

## **Observation d'échanges de procédures** (corpus complet sur le Drive)

### **Structure du dialogue**

Ouverture / Annonce / Progression / Clôture

Avec interaction de soutien / sans interaction

Structure alternée : l'un interroge, l'autre explicite toute sa procédure puis on inverse les rôles;

Structure imbriquée : différentes phases de la tâche abordées successivement( donc nécessité d'un chapitrage), les deux partenaires passent alternativement d'un rôle à l'autre.

### **Qualité de l'explicitation**

Information sur la procédure / les sentiments / le temps (moment et durée) / la consigne / les faits

### **Côté explicitant**

#### **À éviter**

- Saut dans l'explicitation
- Hors sujet, l'information porte sur le contenu pas sur la procédure

#### *Mode de dialogue*

- Autoquestionnement
- Autocensure, dévoilement "à regret"

#### **À éviter**

- Réponse laconique
- Usurpation de rôle : De questionné à enseignant / De questionné à questionneur

### **Côté questionneur**

#### *Mode de questionnement*

- Questions ouvertes
- Invitation à détailler
- Reformulation

#### **À éviter**

- Question incomplète, induisant une réponse
- Questions fermées
- Formulations négatives
- Usurpation de rôle :
  - Le questionneur répond à la place du questionné
  - Le questionneur se fait juge / informateur / conseiller

#### *Courtoisie :*

- Politesse, Patience, Marques d'écoute active (phatèmes)
- Complicité / assistance
- Interruption pour obtenir un complément d'information

#### **À éviter**

Interruption par impatience