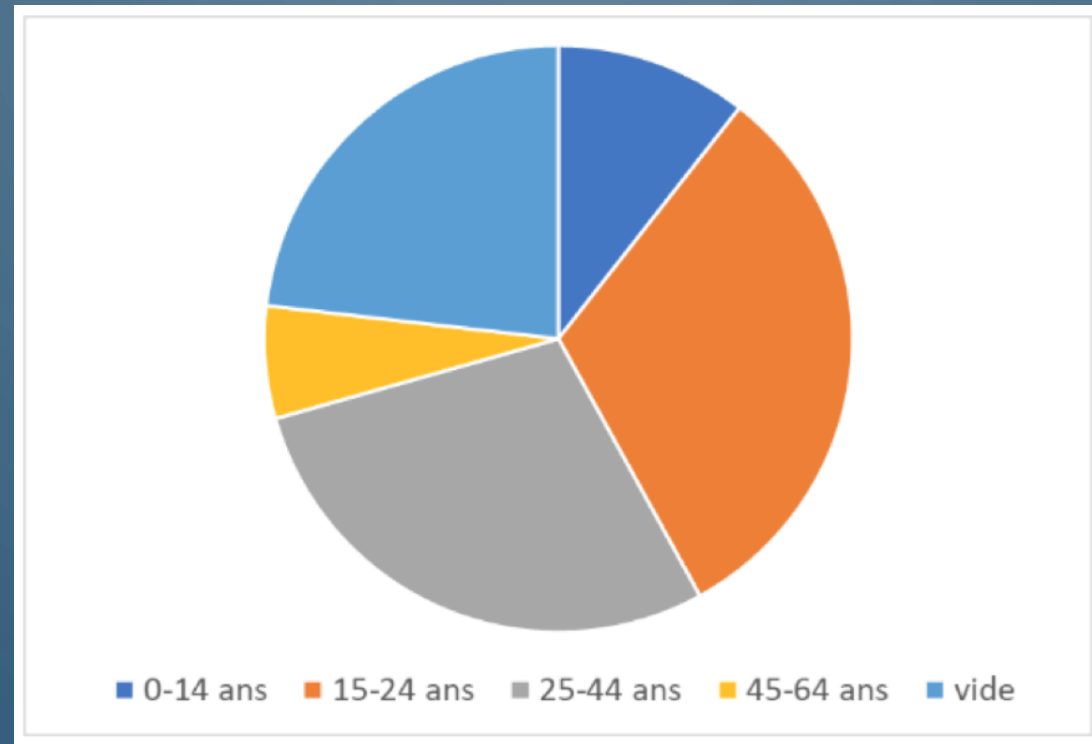
PLAN

- Caractéristiques générales du corpus
- Degré de formalité
- Organisation conversationnelle
- Dysfonctionnements
- Méthodologie
- Perspectives

CARACTÉRISTIQUES GÉNÉRALES

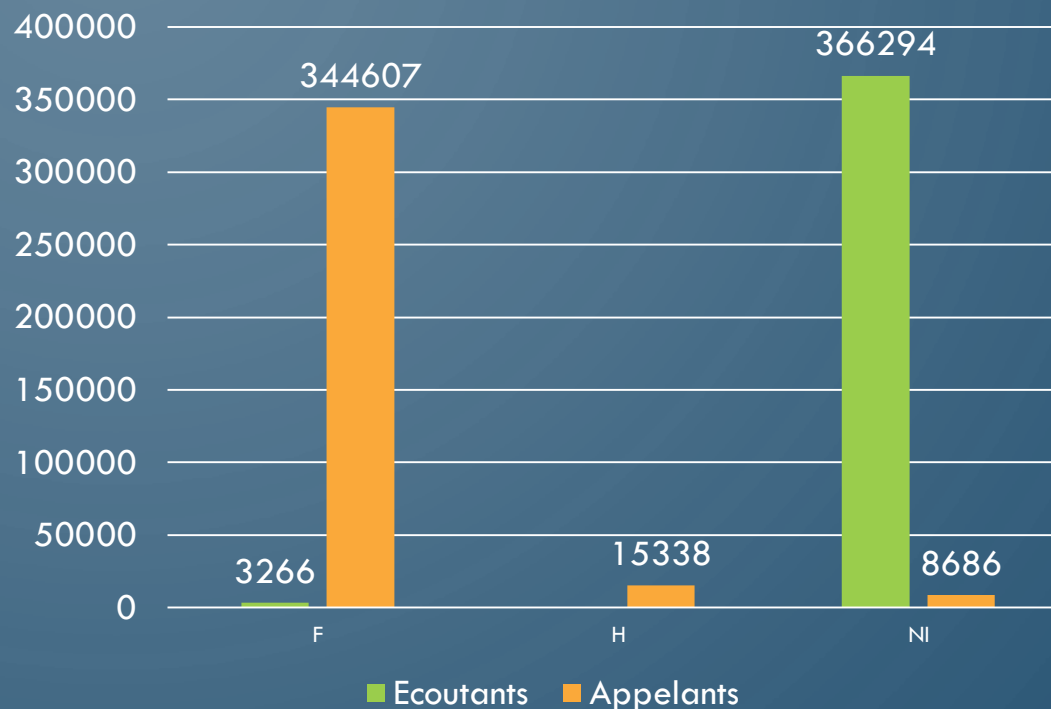
- septembre 2014 (/10 ans)
- 491 conversations
- 19:00-23:00
- 8109 prises de parole d'écouterants, qui sont 58 au total (n° id)
- 16382 prises de parole d'appelants

ÂGE ESTIMÉ DES APPELANTS



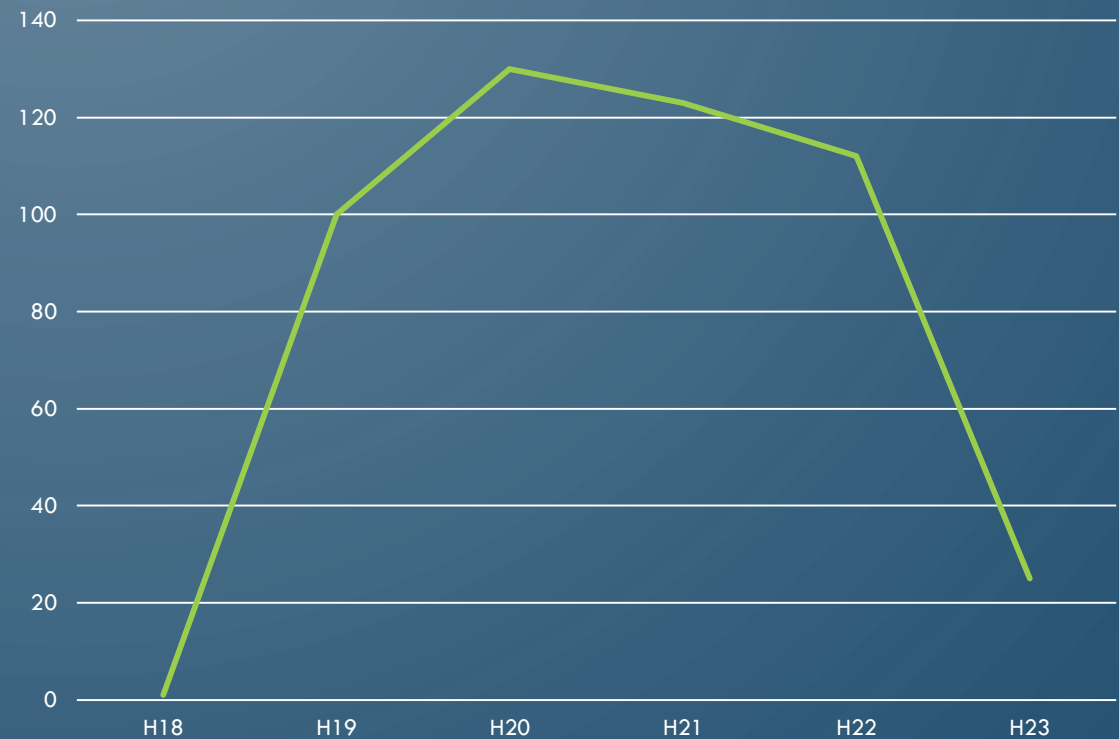
RÉPARTITION PAR GENRE

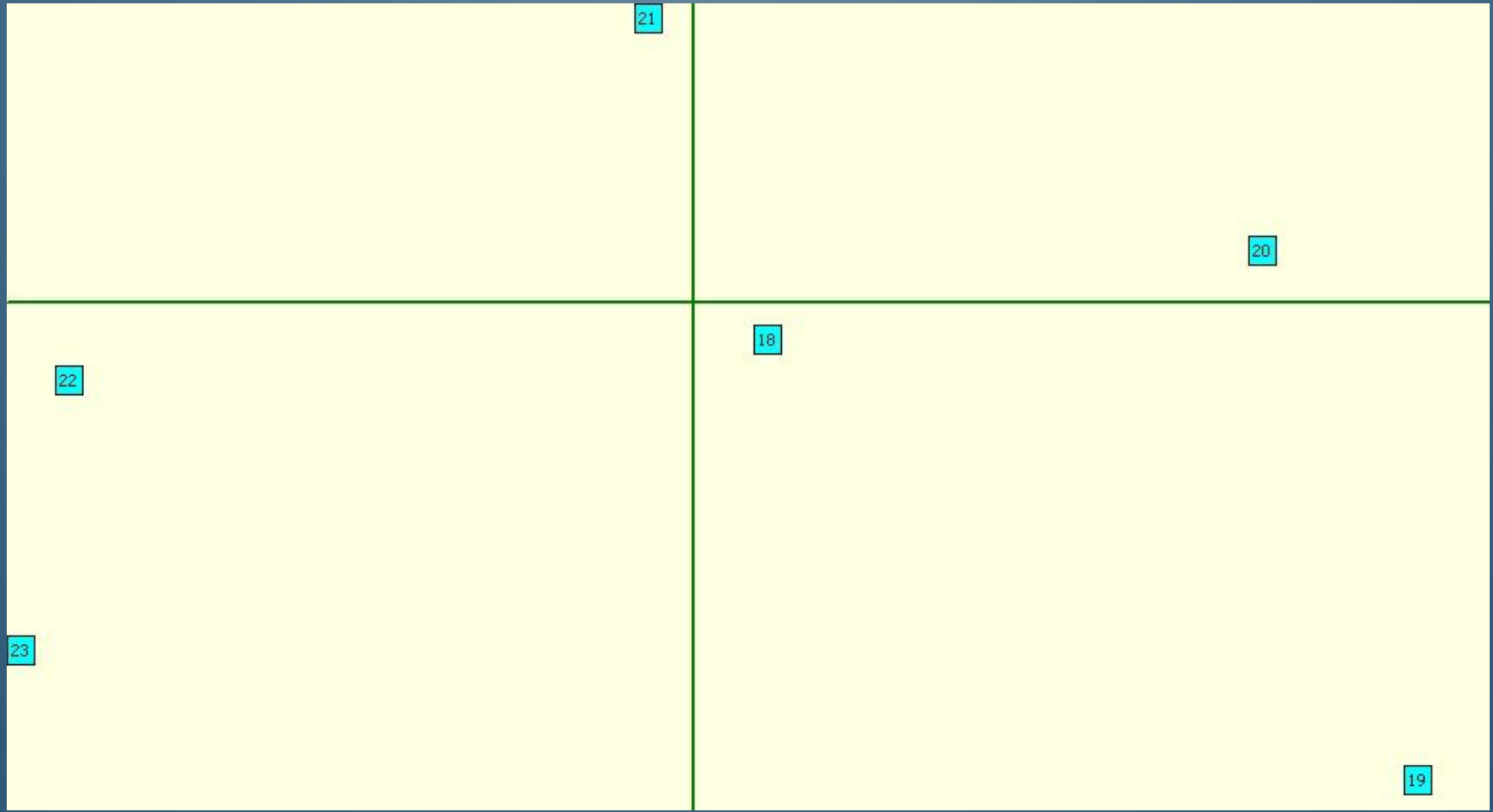
- Les Appelants sont en très grande majorité des (jeunes) femmes
- Les Ecoutants ne sont pas identifiables (NI = non-identifiés), sauf dans de rares cas sollicités par l'appelant.



RÉPARTITION HORAIRE

- H = 18:... = 1 conversation
- H = 19:... = 100 conversations
- H = 20:... = 130 conversations
- H = 21:... = 123 conversations
- H = 22:... = 112 conversations
- H = 23:... = 25 conversations





RÉPARTITION SELON LES HORAIRES

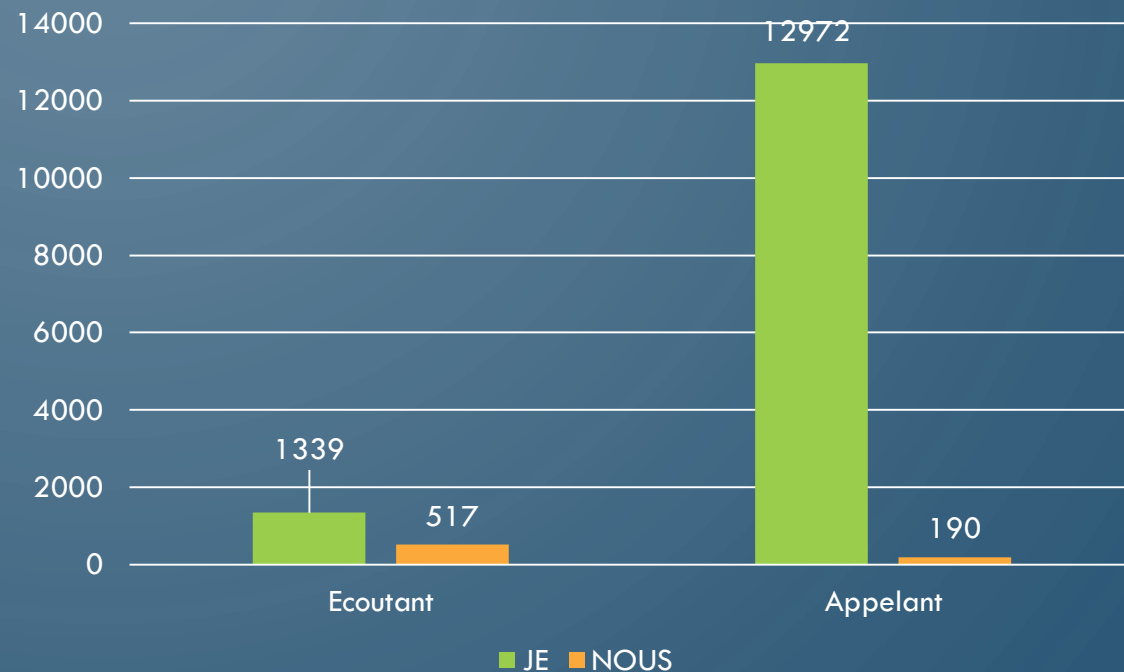
18:45-20:59	22:00-23:...
<p>'votre correspondant a quitté la session' adoptée ; parents CPE ; élève ; prof ; lycée catastrophe ; problème ; violence(s) tétine ; chambre pédopsy(chiatre) dingue</p>	<p>dépression ; traitement ; psy ; examen ; médecin ; douleur ; suicide ; compagne ; compagnon ; copain ; ami ; amitié ; enfant ; bébé ; plaisir ; vie ; collègue ; études ; fac ennuis ; solitude conflit ; justice ; argent</p>

REMARQUABLE REGISTRE

- Pronoms
- Négation
- Sujets nominaux
- Nominalisations
- Choix lexical informel et commentaires métalinguistiques

PARLER DE SOI

- Le sujet central des prises de parole des Appelants est *je*.
- Quant aux Ecoutants, ils parlent de soi majoritairement en *je*, mais aussi, à plus d'1 / 3 des cas, le *nous* (spéc. *lex* = +7).



EMPLOI REMARQUABLE DE NOUS

- **nous inclusif strict** ('je+vous') : *nous terminons à 23h mais si vous parlez nous continuons ; nous allons mettre fin au chat (recherche de l'accord de l'Appelant)*
- **nous inclusif large (nous générique/indéfini)** : *faire ce qui est en notre pouvoir ; notre capital santé ; on fait le deuil de nos déceptions*
- **nous exclusif (= institutionnel, 'je + bénévoles')** : *Nous terminons à 23h mais si vous parlez nous continuons ; nous vous remercions pour votre confiance*

NOUS DE DISTANCIATION (LEDEGEN & WAGNER 2020)

- Non décrit auparavant (Labbé, 1998 : *nous majesté/modestie*)

- **nous** = **je** : haut degré de formalité (généralisation + singularité des actes posés)

nous vous écoutons ; nous comprenons ; il nous semble ; ce que nous avons constaté plus haut ; parlez-nous un peu de vous ; vous nous avez dit qu'il y avait eu une enquête ; votre souffrance nous touche

= expérience professionnelle du *je/nous* + distanciation qui permet d'éviter le jugement envers l'appelant

L'ÉTRANGE NOUS

- Écouteur : **nous ne doutons pas de votre souffrance**
- Appelant : vous êtes plusieurs en ce moment , vous dites nous
- Écouteur : non ,c'est juste que nous parlons au nom de l'association mais si cela vous gêne je peux employer le JE
- Appelant : merci , c'est plus simple pour moi , parce que je parle à une personne et pas un groupe
- Écouteur : Bien reçu et avec toutes mes excuses
- Appelant : y a pas de quoi,
- Écouteur : si vous voulez en dire plus sur votre mal être je suis à votre écoute

PRONOMS : PARLER À L'AUTRE

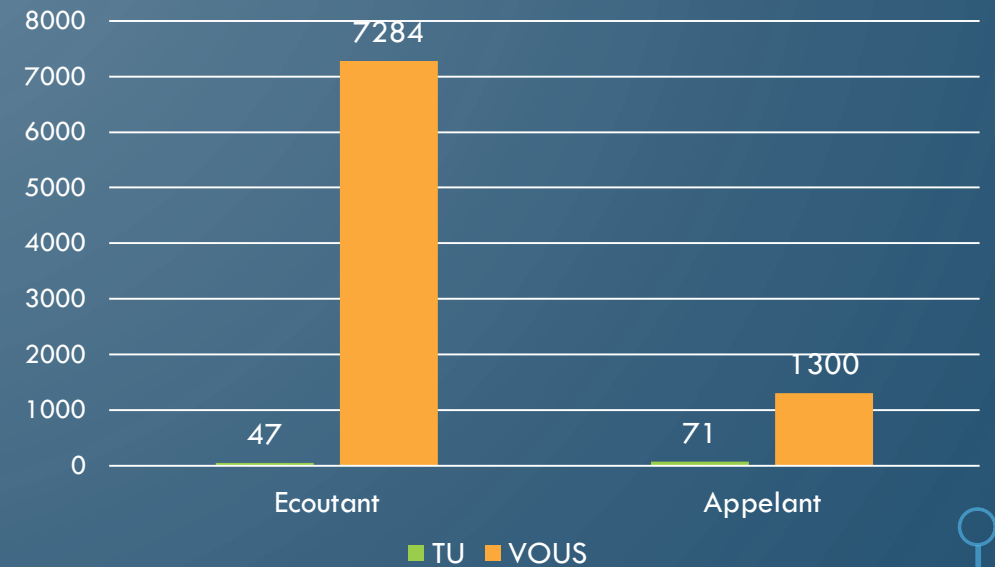
- Seules 2 interactions présentent l'utilisation – sollicitée par l'Appelant – du pronom *tu* :

« je te tutoyes comme tu me le demandes »

- L'utilisation du pronom *tu* dans les discours des Appelants ne concernent pas l'interlocution

mais les discours rapportés :

« je parle a ma conscience : hé [prénom] pourquoi **tu** dois aller au lycée ? »



LANGAGE FORMEL

- Présence de ne de négation : 100% chez les écoutants ; 83% chez les appelants (vs 10% en conversation ordinaire/SMS/tchat...)
- Interrogatives par inversion (calcul en cours : ex. dysfonctionnements)
- Sujets nominaux :

Ex. : Appelant : la vie n'a pour moi pas grand chose d'agréable

Ex. : Ecoutant : En attendant, votre réflexion sur les questions existentielles peut peut-être être accompagnée par des lectures

LANGAGE FORMEL

- Adjectifs versus nominalisation :

	Appelants	Ecoutants
<i>souffrance</i>	124	164
<i>difficultés</i>	64	85
<i>tristesse</i>	11	21
<i>triste</i>	55	11
<i>solitude</i>	28	58
<i>seul.e</i>	441	109

Ex. : Je retiens de ceci *tristesse* et *solitude*

CHOIX LEXICAL INFORMEL ET COMMENTAIRES MÉTALINGUISTIQUES

Les Appelants s'excusent de leur emploi du registre familier :

- je sais qu'il se fait sombrement chier ... (désolée pour le terme)
- j'ai tout qui me « bouffe » (désolée pour le mot familier)
- ... grand foutage de gueule de leur part (désolée de mon expression familière)

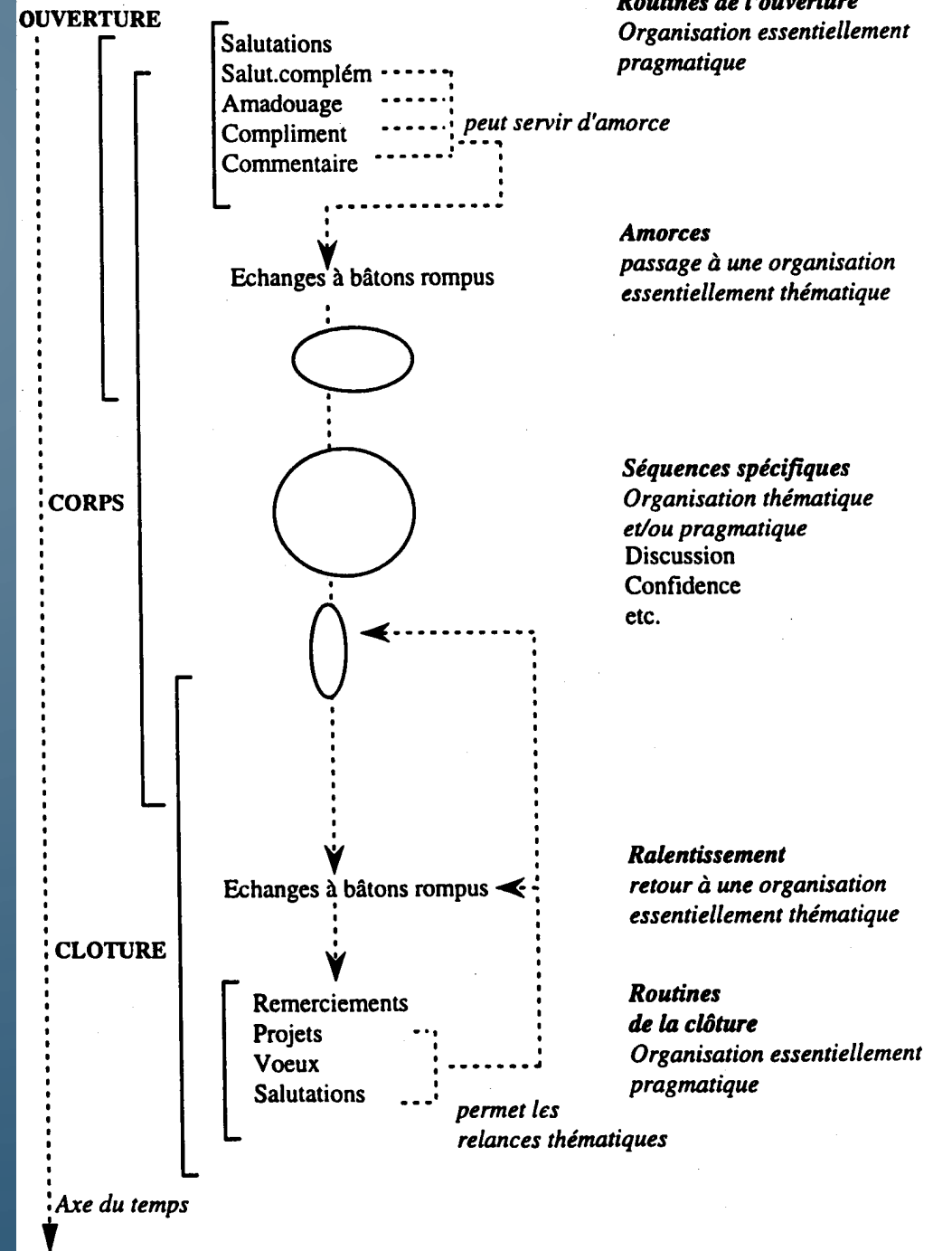
Les Appelants mettent le langage informel entre guillemets :

- J'avais la « trouille »
- déjà que mes problèmes me « bouffent » de l'intérieur
- je peux « crever » en paix , personne ne s'inquiètera de moi

ORGANISATION CONVERSATIONNELLE

The image features a dark blue background with a central title. The title is surrounded by decorative elements consisting of white and light blue lines that resemble a circuit board or a network diagram. These lines are located in the four corners of the image, with some lines ending in small circles. The overall aesthetic is clean, modern, and tech-oriented.

(Traverso, 1999)



TYPOLOGIES ?

- SMS : lettre vs tchat
- Schéma 1 : caractéristiques d'une mini-lettre, i.e. ouverture + clôture + différents actes + temps de réponse potentiellement plus longs
- Schéma 2 : caractéristiques du clavardage, souvent sans salutations d'ouverture ou de clôture

(Spilioti 2009 ; Stähli & al 2011)

PHASE D'OUVERTURE

- Les salutations sont des rituels qui servent à ouvrir l'échange.

« L'acte de salutation consiste à adresser une marque extérieure de reconnaissance et de civilité à quelqu'un. » (Traverso, 1999 : 64)

Dans l'espace virtuel, ces salutations peuvent être facultatives.

OUVERTURES : 4 SCÉNARIOS

- Scénario A. Salutation de l'écouter puis entrée en matière immédiate par l'appelant (5 occ.)
- Scénario B. Salutations mutuelles puis entrée en matière immédiate (49 occ.)
- Scénario C. Salutations mutuelles et paroles incitatives de l'écouter (35 occ.)
- Scénario D. Salutations mutuelles et pré-séquences de l'appelant (24 occ.)
(dont amadouage/suspicion robot)

- <Statut=Ect>(22:19:07): Bonsoir
- <Statut=Apt>(22:19:20): bonsoir
- <Statut=Ect>(22:19:27): Bienvenue sur Chat-accueil. je suis à votre écoute
- <Statut=Apt>(22:19:53): **t un robo .?**
- <Statut=Ect>(22:20:21): non!
- <Statut=Ect>(22:21:20): je ne sais pas si les robots peuvent faire preuve d'empathie...
- <Statut=Apt>(22:21:43): Vous êtes payé.
- <Statut=Apt>(22:21:46): Non ?
- <Statut=Ect>(22:22:23): non, les écoutants de [nom association] sont tous bénévoles...
- <Statut=Apt>(22:22:50): **j'ai peur pour mon futur. mon père est malade.**

OUVERTURES

Salutations (Écouteur / Appelant)

Incitation de démarrage : Écouteur : Je vous écoute

Pré-séquences : Appelant : je ne sais pas comment dire

Safe talk : Appelant : vous allez bien? (slide suivante)

Amadouage : Appelant : excusez-moi de vous déranger

Remerciements : Appelant : je tiens à remercier la personne sur ce site

Entrée en matière (Appelant)



OUVERTURES : L'INTRUS

Appelant: Vous allez bien ?

Écouteur: oui ça va, merci

Écouteur: et vous

Appelant: Oui, merci.



PHASE DE CLÔTURE

- Ces actes sont **complexes** et souvent d'une **durée plus longue** que les salutations d'ouverture car « elles marquent le passage de la communauté à l'isolement. Réalisant une rupture, elles sont aussi un moment important de l'interaction. » (Traverso, 1996 : 75)

CLÔTURES : 4 SCÉNARIOS

A. seulement remerciements

B. (bonnes résolutions) + salutations (+remerciements) (+salutations) (+ compliments) (+ vœux) (très fréquent)

C. Ecoutant/Appelant annonce fin (pré-clôture) (+ compliment) (phase clôture bien plus courte) : Ecoutant: *Cela fait près d'une heure que nous sommes ensemble. Je vais vous laisser sur cette réflexion.*

D. Appelant raccroche (8% des conversations, cf. plus loin)

CLÔTURES

Réussite	Echec
Préclôture par Ecoutant/Appelant	Appelant raccroche
Apt : Bonnes résolutions	
Apt : Remerciements	
Apt/Ect : Salutations	
Apt : <i>Amadouage</i>	
Apt/Ect : Vœux	
Ect : Compliments & encouragements	

CORPS DU TEXTE (TRAVAIL EN COURS)

La difficulté à dire la souffrance : « conventionnellement masquée, rarement évoquée et partagée, la souffrance ne se dit pas (loi de discrétion), et la décrire est pour le sujet une tâche de quasi-improvisation langagière » (Vion, 1994 : 217).

- Cause de l'appel
- Annonce du suicide et réactions écoutants (// confiance (Kerbrat-Orecchioni & Traverso 2007))
- Argumentation / contre-argumentation
- Narration
- Demande d'aide / conseil / ...
- Phases conseil de la part des écoutants
- Questions (information / reformulation / ...) (« écoute et reformulation » Méthode rogérienne)
- ...

DYSFONCTIONNEMENTS



DYSFONCTIONNEMENTS

- 39/486, soit 8%

A. Faire parler (« écoute et reformulation ») (18)

B. Induire des actes (12)

C. Mauvais rituels (6)

D. Absence de synchronisation (3)

A. REFORMULATION TROP FORMELLE, DISTANTE (RESSENTIE COMME FIGÉE)

- [Apt 1 3eme TS hier]

Ect : **Vous exprimez une grande détresse**

Votre correspondant a quitté cette session

B. INTERPELLATION TROP DIRECTE

- [Apt = garçon homosexuel harcelé]
- **Ect** (20 : 30 : 10) : vous avez été trahi. Maintenant qu'allez vous faire ?

Apt (20 : 30 : 53) : Je veux mourir

Ect (20 : 31 : 17) : **vous trouvez que c'est une solution Mourir ? ? ?**

Votre correspondant a quitté cette session

C. MAUVAIS RITUELS : TROP DE *SAFE-TALK*

[Apt qui depuis 4 ans n'est pas sorti de chez lui ; spasmophilie]

Apt : heureusement qu'il y a internet et la tv , le smarphone

Ect : **vous semblez bien équipé**

Apt : comme les autres le minimum ... [silence de 8 min]

Ect : merci de nous avoir fais confiance pour exprimer votre mal être ,nous restons a votre écoute si besoin et au plaisir de pouvoir partager quelques mots comme se soir ,je vous souhaite une bonne soirée
Cordialement

Apt : merci de m'avoir écouter ..bonne soirée

D. ABSENCE DE SYNCHRONISATION

- **<Statut=Ect1411926724> (19 : 53 : 08) : Bonsoir**

<Statut=Apt1411926724> (19 : 53 : 26) : Bonsoir j ' essaye de répondre comme je peux . J ' ai réussi a avoir la session sur mon portable

<Statut=Apt1411926724> (19 : 54 : 06) : Je suis mal . Je me sens mal . J ' étais déjà avant la mais pas beaucoup du genre 5 min et clac j ' ai du aller manger . Tout me remonte .

<Statut=Apt1411926724> (19 : 54 : 49) : Enfin mes soucis ma vie me remonte . Cedt pas la gastro ou une indigestion

<Statut=Apt1411926724> (19 : 55 : 39) : Vous êtes la ?

<Statut=Ect1411926724> (19 : 55 : 51) : Je vous écoute

Votre correspondant a quitté cette session . (07 : 57 : 10 pm)

RÉCAPITULATIF MÉTHODOLOGIQUE

- Anonymisations (SMS4science)
- Classifications contenues dans le corpus : écoutants / appelants (par regroupement, par conversation...) ; time-codes ; dates
- Classifications semi-automatiques **variables extra-linguistiques** : âge / genre / métier / Belgique- France ...
- Opérations : 'correction' orthographique, POS, lemmatisation (**logiciels adaptés à CMO**)
- Lexicométrie classique (Lexico, Iramuteq, Tropes, TXM)
- Classifications semi-automatiques **analyse conversationnelle** : éléments des phases d'ouverture, clôture et corps du message
- Créer une plateforme pour augmenter les annotations au fur et à mesure (standards, TEI?) > sélection corpus à mettre en partage dans la communauté
- Créer un logiciel d'annotation (//Elan) qui permettrait de semi-automatiser

PERSPECTIVES

- Constituer un corpus d'apprentissage (tchatbot) pour la formation des bénévoles
- Créer des alertes en ligne pour les écoutants pour signaler des phases « rouges »
- Travail comparatif avec le gouvernement japonais : Japan Support Center for Suicide Countermeasures (JSSC) (National Center of Neurology and Psychiatry (NCNP), Tokyo ; Akita University Graduate School of Medicine (Public Health))

The image features a dark blue background with white circuit-like lines in the corners. These lines consist of straight segments connected by right-angle turns, ending in small circles, resembling a stylized PCB or network diagram. The lines are positioned in the top-left, top-right, bottom-left, and bottom-right corners, framing the central text.

« Merci pour votre écoute »

RÉFÉRENCES

Frank-Job B., 2008, “Putain, vivent les fautes”. Le passage à l’écrit de l’immédiat communicatif dans les nouveaux médias et son impact sur les conventions du français écrit, in Erfurt J. et Budach G. (Eds), *Standardisation et déstandardisation*, Frankfurt, Peter Lang, 63-81.

Kerbrat-Orecchioni C. et Traverso V. (éd.), 2007, *Confidence : le dévoilement de soi dans l’interaction*, Tübingen, Niemeyer.

Labbé, D., 1998, Le « nous » du général de Gaulle, *Quaderni di Studi linguistici*, 4/5, 331-354.

Laforest, M., 2013, Le motif de l’appel d’urgence : la construction de l’événement dans l’interaction téléphonique, in Londei, D., Moirand, S., Reboul-Touré, S. & Reggiani, L. (Eds), 2013, *Dire l’événement. Langage, mémoire, société*, Presses Sorbonne Nouvelle, 61-72.

Ledegen G., 2019, « “Bonsoir. Je vais mal”. La difficile expression du dévoilement de soi et de l’empathie dans un chat de prévention du suicide », in Abécassis M., Block M., Ledegen G., Peñalver Vicea M., *Le grain de la voix dans le monde anglophone et francophone*. Oxford : Peter Lang, 193-214.

Ledegen, G. et Wagener, A., 2020, « « *Nous ne doutons pas de votre souffrance* » : analyse pragmatique et sociolinguistique du *nous* de *distanciation* dans un chat de prévention du suicide », *Corpus* [En ligne], 21 | 2020. URL : <http://journals.openedition.org/corpus/4977>

Londei, D., Moirand, S., Reboul-Touré S., Reggiani, L. (éds), 2013, *Dire l'événement. Langage, mémoire, société*, Paris, Presses Sorbonne Nouvelle.

Marcoccia, M., 2004, La communication écrite médiatisée par ordinateur : faire du face à face avec de l'écrit, Journée d'étude ATALA du 5 juin: Le traitement automatique des nouvelles formes de communication écrite (e-mails, forums, chats, SMS, etc.)

Stähli A., Dürscheid, C. & Béguelin M.-J. (eds.) (2011), *La communication par SMS en Suisse. Usages et variétés linguistiques*. Linguistik Online

Traverso, V., 1999, *L'analyse des conversations*, Paris, Nathan, coll. Linguistique 128, n° 226.