

- Faculté des lettres et sciences humaines
- www.unine.ch/lettres

Analyse conversationnelle avancée : La communication dans les centrales d'appel d'urgence (2LN1125)

Filières concernées	Nombre d'heures	Validation	Crédits ECTS
Pilier principal B A - sciences du langage	Cours: 2 ph	cont. continu	5
Pilier secondaire B A - sciences du langage	Cours: 2 ph	cont. continu	5

ph=période hebdomadaire, pg=période globale, j=jour, dj=demi-jour, h=heure, min=minute

Période d'enseignement:

- Semestre Printemps

Equipe enseignante:

Virginie Fasel Lauzon, PhD ; réception sur rendez-vous ; virginie.fasel@unine.ch

Objectifs:

Ce séminaire est consacré à l'analyse de l'architecture interactionnelle et des spécificités langagières et structurelles des appels d'urgence (c.-à-d. des appels à la police, aux pompiers, aux ambulances, etc.). Au cours du semestre, les participants seront invités à lire des études portant sur ces appels et à explorer un corpus d'appels passés en Suisse, dans le but de dégager empiriquement les particularités et les enjeux de ce type de communication.

Objectifs communs aux enseignements de linguistique appliquée : développement de la compétence à lire et à comprendre les études actuelles de pointe dans le domaine de la linguistique appliquée ; développement de la compétence à analyser finement, de manière détaillée et solidement argumentée, des données empiriques authentiques ; développement de l'esprit critique, de la capacité à mettre en lien les connaissances acquises dans les différents cours et à discuter des contenus présentés.

Les enseignements en linguistique appliquée mettent l'accent sur la réflexion plutôt que sur l'« appris par cœur », sur la construction collaborative de connaissances plutôt que sur leur transmission unilatérale.

Objectifs spécifiques à l'enseignement : familiariser les étudiant-e-s avec les particularités langagières et interactionnelles de communications prenant place dans les centrales d'appel d'urgence, les rendre sensibles aux ressemblances / différences entre ces interactions et des interactions prenant place dans d'autres contextes – institutionnels ou non ; présenter aux étudiant-e-s les études actuelles en analyse conversationnelle qui s'intéressent à la communication dans les centrales d'appel d'urgence ; donner aux étudiant-e-s des outils analytiques leur permettant de mener une analyse pertinente, ancrée dans le cadre de l'analyse conversationnelle, de données interactionnelles authentiques ; les familiariser avec les enjeux et les apports des études appliquées menées en analyse conversationnelle.

Contenu:

Séance 1 21/02/2017: Introduction générale au séminaire
 Séance 2 28/02/2017: La communication dans les centrales d'appel d'urgence: Introduction
 Séance 3 07/03/2017: La structure globale des appels d'urgence
 Séance 4 14/03/2017: L'ouverture des appels
 Séance 5 21/03/2017: La demande d'aide
 Séance 6 28/03/2017: Le positionnement dans la demande d'aide – victime vs témoin
 Séance 7 04/04/2017: La réponse à la demande et la clôture des appels
 Séance 8 11/04/2017: Présentation/discussion des sujets de travaux de séminaire
 Séance 9 25/04/2017: Appels en série
 Séance 10 02/05/2017: Appels conflictuels ou 'hors-sujet'
 Séance 11 09/05/2017: Appels en langue seconde ou dans une autre langue
 Séance 12 16/05/2017: La structure globale des engagements
 Séance 13 23/05/2017: De l'appel à l'engagement
 Séance 14 30/05/2017 Discussion – Conclusion – Evaluation du séminaire – Avancement des travaux

Forme de l'évaluation:

Mode d'évaluation selon plan d'études : évaluation interne (5 crédits ECTS). L'obtention d'1 crédit ECTS correspond à une quantité de travail de 25-30 heures (cf. http://www.swissuni.ch/documents/ECTS_FR.pdf, p.2). En conséquence, pour un enseignement de 5 crédits, il est attendu que l'étudiant-e fournisse 125-150 heures de travail, soit 8-10 heures par semaine en moyenne en plus d'assister à l'enseignement. Dans le présent séminaire, ces heures se répartissent schématiquement comme de la manière suivante :

- Faculté des lettres et sciences humaines
- www.unine.ch/lettres

Analyse conversationnelle avancée : La communication dans les centrales d'appel d'urgence (2LN1125)

- 1) Présence régulière et active aux séances : Une présence active signifie que l'étudiant-e est attentif-ve, prend des notes, participe aux activités mises en place, pose des questions de compréhension et fait part de ses réflexions. Deux absences non-excusesées sont tolérées ; au-delà de deux absences, un certificat médical pourra être exigé. $1h30 \times 14 = 21h00$
 - 2) Lecture hebdomadaire : Lecture d'une moyenne de 30 pages par semaine pendant 11 semaines (327 pages au total). $5h00$ (à raison de 10 minutes par page) $\times 11 = 55h00$
 - 3) Prise en charge d'une session d'analyse en équipes = 10h00
 - 4) Travail de séminaire en groupe ou individuel sur la thématique de votre choix, en utilisant des données fournies par l'enseignante. Thématique du travail présenter en 5 minutes au milieu du semestre (le 11 avril), travail à rendre un mois après le dernier cours (le 30 juin, négociable). $39h00 - 64h00$
- La prise en charge d'une session d'analyse et le travail de séminaire donnent lieu à des points qui s'additionnent et résultent en une note, qui correspond à la note de l'enseignement. La présence active ne donne pas lieu à des points, mais à partir de trois absences non-excusesées ou en cas d'inattention manifeste l'étudiant-e perd un point par séance. Les points 'perdus' seront soustraits du total final et pourront donc faire baisser la note d'enseignement.

Documentation:

Toute la documentation concernant le cours est disponible sur Moodle.

Pré-requis:

Le séminaire est destiné aux étudiant-e-s du pilier (principal ou secondaire) Sciences du Langage (module M4). Il est également ouvert aux étudiant-e-s inscrits dans d'autres piliers. Les étudiant-e-s qui n'ont suivi ni le séminaire Analyse conversationnelle ni un des séminaires Les interactions verbales risquent de rencontrer des difficultés de compréhension importantes. Il leur est déconseillé de suivre ce séminaire, à moins qu'ils ne travaillent de manière autonome pour se mettre à niveau en analyse conversationnelle.

Forme de l'enseignement:

Séminaire; beaucoup de sessions d'analyse de données et de discussions sur les lectures.