

## « Comment est-ce qu'on dit ? »

### **Viellissement et manque de mot en conversation**

Brigitte Zellner Keller

Gérontologie, Institut de Psychologie

Université de Lausanne

<Brigitte.ZellnerKeller@unil.ch>

#### **Résumé**

*Chercher ses mots est une activité normale chez tout locuteur. Le manque de mot correspond à l'impossibilité ou difficulté momentanée à aller « récupérer » un mot connu que le locuteur est certain de connaître. Il est en situation d'avoir le « mot sur le bout de la langue » (MBL). Avec l'avancée en âge, le MBL se produit plus souvent (Schwartz 2005 ; Mortensen et al. 2006). Nous avons observé les stratégies activées par des personnes âgées en situation naturelle de MBL et nous montrons que le dépassement de ces difficultés consiste avant tout à reprendre le contrôle temporel du processus de production de parole.*

#### **1. Précautions initiales dans les études en lien avec le vieillissement**

##### **1.1. Population cible**

La population des personnes âgées est hétérogène. Toutes les études récentes sur le vieillissement cognitif montrent une grande multifactorialité et une grande variabilité inter-individuelle (Craik & Salthouse 2000). L'âge chronologique n'étant pas nécessairement équivalent à l'âge physiologique ou à l'âge psychologique, il est important dans les études empiriques sur le vieillissement de tenir compte aussi d'un ensemble de paramètres bio-psycho-sociaux.

##### **1.2. Le vieillissement du système de parole**

Nos connaissances actuelles sur le vieillissement du système de communication parlée sont le plus souvent inférées à partir d'études où l'on compare une population âgée contrôle à une population âgée souffrant d'une maladie physique et ou mentale. A partir des observations faites sur la population contrôle, le concept de normalité se construit donc de manière biaisée et parcellaire, se fondant sur le postulat implicite que nous avons une connaissance étendue et globale du vieillissement du système de parole. Ainsi, la grande variabilité interindividuelle dans les processus de vieillissement

« normal » est souvent occultée dans les études sur le langage et la parole.

### *1.3. Design expérimental*

Les performances en langage et parole chez les personnes âgées sont le plus souvent évaluées en laboratoire. Ces conditions expérimentales utiles pour réduire les facteurs de variation et tester des hypothèses spécifiques sont souvent éloignées des situations réelles de communication, uniques et plus complexes car généralement construites. Or, l'efficacité de la communication peut beaucoup varier selon le moment et le sujet de conversation, l'environnement, la charge émotive, le lien de proximité avec l'interlocuteur. Aussi l'étude des ressources dialogiques des personnes très âgées en situation naturelle nous paraît-elle primordiale.

## **2. Le manque de mot et sa résolution**

### *2.1. Le manque de mot*

Chercher ses mots est une activité normale chez tout locuteur. Le manque de mot correspond à l'impossibilité ou difficulté marquée à aller « récupérer » des mots connus que le locuteur est certain de connaître. Le locuteur a l'impression momentanée de savoir le mot cherché sans le trouver, ce qui peut conduire au sentiment d'avoir le mot sur le bout de la langue (MBL), c'est à dire d'être sur le point de le retrouver. Le MBL se rencontre dans la plupart si ce n'est toutes les langues (Schwartz 1999). De plus, on trouve son homologue dans la langue des signes des malentendants, le «Tip-of-The-Finger», ce qui suggère que ce phénomène relève d'un processus langagier universel (Thompson et al. 2005).

### *2.2. La résolution du manque de mot*

#### *2.2.1. La résolution du manque de mot en condition expérimentale*

La résolution du manque de mot témoigne des aptitudes effectives d'un locuteur aux plans linguistique, discursif et communicatif. Les modes de résolution au manque de mot peuvent varier d'une part selon les ressources linguistiques et cognitives de la personne, d'autre part selon la qualité de l'interaction (neutralité ou coopération de l'interlocuteur par exemple). Schwartz (2001) répertorie trois grands types de résolution du manque de mot lorsqu'un locuteur est placé en condition expérimentale. Le premier type est celui de la résolution spontanée. Le mot cherché émerge spontanément sans stratégie

consciente particulière. C'est le mode de résolution le plus fréquent en situation naturelle, surtout chez les locuteurs plus âgés. Ainsi, selon Burke et al. (1991), les jeunes adultes résolvent 56% des MBL de cette façon, le groupe intermédiaire 60% et les plus âgés 78%. Il n'est pas rapporté dans quel délai cette information est spontanément retrouvée. Un second type de résolution des MBL est celui de la recherche active, fondée sur un effort mnémonique comme trouver la première lettre du mot cherché (Burke et al. 1991). Le dernier type de résolution est celui de la consultation, c'est à dire en cherchant autour de soi (autres locuteurs, dictionnaires, etc.).

### *2.2.2. La résolution du manque de mot en conversation*

En conversation, le problème de trouver ses mots se situe dans un contexte interactif de communication où l'autre interlocuteur joue un rôle. Cette situation se différencie en cela d'expériences de désignation d'images en laboratoire, où la personne accomplit essentiellement une tâche linguistique. En conversation, le manque de mot se manifeste par des pauses silencieuses ou sonores, des mots vides de sens (ex : « le truc »), ou des hésitations lexicales ou phonologiques (Burke et al. 1991 ; Schwartz 1999). Schegloff et al. (1977) ont montré dans leurs travaux en conversation chez l'adulte que les erreurs – terme générique désignant l'ensemble des phénomènes interrompant le flux du discours pour résoudre des problèmes de production, perception ou compréhension – sont en général sujettes à réparation selon deux modes. Le locuteur peut chercher à « réparer » ses erreurs – ou auto-réparation, ou il permet à son interlocuteur de contribuer à la recherche du matériel pertinent – réparation interactive. La structure des réparations en conversation est décrite par Schegloff et al. en fonction de celui qui initie la réparation (l'auteur d'un énoncé ou son partenaire) et de celui qui accomplit la réparation. Dans un cas, le locuteur qui a rencontré une difficulté cherche lui-même comment continuer le dialogue. Dans l'autre cas, le locuteur qui a rencontré une difficulté est aidé par l'interlocuteur pour poursuivre le dialogue. Selon Schegloff et al., les locuteurs adultes préfèrent en général utiliser l'auto-réparation.

### **3. Vieillesse et manque de mot**

La fréquence du manque de mot, et en particulier du MBL, augmente avec l'avancée en âge (pour une revue de la question, voir Schwartz 2005 ; Mortensen et al. 2006). De plus, en situation de MBL, les personnes âgées éprouvent davantage de difficultés que des locuteurs plus jeunes à retrouver des informations phonologiques et disposent d'un moins grand nombre de mots de rechange (Astell & Harley

1996 ; Burke & Shafto 2004). La plupart des études sur le MBL chez les personnes âgées sont effectuées en laboratoire.

Schwartz (2001) propose que les MBL serviraient de fonction de guidage. Sans MBL, le locuteur ne penserait pas qu'il soit possible de retrouver l'information. Le MBL équivaldrait à une sorte de jugement métacognitif, une prédiction de remémoration future, permettant d'ajuster son comportement, avec pour effet de renforcer les représentations en mémoire. L'augmentation du temps de récupération servirait à activer des stratégies spécifiques ou plus élaborées face à un MBL.

#### **4. Etude du manque de mot en conversation chez la personne âgée**

Nous avons recensé les différents types de manque de mot qui interviennent en conversation chez les personnes âgées et leurs stratégies de résolution. Pour cela, nous avons repris d'une recherche-action sur la qualité de vie en institution (Rapport UNIGER, 2005<sup>2</sup>) 62 entretiens effectués auprès de personnes âgées vivant en institution. Les personnes interviewées sont des personnes âgées entre 70 et 95 ans. Parmi ces personnes interrogées, un certain nombre de personnes sont de langue maternelle suisse-allemande mais toutes vivent en Suisse romande depuis plus de 40 ans et parlent couramment le français.

Les entretiens, d'une durée moyenne de 70 minutes, ont été conduits par des psychologues. La forme d'entretien adoptée était proche d'une conversation libre sur la thématique du bien-être. Ces entretiens enregistrés ont ensuite été analysés d'une part pour relever les phénomènes de manque de mots et d'autre part pour caractériser les stratégies de résolution développées in situ. Ces observations sont présentées ci-après.

##### ***4.1. Caractéristiques générales du manque de mot observées***

Les types de manques de mot présentés ci-après ont été observés chez toutes les personnes âgées interviewées. Comme chez les adultes plus jeunes, la majorité des manques de mot sont réparés par la personne âgée, soit au sein du même tour de parole, soit après plusieurs tours de parole. Les manques de mot se situent principalement au niveau infralexical (difficulté articulatoire ou phonologique) ou au niveau lexical.

---

<sup>2</sup> [http://www.uniger.ch/Rapp\\_EMS\\_complet.pdf](http://www.uniger.ch/Rapp_EMS_complet.pdf)

#### 4.1.1. Difficultés infralexicales

La difficulté peut être motrice (difficulté liée à l'exécution d'un ensemble de gestes articulatoires) et/ou phonologique (difficulté à planifier les unités sonores pertinentes).

(1) Alors vraiment là il était un peu // aé# // aéré // arriéré // mais enfin bon

Ici, la difficulté porte sur la production d'une diérèse, i.e. deux voyelles en contact V1V2, suivie d'une syllabe ouverte avec une même voyelle V2.

#### 4.1.2. Difficultés lexicales

Dans ce cas, la difficulté consiste à trouver le mot pertinent.

(2) Voyez ma pendule on a dû la mettre sur le /v/ le-# // Parce qu'on peut pas la pendre

### 4.2. Inventaire des modes de résolution du manque de mot

Les stratégies de résolution du manque de mot sont présentées ci-après en fonction du type de réparation (auto ou hétéro-réparation), du niveau de difficulté linguistique (infralexicale ou lexicale) et du type d'aide apportée par l'interlocuteur.

#### 4.2.1. Auto-réparations immédiates en conversation

Les auto-réparations immédiates observées consistent toutes à stopper momentanément le processus de production en cours pour trouver le mot manquant. Le délai de résolution est suffisamment bref pour que l'énoncé puisse être poursuivi. Ainsi, le fil du discours est maintenu.

##### 4.2.1.1. Difficultés infralexicales

Une partie du mot est produite (représentation phonologique du lexème partielle, et/ou difficultés motrices). Du point de vue de l'accès lexical, l'auto-résolution implique une connection bidirectionnelle entre le niveau sémantique et le niveau phonologique, comme suggéré par Miozzo et Caramazza (1997).

Stratégies observées	Exemples
a. Produire un mot de façon erronée puis le corriger en fournissant le lexème adéquat.	(3) (...) alors je prends un anxiolyte* // et p(u)is gentiment je sombre dans l(e) soleil dans l(e) sommeil /v/ jusqu'au lendemain matin //
b. S'arrêter sur une syllabe et répéter	(4) (...) il avait donc le Par le Parkinson euh /v/ euh gesticulaire (...) (5) (...) C'est s-- c'est c'est c'est cette simple raison /v/ et i(l) voulait pas (...)

c. Faire une pause après la résolution	voir exemple 4
d. Combinaison des trois stratégies : b-a-c: arrêt sur une syllabe, pause, production d'un mot erroné, pause, production du mot adéquat  c-b-a : s'arrêter sur une syllabe, faire une pause et produire le mot adéquat	(6) Alors vraiment là il était un peu // aé# // aéré // arriéré // mais enfin bon  (7) Lucas c'est celui qui est responsable du re# du---- /v/ euh--- // du restaurant

A ce niveau de difficultés infralexicale – où une partie du lexème est phonologiquement indisponible – le locuteur peut, au sein d'un même énoncé, activer trois modes de résolution, soit isolément, soit en combinaison, qui tous ont pour effet de stopper momentanément le processus en cours, et de permettre ensuite la production de l'unité lexicale adéquate.

#### 4.2.1.2. Difficultés lexicales

Le locuteur ne peut produire le mot. La difficulté est résolue au sein du même énoncé.

Stratégies observées	Exemples
a. Après une ou plusieurs pauses, abandonner l'effort de recherche, poursuivre l'énoncé (c'est une forme de résolution puisque le locuteur peut continuer son discours.)	(2) Voyez ma pendule on a dû la mettre sur le /v/ le--# // Parce qu'on peut pas la pendre
b. Après un faux départ, s'arrêter et recommencer l'énoncé.	(8) (...) /v/ j'ai été emballée quand on on est-- on est monté jusqu'au sixième étage qu'on a vu <i>cette--# /v/ c(e)</i> magnifique pano- panor-rama /v/ alors là ça m'a plu et p(u)is--- (..)
c. S'arrêter sur une syllabe, la répéter et produire le lexème.	(8) (...) /v/ j'ai été emballée quand on on est-- on est monté jusqu'au sixième étage qu'on a vu <i>cette--# /v/ c(e)</i> magnifique pano- panor-rama /v/ alors là ça m'a plu et p(u)is--- (..)

d. S'arrêter, verbaliser sa difficulté, trouver le mot et continuer. (Le lexème adéquat est souvent produit avec une augmentation de l'intensité sonore.)	(9) et puis-- il a vu // dans quel état j'étais alors il a dit faut tout de suite /v/ euh appeler la-- // [claquement de langue] comment est-c(e) qu'on dit l'ambulance /v/ et puis l'envoyer à l'hôpital.  (10) alors on m(e) donne euh--- le matin du-- // [claquement de langue] comment est-c(e) qu'on dit // ah du sirop de figue
---	--

Dans nos données, les métacommunications sur la difficulté de trouver un lexème sont fréquentes et s'expriment sous diverses formes : « comment est-ce qu'on dit ? », « comment est-ce qu'il faudrait dire ça ? », « comment on dit ça ? ». Elles sont souvent précédées d'une pause, avec éventuellement claquement de langue, et elles sont souvent suivies d'une pause et du mot adéquat. Parfois, la résolution demande plus de temps, tout en étant accomplie au sein du même tour de parole.

- (11) (...) mais j'ai pas /v/ j'ai pas r(e)trouvé mon-- /v/ comment faut-il dire c'était la-- // [claquement de langue] comment est ce qu'on appelle // vous voyez ça veut pas sortir [baisse intensité] /v/ la-- [soupir] pas les vertiges comment est c(e) qu'on dit // ah l'équilibre

Dans ce cas, la métacommunication est elle-même plus longue (« comment faut-il dire ... comment est ce qu'on appelle ») et oralise la difficulté éprouvée (« vous voyez ça veut pas sortir »), le processus suivi pour chercher (pause, soupir), éliminer un candidat non pertinent (« pas les vertiges ») et finalement trouver le lexème adéquat (« ah l'équilibre »). Outre la métacommunication verbale, les soupirs, pauses et claquements de langue signalent également à l'interlocuteur la difficulté et l'effort fourni pour la résoudre.

En résumé, les locuteurs âgés, confrontés à une difficulté d'accès au mot, activent deux stratégies au sein du même tour de parole. La première, peu fréquente, consiste à ignorer la difficulté (a). La seconde, plus fréquente, consiste à se donner du temps, soit par une répétition de syllabe (c), soit en recommençant l'énoncé (b), soit en commentant sa difficulté (d).

#### 4.2.2. Auto-réparations avec intervention de l'interlocuteur

Ce type d'auto-réparations est rare. Les manques de mot sont résolus par le locuteur mais l'interlocuteur intervient. L'énoncé initial est donc brièvement interrompu et poursuivi au prochain tour de parole.

Stratégie observée	Exemple
a. S'arrêter, verbaliser sa difficulté, laisser l'interlocuteur	(12) (FA : femme âgée ; I : intervieweuse)

réagir, continuer.	<p>FA: (...) parce que là elle faisait des crises elle faisait des# alors moi j'ai eu le moral complètement en bas /v/ Si y avait pas eu un-- // un-- bon--- // euh comment est-ce qu'on dit euh // ceux qui s'occupent des malades euh-- infirmier</p> <p>I: infirmier oui</p> <p>FA: et bien /v/ euh j(e) crois que-- j'aurais pas pu rester.</p>
--------------------	---

#### 4.2.3. Hétéro-réparations en conversation

Ces hétéro-réparations font intervenir l'interlocuteur. De ces interactions émergent différents patterns de résolution, selon que l'aide de l'interlocuteur est acceptée ou pas, et que les stratégies d'aides s'avèrent être efficaces ou pas.

##### 4.2.3.1. Hétéro-réparations en conversation : recherche d'un mot

Stratégies observées	Exemples
a. Proposition de résolution immédiate (Dans cet exemple, le mot fourni par l'interlocuteur est immédiatement accepté et repris.)	<p>(13) (HA: homme âgé; I: intervieweuse)</p> <p>HA: (...) Alors aujourd'hui vers les trois heures // j'ai-- la--</p> <p>I: la physio</p> <p>HA: la physio qui vient //</p>
b. Recherche co-construite d'un mot sur la base d'indices phonologiques et sémantiques.	<p>(14)</p> <p>HA: // elle s'était fait un ch- /v/ un chaz# un // [déglutition]</p> <p>I: // un châle ? ou bien // non ?</p> <p>HA: non</p> <p>I: heu // ça r(e)ssemble à quoi ?</p> <p>HA: comment ?</p> <p>I: ça ressemble à quoi ?</p> <p>HA: à un habit [élévation mélodie] //</p> <p>I: mais de dessus</p> <p>HA: oui</p> <p>I: un manteau-- ou que(l)qu(e) chose comme ça ?</p> <p>HA: un genre de manteau oui voilà c'est ça</p> <p>I: ah oui // chasuble c'est ça ? // non</p> <p>HA: hein</p> <p>I: chasuble ?</p> <p>HA: chasuble</p>



	<p>I: j(e) sais pas je ben // vous cherchiez un mot en cha alors j(e) me j(e)me d(e)mandais /v/ si c'était ça qu(e) vous cherchiez</p> <p>HA: chasuble // ou--i c'était comme une chasuble vous avez raison //</p>
<p>c. Recherche co-construite d'un mot avec modification de la stratégie d'aide (L'intervieweuse est venue en aide en dédramatisant le manque de mot d'abord par le rire, puis en déclarant « ça nous arrive à tous d'oublier des noms ». Dans les deux cas, on remarque la persistance de la locutrice à poursuivre sa recherche du prénom. L'intervieweuse modifie alors sa stratégie d'aide et propose une mise en situation pour retrouver le prénom de la personne.)</p>	<p>(15)</p> <p>FA: (...) Oui c'est--- // qui c'est qui m'a maquillé e(lle) s'app(e)lait--- // j(e) sais plus (J'ai des) passages à vide moi // vu mon grand âge</p> <p>I: rire</p> <p>FA: (a)ttendez voir c'est---</p> <p>I: bon vous savez ça nous arrive à tous hein d'oublier des noms (intonation plus basse) // Ouais</p> <p>FA: hum</p> <p>I: j(e) pense que c'est la personne qu'on a vu tout à l'heure //</p> <p>FA: oui oui // voilà</p> <p>I: qui d(e)vait venir pour faire l'épilation des sourcils // voilà</p> <p>FA: oui c'est Li euh Sylvie</p> <p>I: oui</p>

#### 4.2.3.2. Hétéro-réparations en conversation : complétion d'un énoncé

Parfois, l'hétéro-réparation va au-delà du mot et complète l'énoncé. Quand la réparation avec complétion est acceptée, elle a pour effet de terminer le tour de parole.

(16)

FA: (...) P(u)is voilà p(u)is ça m(e) fait une journée-- qui est---ouais tout à fait hors de-- //

I: ouais qui change un peu quoi

FA: ouais //

I: hum hum

Quand l'interaction n'est pas acceptée, elle se manifeste comme suit.

(17)

FA: voyez j(e) sais pas comment vous expliquer ça euh Edwige m'a dit ah non maint(e)nant y faut-- /v/ y y faut sort# j(e) sais pas comment# j(e) trouve pas l(e) mot // mais vous l(e) comprenez peut-être

I: J'crois que je comp#

FA: c(e) que j(e) veux dire

I: ouais

FA: mais ça# /v/ ça m(e) porte (...)

Dans l'exemple 17, l'intervieweuse commence à confirmer le dernier énoncé de la femme âgée car elle l'a faussement perçu comme une demande d'aide. La femme âgée élève alors aussitôt la voix et interrompt l'intervieweuse pour reprendre la parole. Cette résistance aux interventions de l'interlocuteur illustre une forme de petit « mal-entendu » où l'intervieweuse a cru déceler une demande d'aide et a voulu y répondre par des formes de confirmation (« hum hum », ou reformulation de ce qui vient d'être dit). Ces interventions sont refusées. La locutrice ne permet pas l'interruption et elle reprend le contrôle du tour de parole en élevant la voix.

En résumé, les hétéro-réparations observées sont de deux types. Le premier type est celui où l'intervention de l'autre est acceptée. Un processus plus ou moins long de résolution co-construit s'engage. Le deuxième type concerne le cas où l'intervention est perçue comme intrusive et est refusée par le locuteur qui reprend le contrôle du tour de parole, principalement en montant l'intensité de sa voix.

### Discussion

La personne âgée est experte du langage et d'un grand nombre de situations de communication. Etant donné que le vieillissement s'accompagne de modifications neurophysiologiques et cognitives notables, nous nous demandons comment la personne âgée maintient ses compétences en communication.

Une première investigation des manques de mots en conversation montre les stratégies les plus déployées par des personnes âgées vivant en institution, pour poursuivre leur énoncé et ainsi satisfaire leur besoin de communication.

Nous avons montré tout d'abord que le manque de mot lui-même est souvent résolu par le locuteur âgé. La stratégie usuelle consiste à stopper la production en cours car le locuteur s'aperçoit qu'elle n'est pas complète ou est erronée (cf. exemples section 4.2.1.1.). Si le locuteur dispose d'une information phonologique partielle, une répétition de la syllabe initiale peut suffire à fournir le mot manquant. Quand la résolution demande un délai temporel plus important et que le locuteur âgé veut manifester son intention de conserver son tour de parole, il introduit après une pause silencieuse une métacommunication du type « comment est-ce qu'on dit ? ». Cette verbalisation signale l'effort d'accès lexical fourni par la personne âgée et son intention de résoudre ce manque de mot. L'exemple 11 montre que lorsque ce délai supplémentaire ne suffit pas, le locuteur produit alors de nouvelles métacommunications jusqu'à ce que la

résolution soit possible. Cela signifie que dans cette situation, la personne âgée ne demande pas l'aide de son interlocuteur.

Lorsque l'interlocuteur participe à la réparation, il peut y avoir acceptation ou refus de l'aide par l'interlocuteur. Ce refus se manifeste avant tout par la reprise de parole avec élévation de l'intensité vocale. Si l'aide est acceptée, l'interlocuteur participe au processus de recherche. Quand l'interlocuteur privilégie la métacommunication pour inviter la personne à abandonner son effort de recherche ou du moins minimiser le fait de se trouver en situation de manque de mot, la personne âgée résiste et poursuit son effort de recherche.

### Bibliographie

- ASTELL A.J. & HARLEY T.A. (1996), « Tip-of-the-tongue states and lexical access in dementia », *Brain and Language* 54, 196-215.
- BURKE D.M. et al. (1991), « On the Tip of the Tongue : What Causes Word Finding Failures in Young and Older Adults ? », *Journal of Memory and Language* 30, 542-579.
- BURKE D.M. & SHAFTO M.A. (2004), « Aging and Language Production », *Current Directions in Psychological Science*, Volume 13-1, 21-24
- CRAIK F.I.M. & SALTHOUSE T.A. (1992), *Handbook of Aging and Cognition*, Hillsdale, N.J., Lawrence Erlbaum Associates.
- MIOZZO M. & CARAMAZZA A. (1997), « Retrieval of lexical-syntactic features in tip-of-the-tongue states », *Journal of Experimental Psychology: Learning Memory and Cognition*, 23, 1410-1423.
- MORTENSEN L. et al. (2006), « Age-related effects on speech production : A review », *Language and Cognitive Processes*, Vol. 21, No. 1-3. (April 2006), 238-290.
- SCHEGLOFF E. et al. (1977), « The Preference for Self-Correction in the Organization of Repair in Conversation », *Language*, 53-2, 361-382.
- SCHWARTZ B.L. (1999), « Sparkling at the end of the tongue : The etiology of tip-of-the-tongue phenomenology », *Psychonomic Bulletin and Review*, 6, 379 - 393.
- SCHWARTZ B.L. (2001), « The relation of tip-of-the-tongue states and retrieval time », *Memory & Cognition*, 29, 117 - 126.
- SCHWARTZ B.L. & FRAZIER, L.D. (2005), « Tip-of-the-tongue states and aging : Contrasting psycholinguistic and metacognitive perspectives », *Journal of General Psychology*, 132, 377-391.
- THOMPSON R. et al. (2005), « Tip of the fingers experiences by deaf signers », *Psychological Science*, 16, 856-860.

