
Mobiliser et développer des compétences interactionnelles dans les contextes de travail et de formation : contexte, enjeux et dispositifs de formation

Laurent Filliettaz, Virginie André, Sylvie Grosjean et Frédéric Torterat



Édition électronique

URL : <https://journals.openedition.org/edso/35176>

DOI : 10.4000/14rnr

ISSN : 2271-6092

Éditeur

Presses universitaires de la Méditerranée

Ce document vous est fourni par Université de Genève / Bibliothèque de Genève



Référence électronique

Laurent Filliettaz, Virginie André, Sylvie Grosjean et Frédéric Torterat, « Mobiliser et développer des compétences interactionnelles dans les contextes de travail et de formation : contexte, enjeux et dispositifs de formation », *Éducation et socialisation* [En ligne], 77 | 2025, mis en ligne le 17 août 2025, consulté le 24 octobre 2025. URL : <http://journals.openedition.org/edso/35176> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/14rnr>

Ce document a été généré automatiquement le 6 octobre 2025.



Le texte seul est utilisable sous licence CC BY-NC-ND 4.0. Les autres éléments (illustrations, fichiers annexes importés) sont susceptibles d'être soumis à des autorisations d'usage spécifiques.

Mobiliser et développer des compétences interactionnelles dans les contextes de travail et de formation : contexte, enjeux et dispositifs de formation

Laurent Filliettaz, Virginie André, Sylvie Grosjean et Frédéric Torterat

Travailler avec autrui

- 1 Dans les sociétés contemporaines et les économies axées sur les services, caractérisées par des tâches complexes de résolution de problèmes et des interdépendances constantes entre les travailleureuses, les organisations exigent de la part de leurs employé·es de plus en plus de compétences ayant trait à leur capacité à s'engager efficacement dans des interactions sociales avec leurs collègues, leurs clients, leurs partenaires et une multitude d'interlocuteurs. Comme l'ont montré les recherches menées en ergonomie ou en sociolinguistique, le travail s'effectue rarement de manière isolée (voir notamment les travaux de Boutet, 2008, 2021 ; Falzon, 2013 ; Piot, 2019 ; Torterat *et al.*, 2021). Il se déploie dans des interactions permanentes avec autrui et se construit en étroite coordination avec d'autres participant·es. Ces interactions jouent un rôle central dans l'accomplissement de l'action, dans la mise en circulation et l'apprentissage des savoirs, dans la négociation des relations sociales et dans l'expression des émotions (André, 2014, 2019 ; Grosjean *et al.*, 2020 ; Filliettaz *et al.*, 2021). Par ailleurs, la capacité à participer pleinement et efficacement aux interactions sociales devient une condition et un moyen essentiel pour l'intégration et l'inclusion dans la société, ainsi que pour les enjeux de reconnaissance des rôles professionnels dans un nombre croissant de secteurs économiques.

- 2 Ces évolutions se traduisent par des exigences et des méthodes de formation spécifiques qui accordent une attention particulière à l'interaction multimodale, entendue comme l'articulation de ressources langagières, corporelles (regards, expressions faciales, gestes, etc.) et matérielles (instruments de travail, objets manipulés dans l'environnement, etc.) mobilisées par les locuteurs dans le cours de l'échange (Goodwin, 2000 ; Streeck *et al.*, 2011 ; Mondada, 2017), et à son rôle dans l'apprentissage et le développement professionnel. Comment préparer les professionnel·les à devenir compétent·es en matière d'accomplissement et de conduite des interactions ? Comment maintenir et développer les compétences interactionnelles dans la formation continue et l'apprentissage tout au long de la vie ? Comment les environnements professionnels peuvent-ils constituer des cadres d'apprentissage efficaces pour le développement de compétences interactionnelles ?

Les interactions en situation de travail et de formation

- 3 Au cours des deux dernières décennies, l'étude des interactions verbales a connu un essor considérable, orientée principalement vers les pratiques sur le lieu de travail et les contextes institutionnels ou professionnels. Cette évolution s'inscrit notamment sous l'influence des *Workplace Studies* (Heath, Knoblauch et Luff, 2000), de l'analyse conversationnelle (Antaki, 2011) et de la linguistique appliquée (Sarangi et Candlin, 2011 ; Torterat, 2019). L'analyse des interactions a également été appliquée au domaine de la formation professionnelle initiale et continue. Par exemple, elle a été utilisée pour étudier la manière dont les travailleurs.euses novices sont accompagné.es pendant des stages (Koskela et Palukka, 2011 ; Filliettaz, 2014a, 2014b), la manière dont ils ou elles reçoivent un enseignement dans les écoles professionnelles (Filliettaz, de Saint-Georges et Duc, 2010 ; Johansson, Lindwall et Rystedt, 2017 ; Melander, 2017 ; Kilbrink, Asplund et Ashari, 2021), développent des compétences dans des contextes de travail (Nguyen, 2017), ou effectuent la transition entre l'école et l'emploi (Pekarek Doehler *et al.*, 2017).
- 4 Récemment, un nombre croissant d'expériences proposent aussi de former des professionnels sur la base des caractéristiques de la conversation-interaction. Par exemple, la méthode CARM (Conversation Analysis Role-Play method) développée par Stokoe (2014) utilise les principes de l'analyse conversationnelle pour concevoir des scénarios de formation. O'Reilly *et al.* (2020) ont développé pour leur part une approche appelée Reflective Interventionist Conversation Analysis (RICA), une méthode pour soutenir les praticiens dans leurs actions réflexives, et un outil prometteur pour aborder de manière intégrée les connaissances académiques et pratiques dans la formation. La méthodologie de la *Data Session* et plus généralement de l'analyse collective de données audio-vidéo a également été utilisée récemment comme une ressource pour concevoir des programmes de formation professionnelle continue, et ce dans un nombre croissant de domaines, tels que les soins infirmiers (Nguyen, Frobert et Favrod, 2020), l'éducation de la petite enfance (Trébert et Durand, 2019 ; Torterat, Azaoui et Ruprecht, 2022 ; Filliettaz, Garcia et Zogmal, 2022) ou l'accompagnement psycho-social dans des entreprises sociales (Bimonte, 2025). Une autre modalité d'analyse réflexive utilisée en contexte de travail est l'entretien d'auto-confrontation simple ou croisé (Clot *et al.*, 2000 ; Theureau, 2010 ; Falzon et Mollo, 2004), qui permet d'accéder aux logiques d'action et aux savoirs tacites des professionnel·les.

Conceptualiser et questionner la compétence d'interaction

- 5 Dans ce contexte, ce numéro thématique rassemble un éventail de contributions de recherche qui développent un intérêt pour l'étude des interactions multimodales et la façon dont elles sont susceptibles de contribuer à la compréhension de l'apprentissage et du développement des compétences interactionnelles, telles qu'elles sont requises dans les contextes de travail et de formation. Les articles réunis dans ce numéro explorent divers contextes empiriques (tels que l'éducation, la santé ou le travail social) et illustrent des approches axées sur l'étude de l'interaction sociale en tant qu'accomplissement situé, collectif et dynamique au sein de cadres institutionnels variés. Ces contributions examinent l'interaction dans une variété de dimensions ou d'aspects en s'attachant notamment à la mobilisation de ressources linguistiques, à la construction de l'action, à la séquentialité, à la multimodalité, au rapport au savoir, aux dynamiques de participation, à la co-construction des identités et des rôles ou encore à la dimension émotionnelle de l'échange.
- 6 Les contributions se caractérisent notamment par un intérêt partagé des auteur.es pour la compréhension des mécanismes de coordination dans l'action, tels qu'ils se déroulent dans des contextes institutionnels et professionnels spécifiques. Ces capacités ont parfois été désignées comme des « compétences interactionnelles » (Mondada, 2006 ; Hall et Pekarek Doehler, 2011 ; Nguyen, 2017 ; Pekarek Doehler *et al.*, 2017 ; André 2021). Selon Young et Miller (2004) par exemple, celles-ci peuvent être définies comme l'ensemble des connaissances et des aptitudes que les participants à une interaction déploient pour configurer collectivement les ressources dont ils ont besoin pour s'engager dans des pratiques sociales spécifiques. Ces compétences comprennent la manière dont les participants accomplissent collectivement des actions en société, la manière dont ils configurent et délimitent les unités d'action, celle dont ils gèrent les règles de prise de tours de parole, dirigent leur attention, introduisent de nouveaux thèmes, endossent et négocient des rôles sociaux, ou encore utilisent des catégories spécifiques pour se référer aux participants.
- 7 Dans ce contexte, le présent numéro questionne et approfondit la compréhension du concept de compétence interactionnelle et en discute les usages possibles, notamment, au sein des sciences de l'éducation et de la formation. Comment définir et identifier les compétences interactionnelles en jeu dans les situations de travail et de formation professionnelle ? Comment aider les professionnels à les percevoir et à les reconnaître ? Comment soutenir le développement de telles compétences et les promouvoir au sein des écoles professionnelles, des institutions éducatives et plus généralement des dispositifs de formation en lien avec le travail ?
- 8 Ce numéro a pour ambition d'ouvrir un espace de dialogue pluridisciplinaire, au croisement des sciences du langage, de la communication et des sciences de l'éducation. Il cherche à revisiter des questions actuelles de la formation professionnelle à la lumière des interactions multimodales en situation de travail, à travers un large éventail de champs empiriques tels que la santé, le travail social, l'éducation spécialisée et la formation linguistique professionnelle.
- 9 Les problématiques présentées dans ce numéro se déclinent en deux axes thématiques qui ne sont pas étanches l'un à l'autre, mais qui explorent plusieurs aspects de la place

des compétences interactionnelles dans le champ de la formation professionnelle initiale et continue.

Identifier, comprendre et reconnaître des compétences interactionnelles en formation

- 10 Le premier axe porte sur la problématique de l'identification, de la compréhension et de la reconnaissance des compétences interactionnelles dans le champ de la formation. Elle regroupe des contributions qui, par des méthodologies de recherche diverses, ont pour objectif de mettre en lumière des traits de la compétence d'interaction que mobilisent les acteurs de la formation au moment de leurs rencontres.
- 11 Les questions abordées sont les suivantes : quels types de compétences interactionnelles sont requises et mobilisés sur les lieux de travail ou dans les pratiques de formation ? Comment ces compétences se manifestent-elles dans des environnements matériels et technologiques spécifiques ? Dans quelle mesure sont-elles façonnées par des dispositions organisationnelles spécifiques ? Comment sont-elles acquises et développées par leur mise en œuvre et leur mobilisation dans des interactions de formation situées ? Et comment sont-elles rendues pertinentes ou transférables dans les pratiques professionnelles ?
- 12 L'article d'**Ayla Bimonte** s'intéresse aux compétences interactionnelles mobilisées dans le champ de l'accompagnement socio-professionnel d'adultes vivant avec des troubles psychiques. À partir d'une démarche de recherche vidéo-ethnographique, conduite au sein de cinq entreprises sociales, l'auteure montre comment s'y prennent les intervenants socio-professionnels pour instaurer « la bonne distance » ou la « juste proximité » avec les bénéficiaires accompagnés. Une analyse multimodale de séquences d'interaction observées dans différents contextes professionnels étudie les relations interpersonnelles négociées entre les participants, à la lumière de compétences interactionnelles qui ont trait d'une part à la production de traits d'humour et d'autre part aux rapports de place et de face.
- 13 L'article de **Anna Claudia Ticca, Ingrid de Saint-Georges, Anna Ghimenton et Patricia Lambert** porte sur le champ de la formation professionnelle initiale et la manière dont des traits de la compétence d'interaction sont mobilisés et rendus visibles dans le contexte de situations d'enseignement dans des lycées professionnels. L'article présente une étude de cas dans le champ des Métiers de la Mode et du Vêtement, où la dimension de l'*ordre* émerge de façon récurrente. À partir d'une analyse multimodale d'interactions dans un atelier de couture, les auteures mettent en lumière les dimensions de l'ordre rendues pertinentes par les activités des participantes autour de la confection d'une robe. En analysant la compétence d'interaction à l'œuvre — visible dans l'organisation séquentielle des activités pratiques et dans la procédure inscrite dans une fiche technique que les élèves ont à suivre — l'étude permet de définir les contours de la multidimensionnalité de l'ordre, et, plus largement, de mieux comprendre les ateliers comme des espaces à la frontière entre travail et école.
- 14 L'article de **Marcelo dos Santos Mamed et Michèle Grossen** porte son attention sur les pratiques explicatives dans le champ de l'éducation thérapeutique des patients en diabétologie. Fondée sur une approche socioculturelle, la recherche s'intéresse aux pratiques effectives d'éducation thérapeutique et à la manière dont elles sont vécues par les patient·es et les soignant·es. Une analyse discursive des données met en

évidence que la pratique dialogique de l'explication constitue une ressource pour interroger les usages langagiers en soin, révéler les divergences entre disciplines professionnelles, renforcer la coopération interprofessionnelle et soutenir le développement professionnel dans les pratiques éducatives en diabétologie.

- 15 La contribution de **Sylvie Grosjean, Maria Cherba et Frederik Matte** s'intéresse aux interactions simulées telles qu'elles prennent place dans le contexte de vidéoconsultations médicales au Canada. Dans le cadre de la formation médicale, des étudiant·es en médecine interagissent avec des patient·es simulé·es dans le but d'apprendre à réaliser un examen clinique à distance lors vidéoconsultations. En s'appuyant sur une analyse multimodale d'un corpus d'enregistrements audio vidéo, l'analyse met en évidence le travail interactionnel des patient·es simulé·es et leur capacité à accomplir un rôle de partenaire pédagogique en soutenant l'étudiant·e lorsqu'apparaissent des difficultés.
- 16 Dans son article, **Virginie André** expose la mise en place d'un programme pluridisciplinaire centré sur les personnes présentant un trouble du spectre de l'autisme (TSA), et dont l'objectif est de proposer des ressources visant à soutenir le développement de leurs compétences interactionnelles. Le projet exploite des corpus multimodaux d'interactions authentiques pour créer deux types de ressources élaborées à partir des difficultés rencontrées par les adultes avec un TSA dans le quotidien de leurs interactions verbales : a) des fiches descriptives des interactions pour les professionnel·les de santé, et b) des vidéos interactives pour les personnes autistes elles-mêmes. L'article présente la première de ces ressources, celles destinées aux professionnel·es de santé, qui permet la conduite d'analyses collectives des interactions. Il expose les résultats des premières expérimentations et montre comment ces ressources peuvent aider les différents acteur·rices impliquées auprès de personnes autistes à faciliter leur participation à des interactions.

Concevoir des dispositifs de formation pour développer des compétences interactionnelles

- 17 Le deuxième axe porte sur la problématique de la conception de dispositifs de formation permettant de développer des compétences interactionnelles. Il regroupe des contributions qui rendent compte de dispositifs qui ont été mis en œuvre dans différents contextes professionnels, dans le but de soutenir le développement des compétences d'interaction.
- 18 Les questions abordées sont les suivantes : quels types d'environnements de formation ou de dispositifs peuvent être conçus et mis en œuvre pour favoriser le développement des compétences interactionnelles des praticiens ? Dans quelle mesure ces environnements de formation et ces dispositifs sont-ils basés sur les principes de l'analyse des interactions ? Quels peuvent être les retombées pratiques ou les effets de ces environnements de formation ? Et par quel(s) type de méthodologie(s) et procédures empiriques ces effets de la formation peuvent-ils être mis en visibilité ?
- 19 L'article de **France Rousset et Anita Thomas** rend compte d'un dispositif didactique développé dans le champ de la formation professionnelle initiale en Suisse romande et permettant à des apprenties allophones de développer des traits de leur compétence d'interaction. Les auteures présentent une recherche appliquée, dans laquelle une base de données comprenant des interactions authentiques a été utilisée pour concevoir des

ressources didactiques. À partir d'observations réalisées lors de la mise en application de ces ressources et de l'analyse des interactions enregistrées entre les allophones, elles mettent en évidence les enjeux liés à la langue dans la formation professionnelle et les besoins spécifiques de ce public. Elles soulignent également l'intérêt de l'exploitation des corpus et des recherches en interaction dans le champ de la didactique des langues.

- 20 **Evelyne Berger, Jérôme Favrod, Laurent Frobert et Alexandra Nguyen** explorent les compétences interactionnelles développées par des étudiantes infirmières lors de jeux de rôle avec des patient·es partenaires. Une analyse conversationnelle, menée à partir d'enregistrements vidéo de binômes d'étudiant·es, se concentre sur la phase d'ouverture d'une séance psycho-éducative, moment clé pour instaurer une alliance de collaboration. Les échanges authentiques avec les patient·es partenaires permettent aux étudiant·es d'exercer les ajustements interactionnels nécessaires à l'alliance collaborative dans une activité thérapeutique en contexte de formation. Les analyses montrent comment les ressources multimodales mobilisées par les participant·es configurent la rencontre et l'engagement du groupe dans la séance, avec une dynamique interactionnelle collaborative plus ou moins symétrique.
- 21 Dans leur article, **Eric Saillet et Delphine Guyet** rendent compte d'un dispositif de formation initiale des masseurs-kinésithérapeutes visant l'apprentissage du raisonnement clinique et, conjointement, le développement de compétences interactionnelles. Conduit dans une perspective de didactique professionnelle, ce dispositif de formation a été coconstruit dans une approche interdisciplinaire, entre les sciences de la rééducation-réadaptation et les sciences de l'éducation et de la formation. La notion d'ajustement permet de travailler les compétences interactionnelles dans la relation professionnelle - patient·e qui fondent la démarche d'enquête au service du raisonnement clinique. L'analyse porte sur les traces de prises de conscience d'ajustements liés aux compétences interactionnelles chez les étudiant·es masseurs-kinésithérapeutes, sources d'apprentissages professionnels liés au raisonnement clinique.
- 22 L'article de **Laurent Filliettaz et Cecilia Mornata** rend compte d'un dispositif de formation continue permettant à des éducatrice·s spécialisé·es de conduire collectivement une analyse de leurs interactions. À partir d'une analyse des traces enregistrées de séquences de co-analyse impliquant des « personnes ressources » en interaction avec les éducatrice·s accompagnées, l'article montre comment le dispositif de l'analyse collective des interactions permet aux participant·es de s'orienter vers la part interactionnelle de leur travail d'accompagnement. En particulier, les auteurs se centrent sur le repérage par les participant·es d'une compétence d'interaction qui consiste à endosser, dans les entretiens d'accompagnement, une posture active d'écoute, rendue manifeste par des régulateurs verbaux tels *ouais, ok* ou *mhm*.
- 23 L'article de **Léa Beaud** s'intéresse au travail de formateur·trices en situation de handicap co-animant, avec des formateur·trices-accompagnant·es, des formations dans différents domaines. Dans le cadre d'un projet de professionnalisation de ces acteurs, un dispositif d'analyse collective des interactions a été mis en place avec des formateur·trices en situation de handicap et des formateur·trices-accompagnant·es. Ce dispositif leur permet d'identifier des compétences interactionnelles sur la base d'enregistrements vidéo de leur co-intervention. Grâce à une analyse interactionnelle de séquences issues de ce dispositif de formation, l'article relève comment les

participant·es s'orientent vers la part visible de leur travail mais également vers une part invisible et non réalisée de celui-ci.

- 24 Enfin, la contribution de **Sabine Zorn, Esther Atlan et Thania Corbeil** présente un dispositif de formation permettant de soutenir et de maintenir des interactions de qualité avec des personnes avec polyhandicap. Dans ce contexte, mobiliser des temps d'analyse collective des interactions en formation représente une perspective prometteuse pour développer les compétences des professionnel·les et améliorer l'accompagnement des personnes avec polyhandicap. L'article présente un module de formation s'appuyant sur l'analyse collective d'interactions filmées. L'objectif de l'article est de rendre compte des apports de la démarche entreprise et d'en dégager des pistes pour la formation des professionnel·les qui accompagnent les personnes avec polyhandicap.

BIBLIOGRAPHIE

André, V. (2019). Des corpus oraux et multimodaux authentiques pour acquérir des compétences sociolangagières. Dans L. Gajo, J.-M. Luscher, I. Racine et F. Zay (dir.), *Variation, plurilinguisme et évaluation en français langue étrangère* (p. 209-223). Peter Lang.

André, V. (2021). Des corpus d'interactions dans la formation linguistique des migrants. *Savoirs*, 56(2), 77-96. <https://doi.org/10.3917/savo.056.0077>

Antaki, C. (dir.). (2011). *Applied conversation analysis: Changing institutional practices*. Palgrave Macmillan.

Bimonte, A. (2025). « Il faut penser aux autres » : l'accomplissement collectif de l'accompagnement au savoir-être en entreprise sociale. Dans P. Schillings, M. Merri, M. et I. Vinatier (dir.), *Quels types d'interactions requiert l'activité collective ?* (p. 51-79). Octarès

Boutet, J. (2008). *La vie verbale au travail*. Octarès.

Boutet, J. (2021). Le champ du langage au travail. *Langues, cultures et sociétés*, 7(1), 13-21.

Clot, Y., Faïta, D., Fernandez, G. et Scheller, L. (2000). Entretiens en autoconfrontation croisée : une méthode en clinique de l'activité. *Perspectives interdisciplinaires sur le travail et la santé*, (2-1). <https://doi.org/10.4000/pistes.3833>

Falzon, P. (2013). *Pour une ergonomie constructive*. Presses universitaires de France.

Falzon, P. et Mollo, V. (2004). Auto- and allo-confrontation as tools for reflective activities. *Applied ergonomics*, 35, 531-540.

Filliettaz, L. (2014a). Learning through interactional participatory configurations: Contributions from video analysis. Dans A. Rausch, Ch. Harteis et J. Seifried (dir.), *Discourses on Professional Learning: On the Boundary between Learning and Working* (p. 317-339). Springer.

Filliettaz, L. (2014b). Understanding learning for work: interaction and discourse analysis. Dans S. Billett, H. Gruber et Ch. Harteis (dir.), *International handbook of research in professional and practice-based learning* (p. 225-255). Springer.

- Filliettaz, L., Bimonte, A., Koleï, G., Nguyen, A., Roux-Mermoud, A., Royer, S., Trébert, D., Tress, C. et Zogmal, M. (2021). Interactions verbales et formation des adultes. *Savoirs*, 56(2), 11-51. <https://doi.org/10.3917/savo.056.0011>
- Filliettaz, L., de Saint-Georges, I. et Duc, B. (2010). Skiing, cheese fondue and Swiss watches: Analogical discourse in vocational training interactions. *Vocations and Learning*, 3(2), 117-140. <https://doi.org/10.1007/s12186-010-9035-4>
- Filliettaz, L., Garcia, S. et Zogmal, M. (2022). Video-Based Interaction Analysis: A Research and Training Method to Understand Workplace Learning and Professional Development. Dans Goller, M., Kyndt, E., Paloniemi, S. et Damşa, C. (dir.), *Methods for Researching Professional Learning and Development*. Professional and Practice-based Learning, vol 33. Springer, Cham. https://doi.org/10.1007/978-3-031-08518-5_19
- Filliettaz, L. et Zogmal, M. (dir.). (2020). *Mobiliser et développer des compétences interactionnelles en situation de travail éducatif*. Editions Octarès.
- Goodwin, C. (2000). Action and embodiment within situated human interaction. *Journal of Pragmatics*, 32, 1489-1522.
- Grosjean, S., Cherba, M., Nahon-Serfaty, I., Bonneville, L. et Waldolf, R. (2020). Quand la distance reconfigure la pratique clinique. Une analyse multimodale des interactions en télémedecine, *Communiquer*, 29. DOI : <https://doi.org/10.4000/communiquer.5219>
- Hall, J.K. et Pekarek Doehler, S. (2011). L2 Interactional competence and developement. Dans J.K. Hall et J. Hellermann (dir.), *L2 interactional competence and development* (p. 1-15). Multilingual Matters.
- Heath, Ch., Knoblauch, H. et Luff, P. (2000). Technology and social interaction: the emergence of "workplace studies". *British Journal of Sociology*, 51(2), 299-320. <https://doi.org/10.1111/j.1468-4446.2000.00299.x>
- Johansson, E., Lindwall, O. et Rystedt, H. (2017). Experiences, appearances, and interprofessional training: The instructional use of video in post-simulation debriefings. *International Journal of Computer-Supported Collaborative Learning*, 12(1), 91-112. <https://doi.org/10.1007/s11412-017-9252-z>
- Kilbrink, N., Asplund, S. B. et Asghari, H. (2021). Introducing the object of learning in interaction: vocational teaching and learning in a plumbing workshop session. *Journal of Vocational Education & Training*, 75(2), 323-348. <https://doi.org/10.1080/13636820.2020.1850512>
- Koskela, I. et Palukka, H. (2011). Trainer interventions as instructional strategies in air traffic control training. *Journal of Workplace Learning*, 23(5), 293 - 314. <https://doi.org/10.1108/13665621111141902>
- Melander, H. (2017). Becoming a "Good Nurse": Social Norms of Conduct and the Management of Interpersonal Relations. Dans S. Pekarek Doehler et al. (dir.), *Interactional Competences in Institutional Settings* (p. 171-196). Palgrave Macmillan.
- Mondada, L. (2006). La compétence comme dimension située et contingente, localement évaluée par les participants. *Bulletin suisse de linguistique appliquée*, 84, 83-119.
- Mondada, L. (2017). Le défi de la multimodalité en interaction. *Revue française de linguistique appliquée*, Vol. XXII(2), 71-87. <https://doi.org/10.3917/rfla.222.0071>
- Nguyen, A., Frobert, L. et Favrod, J. (2020). L'analyse interactionnelle comme modalité pédagogique : l'exemple d'un dispositif pour la formation des infirmiers à la relation

thérapeutique en psychiatrie. *Phronesis*, 9(2), 93-107. <https://shs.cairn.info/revue-phronesis-2020-2-page-93?lang=fr>

Nguyen, H.T. (2017). Toward a conversation analytic framework for tracking interactional competence development from school to work. Dans S. Pekarek Doehler *et al.* (dir.), *Interactional Competences in Institutional Settings* (p. 197-225). Palgrave Macmillan.

O'Reilly, M., Kiyimba, N., Nina Lester, J. et Muskett, T. (2020). Reflective interventionist conversation analysis. *Discourse et Communication*, 14(6), 619-634. <https://doi.org/10.1177/1750481320939710>

Pekarek Doehler, S. *et al.* (dir.). (2017). *Interactional Competences in Institutional Settings : From School to the Workplace*. Palgrave Macmillan.

Piot, T. (2019). Former demain aux métiers de services adressés à autrui. Des modèles sous haute tension. *Éducation permanente*. 220/221. (Numéro double thématique : Former demain. Utopies, enjeux, tendances). 201-212.

Sarangi, S. et Candlin, C. (2011). Professional and organisational practice: A discourse/communication perspective. Dans C. Candlin et S. Sarangi (dir.), *Handbook of Communication in Organisations and Professions* (p. 3-58). De Gruyter Mouton. <https://doi.org/10.1515/9783110214222.3>

Stokoe, E. (2014). The Conversation Analytic Role-play Method (CARM): A method for training communication skills as an alternative to simulated role-play. *Research on Language and Social Interaction*, 47(3), 255-265. <https://doi.org/10.1080/08351813.2014.925663>

Streeck, J., Goodwin, C. et LeBaron, C. D. (dir.). (2011). *Embodied interaction: Language and body in the material world*. Cambridge University Press.

Theureau, J. (2010). Les entretiens d'autoconfrontation et de remise en situation par les traces matérielles et le programme de recherche « cours d'action ». *Revue d'anthropologie des connaissances*, 2(2), 287-322.

Torterat, F. (2019). Les points de vue représentés dans les entretiens des formateurs : entre discours institués et discours individués. Dans Thérèse Perez-Roux (dir.), *La Réforme des études en santé, entre universitarisation et professionnalisation. Le cas des études en masso-kinésithérapie* (p. 121-132). L'Harmattan (coll. *Pratiques en formation*).

Torterat, F., Ferez, S., Issanchou, D. et Silvestri, L. (2021). Récits de soi de jeunes vivant avec la mucoviscidose. *La nouvelle revue - Éducation et société inclusives*, 89-90(2), 65-87. <https://doi.org/10.3917/nresi.090.0065>

Torterat, F., Azaoui, B., Ruprecht, K. (2022). Collaborations in Early Childhood: Towards Other paradigms ? *Lirdef, (actes n°1)*. https://doi.org/10.34745/numerev_1791

Trébert, D. et Durand, I. (2019). L'analyse multimodale des interactions comme ressource pour la formation : Le cas du tutorat dans le champ de l'éducation de la petite enfance. Dans N. Blanc et V. Rivière (dir.), *Observer la multimodalité en situations éducatives : circulation entre recherche et formation* (p. 173-198). Éditions ENS.

Young, R.F. et Miller, E.R. (2004). Learning as changing participation : Discourse roles in ESL writing conferences. *The Modern Language Journal*, 88(4), 519-535. <https://doi.org/10.1111/j.0026-7902.2004.t01-16-.x>

AUTEURS

LAURENT FILLIETTAZ

Université de Genève

VIRGINIE ANDRÉ

Université de Lorraine

SYLVIE GROSJEAN

Université d'Ottawa

FRÉDÉRIC TORTERAT

Université de Montpellier