

DEMANDE D'INFORMATIONS

(la pharmacienne arrive avec les médicaments)

Déictique qui accompagne le geste de pointer du doigt

1 P: **là** je suppose que c'est votre traitement habituel **SUPPOSER**

Marqueur de confirmation

2 E: **oui** **CONFIRMER**

DEMANDER

Marqueur d'interrogation

JUSTIFIER

3 P: je vous remets une boîte ou deux **du coup** parce que comme c'est un jour sur deux

Marqueur de réflexion et allongement de la syllabe

4 E: **euh eh ben** je veux bien les deux **RÉPONDRE et ACCEPTER**

Marqueurs d'introduction

Répétition

5 P: les deux **VÉRIFIER UNE INFORMATION**

6 E: **oui** s'il vous plaît **CONFIRMER**

Marqueur de confirmation

(P utilise son ordinateur et scanne la boîte de médicaments)

EXPLICATIONS/CONSIGNES

Marqueurs d'introduction

7 P: **et** vous savez comment les prendre **DEMANDER**

8 E: **oui** **RÉPONDRE**

Chevauchement

9 P: **donc** le matin à jeun **EXPLIQUER**

Marqueur d'introduction

10 E: **d'accord oui** **EXPRIMER SA COMPRÉHENSION**

Marqueurs de compréhension

Déictique

11 P: **donc là** il vous restera encore quatre fois à prendre le traitement **EXPLIQUER**

Marqueur d'introduction

Marqueur de compréhension

12 E: **d'accord** **EXPRIMER SA COMPRÉHENSION**

(P note la posologie sur les boîtes de médicaments puis utilise son ordinateur et imprime sur l'ordonnance)

Accompagne l'action de rendre l'ordonnance et la boîte

PRÉSENTER

Marqueurs de transition

Construction inachevée

13 P: **voilà** pour l'ordonnance-là **et puis là donc** c'est une nouvelle **c'est vous avez**

des douleurs au niveau du ventre **DEMANDER**

Reformulation

14 E: **oui c'est ça** **RÉPONDRE**

EXPLICATION/CONSIGNES

15 P: **donc là du coup** c'est deux comprimés trois fois par jour à prendre en fonction des douleurs **EXPLIQUER**

Marqueurs d'introduction (pointing to "donc" and "là")
 Marqueur de référence (au mal de ventre) (pointing to "du coup")
 Répétition pour exprimer la compréhension (pointing to "trois fois par jour")

16 E: **d'accord** deux comprimés trois fois par jour **EXPRIMER SA COMPRÉHENSION**

Marqueur de compréhension (pointing to "d'accord")

17 P: deux matin deux midi et deux le soir **PRÉCISER**

18 E: **d'accord** **EXPRIMER SA COMPRÉHENSION**

Marqueur de compréhension (pointing to "d'accord")

(P utilise son ordinateur, E range ses documents dans son sac puis P scanne la boîte de médicaments)

19 P: **donc là** vous pouvez venir en rechercher puisqu'il vous a mis pour six mois de traitement donc si vous avez des douleurs ou que ça revient **EXPLIQUER**

Marqueur d'introduction (pointing to "donc")
 Marqueur de référence (à cette ordonnance) (pointing to "là")
 Chevauchement (pointing to "puisque" and "donc")

20 E: **d'accord** **EXPRIMER SA COMPRÉHENSION**

Marqueur de compréhension (pointing to "d'accord")

21 P: vous pouvez venir en rechercher une boîte par mois **EXPLIQUER**

22 E: une boîte par mois parfait **EXPRIMER SA COMPRÉHENSION**

Répétition pour exprimer la compréhension (pointing to "une boîte par mois")

(P note la posologie sur la boîte de médicaments et scanne l'ordonnance)

(quelqu'un entre dans la pharmacie)

SALUTATION

23 X: bonjour **SALUER**

24 P: bonjour madame **SALUER**

25 E: bonjour **SALUER**

(P continue de manipuler les documents)

DEMANDE/RÉPONSE

26 P: et **voici** est-ce qu'il vous faut autre chose **DEMANDER**

CONCLURE (pointing to "voici")
 Marqueur de conclusion (pointing to "est-ce qu'il vous faut autre chose")

27 E: non **ça ira** parfait c'est ce qu'il me fallait **ÉVALUER et COMMENTER**

Expression figée (pointing to "ça ira")

28 P: je vous donne la petite pochette c'est le cadeau de fin d'année **PRÉCISER**

PROPOSER (pointing to "je vous donne la petite pochette")

29 E: **ah ben** je veux bien (rires) **ACCEPTER**

Marqueurs d'introduction (pointing to "ah" and "ben")

30 P: mettre dedans et vos ordonnances **COMMENTER SON ACTION**

31 E: merci **REMERCIER**

CLÔTURE

32 P: passez une bonne journée SOUHAITER

33 E: vous aussi SOUHAITER

34 P: au revoir SALUER

35 E: au revoir SALUER