

Questions sur la préférence
en Analyse de Conversation :
hiérarchisation des actions
dans les entretiens de recrutement

Bruno Bonu
Université Paris VIII

DANS CETTE COMMUNICATION¹ NOUS EXAMINERONS la structuration préférentielle des actions des participants (dans la phase qui précède le déclenchement du récit du postulant) au cours d'entretiens de recrutement². Ceux-ci mettent en présence un candidat à un poste en entreprise et un professionnel, une psychologue travaillant dans un cabinet de recrutement. L'entretien commence par une annonce sur les thèmes qui seront abordés : la formation et l'expérience du candidat. Au terme de la présentation, le professionnel donne au postulant la possibilité de s'informer sur certains aspects du poste à pourvoir. Cette éventualité est souvent refusée ou suspendue en attendant une autre phase de l'entretien. Cependant le postulant saisit, parfois, cette opportunité :

A: très bien est-ce que vous avez des questions sinon par rapport
 au poste

H: () eh () hh () le quel est le: actuellement il y a donc un (.)
 responsable artistique=

A: = oui =

De telles prises de parole du candidat provoquent des problèmes d'organisation de l'activité conversationnelle. Cela peut susciter tout

¹ Nous remercions Marc Relieu pour ses remarques et suggestions. Elles ont été précieuses tout au long de ce travail. Tout comme les discussions avec les participants au colloque ainsi que l'aide de Loïck Chambenoit. En outre, la lecture de Fele (1991, 130–60) a servi de déclencheur pour cette analyse.

² Les données audio dont nous disposons, sont constituées d'une dizaine d'entretiens de candidats à des postes de cadre dans le secteur privé. La rencontre a été enregistrée à partir de l'entrée dans le bureau de la psychologue.

aussi bien du retardement de la formulation de la question (séquence précédente), que des difficultés d'alignement interactionnel que l'on analysera par la suite. Ces perturbations sont résolues avec un travail mutuel d'adéquation interactionnelle. L'analyse de cet environnement séquentiel nous permettra d'explorer les contraintes structurales qui sont au principe de ces perturbations.

Dans un premier temps, nous examinerons l'organisation hiérarchique et structurale qui permet de différencier des actions issues de milieux séquentiels semblables. Cette problématique a été étudiée en Analyse de Conversation (désormais AC) sous le nom de *préférence*. Nous présenterons un bref résumé de ces travaux. Ensuite, nous montrerons comment la conversation se structure et comment se construisent les énoncés dans un environnement séquentiel non préférentiel. Ce dernier, est caractérisé par la saisie de l'opportunité du questionnement, par le candidat, dans la première phase de l'entretien. Nous proposerons alors des éléments pour une reconsidération de cette propriété.

1. « COMMENT ÇA VA ? » : HIÉRARCHISATION DES ACTIONS

Le domaine des ouvertures des conversations a été très étudié en AC (Schegloff 1968, 1979, 1986). Plus particulièrement, Sacks a étudié la hiérarchisation des actions, notamment dans le cas des séquences conversationnelles déclenchées par des énoncés du type « *Comment ça va ?* »³. Le destinataire, dans sa réponse, opère la sélection d'un sous-ensemble (positif, neutre ou négatif). A l'intérieur de ce sous-ensemble, il choisit un terme X (par ex. dans le domaine neutre : « *ça va* », « *bien* » etc.). A ce moment, le questionneur peut contrôler si le choix du sous-ensemble est adéquat à l'aspect de son interlocuteur : il a donc la possibilité de mettre en doute l'affirmation du répondeur. Or, les conséquences de chacune des options peuvent être prises en considération dès la sélection du sous-ensemble, car les domaines neutre ou positif (par ex. : « *ça va bien* », "neutre") n'appellent pas d'autre commentaire et conduisent à la fin de cette partie de l'échange.

³ On retrouvera ce type de séquence pendant toute sa réflexion (Sacks 1992a et b, 1975). Notamment, l'analyse de l'appariement de cet énoncé avec la réponse correspondante sera étroitement liée au travail sur la catégorisation. Voir de Fornel (1986), Watson (1994) et Bonu, Mondada et Relieu (1994).

En revanche, le choix négatif (« *mal, très mal* ») déclenche une procédure de diagnostic (« *pourquoi ?* ») et la production d'un récit expliquant, de manière satisfaisante, le problème en question. Le choix des sous-ensembles neutres ou positifs, permet alors d'éviter le trouble généré par l'enquête sur l'état de l'interlocuteur. Sacks a montré donc que l'interlocuteur dispose d'un ensemble d'options, séquentiellement limitées et hiérarchiquement organisées. Dans le dernier cas cité, l'alternative "neutre" est plus fréquente. En revanche, le cas "négatif" non seulement est moins habituel mais il entraîne, en outre, des développements subséquents. Les problèmes de ce type peuvent être utilement examinés à la lumière de cette propriété de la conversation, désignée par le terme de *préférence*. Ainsi, nous devons rendre compte du débat en AC qui a comme objet la différenciation hiérarchique des actions conversationnelles. Ce débat a disparu de la littérature des dernières années⁴. Cependant, il est loin d'être clos, car les conceptions proposées nous semblent partiellement insatisfaisantes d'une part, et d'autre part, une utilisation analytique de cette caractéristique est largement répandue (voir par ex. : Maynard 1987, 1991a et b).

2. VERS UNE CONCEPTION FORTE DE LA PRÉFÉRENCE

Cette propriété vise d'abord à rendre compte de la différenciation des actions accomplies par les participants en réponse à une première action. Les auteurs divergent quant à la nature de cette propriété et de son caractère unitaire. On peut opposer la version "forte" de la préférence, exprimée par Levinson (1983) à une conception plus "faible" telle qu'on la trouve chez Schegloff (1988). Ensuite, ce désaccord nous servira de trame pour analyser la position critique de Bilmes (1988a).

Levinson (1983) a donné une présentation à la fois claire et détaillée de cette propriété de la structure de la conversation. Il se base sur les sources linguistiques⁵ et sur un ensemble de travaux empiriques. Il

⁴ A partir de 1988.

⁵ Cette origine ne semble jamais être clairement reconnue par les fondateurs de l'AC. Levinson reste le seul à mettre l'accent sur cette filiation. Néanmoins quand on parle de marquage une vague référence à la linguistique est parfois faite (Schegloff 1992b, xxxii). L'opposition marqué-non marqué (voir plus bas) est néanmoins très utilisée en AC (Maynard, 1987, 1991a et b). Cependant, Sacks

s'appuie sur la caractéristique suivante : les options qui constituent la deuxième partie de la paire adjacente ne sont pas produites de la même manière. Après une invitation, l'acceptation sera franche et rapide ; en revanche, un refus sera systématiquement accompagné par des retards, des préfaces, des explications etc. Il établit alors un lien (même si c'est sous la forme d'une correspondance très limitée) avec un aspect de la notion linguistique du *marquage*. Celui de l'opposition privative⁶.

En effet, l'option préférée de la deuxième partie de la paire (dans notre cas l'acceptation) a moins d'éléments et elle a un caractère "plus normal". Elle représente donc l'élément non-marqué de l'opposition. L'autre option (le refus), accompagnée de plus d'éléments, présente un aspect "moins normal", elle est donc marquée et sera tendanciellement évitée. Ce marquage touche plusieurs aspects de l'organisation séquentielle. Levinson préconise ainsi une version "forte" de cette propriété qui résume dans la forme suivante : « *Le système des préférences agit donc en quatre directions : par le biais des alternatives entre les différentes parties il s'étend aux premières parties de la paire ; à l'arrière, influence la construction même des premières parties ; vers l'avant, il rentre dans la construction des tours suivants ; enfin, par le biais de séquences alternatives complètes, il classifie les ensembles selon une typologie précise.* »⁷

En revanche, Schegloff (1988) met en avant l'importance de la *pertinence conditionnelle*, propriété qui engloberait la préférence. La pertinence conditionnelle rend compte d'une caractéristique de base de la paire adjacente. Elle explique pourquoi deux tours de parole forment une même unité. Elle permet en outre, de voir comment un tour de parole peut être considéré absent (par ex. : une réponse, opposée à un silence après une question)⁸. Elle s'étendrait alors à la hiérarchisation des actions conversationnelles. Ce dernier, considère d'ailleurs, cette

ne parle jamais explicitement, à notre connaissance de marquage, bien que la notion de contiguïté (ou plus exactement son absence) soit très proche (voir ici, section 2).

6 Voir surtout : Jakobson (1963), Lyons (1968), Trubetzkoy (1976 : ch. 3). C'est à ce dernier que l'on doit cette conception du marquage : « Aussi Troubetzkoy ne veut-il parler de marque que lorsqu'il s'agit d'une opposition *privative*, où l'un des deux termes seulement, le marqué, possède des traits distinctifs que n'a pas l'autre. » (Ducrot, Todorov 1972, 148).

7 Cet aspect va être développé de manière systématique au chapitre 3 de cette communication.

8 Schegloff (1968, 1083).

relation un problème d'ordre empirique, dont la dimension séquentielle ne doit pas être négligée⁹. Autrement dit, il est partisan d'une conception réduite, faible, et séquentielle de la préférence.

D'autre part, Bilmes (1988a) a critiqué l'utilisation de la notion de préférence dans l'AC dans son ensemble. Il considère que premièrement, il ne s'agit pas d'un concept unique¹⁰, mais bien au contraire d'un ensemble de concepts faiblement reliés ; et deuxièmement, que l'usage analytique de cette notion est influencé par son usage quotidien. L'objectif est alors de « *donner un concept clair et unitaire, analyser les propriétés et différencier les concepts connexes* » (161) ainsi que celui de montrer l'importance très large de son usage dans les sciences humaines.

Tout d'abord, Bilmes affirme que Sacks (1992b, 444-52) a donné deux dimensions à cette propriété, la première est celle d'ordonnancement ("ordering"). Ce principe porte sur une règle d'ordre dans les actions : "*faire (ou dire) X sauf raison contraire, dans ce cas faire Y, sauf raison contraire, dans ce cas N, et ainsi de suite*"¹¹. Les options seraient alors en nombre ordonné, de trois (X-Y-N). La première représente le choix préféré, la deuxième le non préféré et la dernière l'absence.

Il y aurait alors deux types de préférence. La première serait celle d'absence remarquable (*R* pour "*relevant absence*")¹². Dans le cas d'absence remarquable de l'action préférée (mais elle est étendue, chez l'auteur, à d'autres types d'absence) ce manque servirait de moteur d'inférences¹³.

Nous avons dit plus haut que le participant doit dire ou faire X, à moins d'avoir une raison contraire. Cette raison contraire serait quelque chose d'inhabituel, d'inattendu, que le participant aurait l'obligation de dire, de là le nom de Préférence de type *U* ("unusual, unexpected").

⁹ Dans le texte en question l'auteur formule des critiques, sans les développer, contre la conception de Bilmes (1988a) que nous analyserons ici plus bas. En ce qui concerne le caractère séquentiel de la préférence voir aussi Schegloff (1992b).

¹⁰ On pourrait se demander si considérer la préférence comme un "concept" et non pas une propriété ne représente pas une source problématique pour l'analyse de l'auteur.

¹¹ Bilmes (1988a, 163).

¹² En réalité Sacks ne semble pas formuler de cette façon les dimensions de cette propriété. Bilmes n'est pas très explicite sur l'origine de cette formulation.

¹³ C'est un aspect très proche de la pertinence conditionnelle (note 4, 178) malheureusement, Bilmes ne développe pas ce point qui revêt, pour nous, une importance capitale.

Elle prendrait la forme suivante (163) : « Si A est en train de parler avec B d'un thème donné, et A connaît quelque chose d'inhabituel ou inattendu sur le sujet qui a de l'importance pour B, alors A doit mentionner cela à B ». Dans le cas d'une invitation à un "party", si celui-ci se trouve être un "costume party" il faut prévenir l'invité.

Pour expliciter la relation entre les deux types de préférence, l'auteur utilise l'exemple suivant : Monsieur Q. invite un couple à 19 heures. Le couple pense que le dîner, vue l'heure, va être servi, bien qu'il n'ait pas été mentionné. Or, M. Q. a déjà dîné. Les deux types de préférence seraient à l'oeuvre. M. Q. serait orienté vers le type R : si le dîner va être servi alors le mentionner explicitement. Le couple, en revanche, il serait orienté vers la préférence de type U : s'il n'y a pas de dîner alors il faut le dire explicitement. En résumé, il s'agit de deux préférences qui agissent en directions contraires. Or, bien que certaines informations puissent renforcer une des deux dimensions (par ex. l'heure), les forces contraires produisent le doute. L'analyste doit alors formuler une préférence R séparée pour chaque U. En outre, en ce qui concerne l'ordonnement, donnée la suite X-Y-N, si X est préféré, alors N sous-entend Y. Autrement dit, l'absence (N : une réponse par le silence à une invitation par ex.) fait penser à un refus (Y).

Après avoir posé ces points fermes qui lui semblent résister à la critique, J. Bilmes (1988, 169) passe en revue la littérature concernant cette propriété. Il pointe trois problèmes principaux : la composition de l'éventail des possibilités (ou problème de l'ordonnement), la relation entre la préférence et la fréquence d'apparition d'une alternative donnée, et enfin, la signification des marqueurs de non-préférence¹⁴.

2.1. PRINCIPE D'ORDONNANCEMENT

Le premier objet de la critique de Bilmes vise l'élaboration conceptuelle de Sacks lui-même qu'il considère méthodologiquement peu solide. De plus, les analyses de Sacks déborderaient le cadre stricte de la préférence.

¹⁴ Nous laissons volontairement de coté l'aspect de la critique qui porte sur une éventuelle psychologisation du concept de préférence. Cette psychologisation viendrait de l'utilisation même du mot qui pourrait favoriser un lien avec les motivations ou la volonté de l'individu, faisant perdre la dimension structurale de la notion. Nous pensons que bien que ce danger soit bien réel, il s'estompera, si une reconsidération de la préférence est menée à bien.

Dans le cas de la référence à une tierce personne dans une conversation (Sacks 1992b, 444) le principe d'ordonnement se limite à deux possibilités selon la connaissance supposée que le récipiendaire a de l'individu en question : type 1 (par ex. : le nom, cas où la connaissance partagée est assurée) ; opposé au type 2 (par ex. : "quelqu'un") où le récipiendaire ne pourrait avoir la possibilité de reconnaître la personne à laquelle on réfère. Le type 1 serait alors, selon Sacks, préféré. Or, dans cet éventail d'options, selon Bilmes, manquerait la troisième possibilité pour permettre au principe d'ordonnement de s'appliquer. Il y a bien X (type 1, le nom) ainsi que Y (le type 2, "quelqu'un"), mais il manque N, le troisième élément indispensable, pour permettre à la préférence de s'appliquer pleinement.

Tout d'abord, il faut remarquer que sa critique sur le principe d'ordonnement se fonde exclusivement sur le texte le plus ancien de Sacks, qui porte sur un cours de 1971, où à notre connaissance, le problème de la référence aux personnes est posé la première fois. Or, ces analyses sont reprises et développées dans Sacks, Schegloff (1979). Si la base du problème reste la même, la recherche s'oriente vers une prise en compte plus significative de l'aspect séquentiel. Cela notamment dans la partie (1979, 18-20) qui traite de l'incompatibilité entre la minimisation (référer de manière concise) et le « *recipient design* » (prendre en compte, dans la construction du tour, la connaissance de l'interlocuteur). Les auteurs étudient trois séquences déclenchées par des « *try markers* », des éléments marqués intonativement, qui montrent qu'un problème de reconnaissance est anticipé ou pointé, par le locuteur, ou par son récipiendaire. Ce qui est mis en évidence c'est donc, l'ensemble des tentatives ordonnées pour arriver à la reconnaissance de l'individu auquel on réfère. De plus Bilmes reconnaît explicitement cette possibilité (note 13, 179) quand il affirme que, après une question (« *Qui ?* »), les trois possibilités ordonnées sont bien possibles X, Y, et N. Ce dernier impliquant le type 2 (dans le cas du type 1 préféré). Cela signifierait (l'utilisation de N) que le récipiendaire ne connaît pas la personne en question. Cette admission enlève la force potentielle à sa première critique. Car il nous semble qu'une différence essentielle porte sur le domaine séquentiel étudié. La référence aux personnes critiquée par Bilmes concerne la dimension interne au tour de parole. Celle que nous venons de présenter porte à la fois sur la construction du tour (à un niveau tout à fait local donc) et sur la référence aux personnes comme source d'un problème traité par des séquences spécialisées dans la solution des problèmes de compréhension (le domaine de la réparation, dans un

contexte qui dépasse donc la construction d'un seul tour)¹⁵. Nous croyons que cette distinction reste à analyser. Or malheureusement, Bilmes ne la développe pas¹⁶.

2.2. LA FRÉQUENCE ET LA TYPICITÉ

Le deuxième point de la critique porte sur des considérations sur l'usage de la notion de fréquence d'apparition de certaines occurrences. Les analystes, pour montrer la différence entre unités préférentielles et alternatives non préférées, se fondent, en partie, sur la fréquence relative plus élevée des unités préférentielles. Bilmes affirme que l'AC n'a pas de visée statistique, mais plutôt une vision structurale. Par ce fait, la fréquence aussi bien que la typicité de certains comportements, n'auraient à occuper une position centrale dans l'élaboration conceptuelle de la discipline.

Bien entendu, nous ne pouvons que souscrire à l'opposition entre les procédures statistiques et l'AC. Le problème de la quantification dans le "parler-en-interaction" a été étudié par Schegloff (1993). Il a montré que pour des problèmes liés à la pertinence des définitions et des opérations d'isolement de classes d'unités ainsi qu'à la spécification d'un « *environnement possible pour une occurrence* », la quantification ne peut pas se substituer à l'analyse de groupes de séquences conversationnelles ou au traitement de cas uniques¹⁷. De plus, la « *quantification informelle* » utilisée en AC, avec des termes comme « *massivement, ordinairement* » ou « *occasionnellement* » et les techniques statistiques formelles ne sont pas deux aspects (l'un faible et l'autre fort) de la même entreprise. Il s'agit bien de différents types de compte rendu (1993, 118). Alors une quantification statistique représenterait non pas une procédure "plus formelle", mais plutôt un autre type de démarche qui ne rendrait pas compte des caractéristiques séquentielles de la structure de la conversation.

L'importance d'une formalisation tout à fait relative mais significative, montre que l'analyste doit considérer les dimensions

¹⁵ Nous posons cette distinction à la suite d'une suggestion de Relieu. Pour les problèmes de la référence aux personnes voir de Fornel (1985).

¹⁶ Bilmes développe néanmoins, une analyse de la paire adjacente (1988b).

¹⁷ Sa réflexion porte sur trois thèmes : les notions de numérateur, de dénominateur et de domaine d'application de la quantification. Elle semble reprendre, dans un autre domaine, le problème de la pertinence des catégories que l'auteur a traité dans un article précédent (1991a).

typiques de la contribution des participants à l'interaction. Pour cela, nous sommes plus réticents en ce qui concerne le refus de la part de Bilmes de prendre un compte, dans l'analyse, le caractère typique de certaines actions des participants à une interaction. Car cela aurait comme résultat de dissoudre purement et simplement, non seulement la propriété de la préférence, mais aussi l'unité de base de l'organisation séquentielle, la paire adjacente.

En effet une des dimensions de l'appariement de deux tours de parole est justement son caractère typique (par ex. : une question appariée à une réponse, une salutation à une autre salutation etc.)¹⁸. Ce couplage a comme conséquence que le participant qui a produit la première partie de la paire a le droit de réclamer la réponse à sa demande ou à sa salutation. Il s'agit du traitement du caractère typique qui opère donc dans bien d'aspects de la conversation.

En outre, Bilmes semble accepter et s'approprier du principe U, dont la caractéristique principale est celle d'être organisé en fonction de la mise en évidence par le locuteur d'une information inhabituelle ou inattendue (d'où son nom pour « *unusual, unexpected* »). *A contrario*, cela représente une démonstration du caractère typique des attentes des interlocuteurs. Donc, l'auteur ne peut pas renoncer, à cette dimension (la typicité) sans renoncer à cette propriété de la structure de la conversation (la préférence). Car cela irait alors à l'encontre de son projet, qui se veut conceptuellement unificateur. Toutefois, nous pensons que l'analyste doit contrôler empiriquement cette typicité, car cet aspect fait partie intégrante de l'échange, à la fois dans la production aussi bien que dans la réception et le traitement de la parole en interaction. Notamment, en ce qui concerne les actions marquées.

2.3. MARQUEURS DE NON PRÉFÉRENCE

En troisième lieu, l'attention critique de l'auteur s'est portée sur les "marqueurs de non préférence" que Levinson et Pomerantz (entre autres) ont mis en évidence et travaillés. Car, selon un point de vue largement partagé en AC, les actions non préférentielles sont systématiquement accompagnées par des pauses, des retardements, des répétitions etc. ; elles seraient donc marquées par ces éléments, généralement absents dans les cas préférés. Bilmes propose au contraire de distinguer le phénomène de la préférence des marqueurs qu'il appelle

¹⁸ Schegloff, Sacks (1973, 296) parlent de « *pair types* ».

« *reluctance markers* ». Il s'agirait de marqueurs *conventionnels* de réticence dans la production de la réponse¹⁹. Cette distinction viendrait du fait que d'une part, les réponses préférées sont parfois retardées par des « *reluctance markers* », et d'autre part les alternatives non préférées ne sont pas nécessairement produites avec des attermolements. Il propose donc, de les considérer comme une partie de l'aspect rituel de l'interaction (note 18, 180) en se référant à Goffman.

Encore une fois, l'auteur pose un problème pertinent tout en donnant des solutions que nous ne pouvons pas souscrire. Tout d'abord, il est vrai que la relation entre le retardement et l'action non préférée n'est pas systématique et que le tour préféré peut être retardé. Cependant, la réponse non préférée, donc moins attendue, a, de manière très systématique, un effet particulier dans l'interaction en cours²⁰, quand elle est produite de manière directe et franche. D'autre part, le retardement peut être lié à l'influence d'autres activités en cours. Cela a été étudié dans le cadre d'actions qui accomplissent des activités institutionnelles ou formelles. Car, dans ce dernier cas, on a bien des réponses préférées accompagnées par des pauses et des retardements en général. Dans le cas de l'interaction en classe Mc Houl (1978, 193) a montré que l'élève qui doit répondre à une question de l'enseignant a systématiquement à sa disposition un "temps mort" (« *time out* ») avant de produire la réponse²¹. Ce retardement ne préjuge pas le caractère non préférentiel de la réponse, elle peut très bien être la réponse attendue dans la séquence, par l'enseignant. De plus, Atkinson (1982) a étudié les détails de l'interaction qui montrent aux participants le caractère "formel" de l'échange en cours et leur permettent d'en parler en termes d'opposition avec les situations "informelles". Là encore les éléments caractéristiques (marqués) des tours sont présents, sans pour autant être associés à la non préférence ; ils peuvent concerner par exemple la tâche pratique d'un locuteur qui doit s'assurer de l'attention d'un auditoire.

19 L'auteur se défend des interprétations psychologisantes de cette affirmation. Il attribue une valeur conventionnelle d'indication à la réticence, comme « ouch » indique conventionnellement la douleur.

20 Cela d'une manière directement proportionnelle au caractère délicat du thème traité. Voir Maynard (1991a et b) en ce qui concerne les questions "délicates". Il faut signaler en outre que Schegloff (1988) s'associe –sans pour autant l'argumenter– sur ce point spécifique à J. Bilmes.

21 L'auteur lie cette caractéristique à la modification dans la classe, de l'organisation du tour de parole de la conversation ordinaire.

Ces deux exemples ne justifient pas pour autant l'existence d'un phénomène de réticence, ni d'une opposition entre ce dernier et la préférence. Ils indiquent au contraire, que les actions préférentielles changent selon l'activité en cours et influencent ainsi les éléments (massivement, mais non obligatoirement présents) de marquage. Car les actions attendues font partie de la contribution pertinente et appropriée du participant à une activité donnée. Ainsi, le caractère marqué des actions n'est pas donné une fois pour toutes, comme une sorte de principe *a priori* mais il est lié à l'activité en cours et aux contraintes mises en place par certains tours de parole. Dans le premier cas que nous avons cité, celui du "temps mort" à disposition de l'élève avant de répondre, on doit souligner que ce « gap » peut devenir un silence "trop long". L'enseignant, qui "dirige la conversation", peut considérer la réponse comme absente. Ce qui prouve qu'au delà d'un seuil, évalué contextuellement, cette pause particulière n'est plus traitée comme un temps "typique" de réflexion mais oriente vers l'inférence (déclenchée séquentiellement) de l'incompétence de l'élève. Cela provoque alors l'intervention de l'enseignant avec une reformulation de la question ou avec la sélection d'un autre répondeur. De même, dans les situations les plus formelles, les pauses et les retardements (ou même, les bafouillages) restent soit sous l'emprise du public (murmures ou conversations parallèles), et/ou sont à leur tour des moteurs d'inférences (par ex. : la progression de la maladie du Président de la République dans le contexte français de 1994). Cela prouve bien qu'il existe des seuils, contextuels, au-delà desquels une pause est traitée comme "anormale", prouvant ainsi que la typicité est bien un caractère constitutif de la conversation.

Par conséquent, les critiques que Bilmes porte à Levinson (1983, 333) sur l'affirmation de ce dernier, que les actions non préférées « *se présentent généralement dans un format non préféré* » ne sont pas pertinentes. Ce passage apporterait (selon le premier) une confusion entre la réticence et la non préférence et caractériserait « un type d'acte de langage par une tendance statistique de ses *tokens* »²². Cette critique semble d'autant plus injuste que, comme nous l'avons vu, la réticence non seulement n'est pas clairement définie (explication de type conventionnel), mais la solution qui consiste à la placer dans un ordre

²² Bilmes (1988, 176). Nous ne reviendrons pas sur la relation entre occurrence massive d'une action, typicité et statistique. Nous l'avons traitée au point précédent.

qui relèverait du rituel "goffmanien" nous paraît manquer complètement le type d'opérativité conceptuelle et empirique exigée par l'AC²³. Encore une fois, l'aboutissement logique de la démarche de Bilmes conduit à la disparition de la propriété de la préférence, ainsi qu'à effacer l'une des ses composantes les plus importantes, celle du marquage. Nous proposons au contraire de maintenir l'association entre le marquage et la préférence en la relativisant.

2.4. DIMENSIONS DE LA PRÉFÉRENCE

Beaucoup des problèmes rencontrés par Bilmes tiennent au fait que Sacks travaillait la préférence avec des croisements et des reprises incessantes qui ne lui ont permis qu'une seule fois d'esquisser une synthèse. C'est le cas de son article de 1987²⁴. Ce dernier donne au lecteur un point de vue général, bien qu'il porte sur un type précis de questions. Celles qui prévoient une réponse par "oui" ou par "non". Dans son analyse, l'auteur a isolé deux aspects, étroitement liés, de la préférence : l'accord et la contiguïté. Une fois produite, la première partie de la paire (dans ce cas, la question), un groupe de deuxième parties alternatives est alors possible. Le répondeur opère alors un choix dans ce groupe d'options²⁵. Ces dernières sont hiérarchisées. Dans le cas présent, le "oui" est plus fréquent et son placement dans le tour de parole est caractérisé par une "contiguïté" avec la réponse, c.-à-d., par une production immédiate, sans retards. Les interlocuteurs semblent orientés vers un accord, d'abord, et vers une validité de deuxième ordre, ensuite, pour le "non". Dans les réponses, l'introduction par des composants de tour comme "bien", "je ne sais pas", indiquent que la suite du tour n'est pas orientée vers l'accord.

Ces dernières analyses séquentielles, ainsi que les considérations qui les précèdent, autorisent à la fois le maintien de la propriété de la

²³ Sur les relations et les différences entre AC et sociologie goffmanienne voir Schegloff (1988b) Watson (1992) Zimmerman (1989). Pour des points de vue plus œcuméniques, voir de Fornel (1989) et Fele (1991).

²⁴ Conférence prononcée en 1973.

²⁵ Nous comprenons que Bilmes (1988) puisse être frappé, dans l'article que nous examinons, par des formulations qui peuvent laisser penser à une "psychologisation" de cette propriété "...faire le choix, ou un choix de ce type sera préféré par les répondants, ou devrait l'être" (57). Cependant le but de la recherche de Sacks reste clair et éloigné des critiques de Bilmes : "...chercher la procédure reproductible dans un ensemble d'autres occasions" (note 4) dans la construction séquentielle des contributions interactionnelles.

préférence (entendue comme un principe qui opère sur un ensemble d'alternatives organisées hiérarchiquement), avec sa spécificité par rapport à la pertinence conditionnelle et, d'autre part, la recherche sur le marquage de certaines actions conversationnelles (dans les cas d'absence de contiguïté). De surcroît, la problématique de la sélection chez Sacks semble conforter la conception forte de la préférence. Notamment, à la sélection d'un sous-ensemble fait suite l'isolement d'un élément dans ce sous-ensemble. Nous retrouvons cette thématique dans toute son oeuvre, à la fois dans les travaux sur les catégorisations et sur ceux relatifs au traitement, en situation, des énoncés appariés. Elle va faire l'objet de plusieurs reformulations, avec les avancées analytiques de Sacks et ses collaborateurs.

Nous croyons indispensable placer au premier plan cet aspect, qui milite donc, contre la conception "réductionniste" de la préférence de Schegloff (1988a) qu'on a évoqué plus haut. Cette dernière orientation manque en effet ce deuxième temps, à la fois complémentaire et distinct de la pertinence conditionnelle. Dans ce sens, trois points retiendront plus particulièrement notre attention.

Premièrement, c'est vers l'analyse du réseau constitué par la pertinence conditionnelle, la préférence et les conséquences dans le déroulement de la séquence de chacune des contributions des participants que la recherche doit s'orienter²⁶. Car il serait vain de poser ce problème en termes de frontières définies une fois pour toutes. Il faut penser cet ensemble de relations comme une imbrication, un passage sans rupture (néanmoins identifiable) de l'action d'une propriété à l'autre. Par conséquent, au niveau de l'analyse, il faut différencier les pressions structurales mises en place par un tour de parole particulier, dans l'activité en cours et les dispositifs utilisés par les participants pour mener à bien leur tâches, dans l'activité donnée. Nous posons alors la distinction entre les pressions structurales mises en place par la première partie de la paire adjacente et les dispositifs effectivement mis en oeuvre par les participants. Autrement dit, les possibilités

²⁶ *"Chaque énoncé projette pour le(s) tour(s) suivant (s) la pertinence d'un ensemble déterminé d'occurrences (par ses types d'énoncés, activités, sélection du locuteur, etc. Cela a des implications séquentiellement organisées".* C'est ainsi que Schegloff, Sacks (1973, 296) définissent l'implicativité séquentielle (voir aussi Schegloff 1979, 267 ; Bange 1992, 44). Elle concerne les effets sur la structure séquentielle du premier tour de parole et des droits et obligations mis en place. Elle semble donc concerner la pertinence conditionnelle et ses effets.

structurales (X-Y-N) analysées dans les séquences doivent être distinguées des pressions projetées sur l'ensemble de ces possibilités²⁷.

Deuxièmement, ces pressions sont parfois de l'ordre de forces opposées. Dans ce sens, des systèmes préférentiels différenciés et contradictoires ont été analysés par Pomerantz (1978) dans le cas de répliques à un compliment²⁸. Au départ, elle a observé une prévalence de désaccords et de refus dans les répliques. En effet, deux types de contraintes potentiellement conflictuelles sont mises en place. Elles opèrent, la première vers l'accord et/ou l'acceptation du compliment, la deuxième pour la minimisation de l'auto-louange. C'est la première action qui projette ces deux forces, deux ensembles de contraintes qui peuvent rentrer en conflit. Alors, Pomerantz met en évidence les "solutions" variées utilisées par le destinataire du compliment. Ces dernières peuvent comporter soit une atténuation soit un changement de référent de la première action. Dans ce dernier cas, le compliment est dirigé alors vers une personne autre que le premier destinataire²⁹.

Certaines de ces caractéristiques ne semblent pas se limiter aux cas étudiés par cet auteur. Nous pensons en effet qu'une double pression structurale se retrouve dans d'autres environnements séquentiels. La nature des dimensions de la préférence analysées par Pomerantz nous semble néanmoins différente de celle mise en évidence par Bilmes. Chez ce dernier, en effet, la double préférence est donnée par la relation entre le principe d'ordonnement U et le principe d'absence remarquable R. Dans son exemple³⁰, l'interférence et l'opposition entre les deux principes R et U produisait le doute concernant la nature de l'invitation et le dîner éventuel. Au delà du cas analysé par l'auteur, nous pensons que ces deux dimensions sont d'ordre général et c'est seulement quand elles opèrent dans deux directions différentes que le doute s'instaure, produit donc par les contraintes opposées. Contrairement aux cas où une préférence "simple" opère, comme dans

27 Ces possibilités ne représentent pas une organisation sérielle simple. Elles donnent lieu à un ensemble varié d'options séquentielles. En d'autres termes, reconnaître la hiérarchisation des actions ne comporte pas un abandon d'une analyse du caractère séquentiel des actions conversationnelles.

28 Nous limiterons ce rappel aux cas des compliments adressés à l'interlocuteur. L'auteur analyse aussi ceux dirigés à un tiers.

29 Nous rappelons que l'appariement entre les évaluations produites par les différents locuteurs est, pour Pomerantz, de l'ordre de chaînes d'action. Ces dernières, se caractérisent par une relation moins forte de celle entre les deux parties de la paire adjacente.

30 Bilmes (1988a, 164-65).

l'analyse rappelée précédemment de Sacks (1987). Dans ce sens, nous proposons de reprendre et de mettre à l'épreuve empirique l'affirmation de Bilmes (1988, 175) de la sensibilité contextuelle (assertion non développée chez lui) de la préférence. Puisque, ce même auteur, soutenait (1988, 165) la nécessité de formuler séparément les deux types de principes.

Enfin, c'est notre troisième point, nous pensons que l'analyse de l'influence de cette sensibilité contextuelle permettra aussi de mieux cerner le phénomène du marquage qui, loin d'être limité aux conversations ordinaires, ou aux activités rituelles, doit être considéré en relation à l'activité en cours. Autrement dit, l'examen de la production d'éléments pouvant indiquer des actions marquées doit nous conduire, d'un point de vue plus général, à éclaircir les effets de la double pression structurale dont il est question dans notre deuxième point. Nous sera ainsi possible explorer, par le biais du marquage, le lien entre préférence, le caractère typique des actions conversationnelles et le statut de la contiguïté, qui nous semble accessoire à celui de l'accord.

Nous pensons qu'il est indispensable de clarifier à la fois les relations entre la pertinence conditionnelle et la préférence d'une part, et, d'autre part la propriété et ses caractéristiques (la préférence, ses dimensions et le marquage). Car ce dernière a une utilisation répandue (mais souvent non questionnée) en AC et peut aider l'analyste à mieux cerner la nature du "parler-en-interaction". Dans ce sens, nous pensons que les interrogations de Bilmes sont tout à fait bien fondées. Nous divergeons cependant, des réponses apportées par cet auteur, car elles mènent souvent à des impasses, ou à l'abandon pur et simple de cette propriété qu'elles sont censées clarifier. Ce problème vient sans doute de l'absence de l'articulation entre les dimensions analytiques et conceptuelles chez Bilmes. C'est la raison pour laquelle ses alternatives se révèlent opérationnellement peu adaptées à l'analyse des données conversationnelles. Cette articulation est pourtant indispensable. En revanche, si le caractère unitaire de cette notion doit se réaliser, c'est sûrement au prix d'une relation étroite entre le travail empirique et son questionnement conceptuel. Les sections suivantes représentent une contribution en ce sens.

3. SÉQUENCES DE QUESTIONNEMENT

Le contexte séquentiel où le questionnement du candidat peut être produit est le suivant. Le "départ" de l'entretien est donné par un tour (ou parfois une série de tours) assez étendu, qui comporte un ensemble d'informations. Le corps de l'annonce est constitué par une présentation des deux activités, d'information et de questionnement qui seront possibles, dans des moments différents, pour les deux participants. L'annonce est donc compacte, elle sert de préface, mais elle ne peut pas être utilisée dans l'état, comme déclencheur pour la séquence suivante. D'une manière générale, ce premier "mouvement" interactionnel de la psychologue construit non seulement une transition entre "avant" et l'activité elle-même (Turner, 1972), mais met en place des matériaux thématiques qui, transformés et placés séquentiellement, pourront être réutilisés dans des moments et des séquences données. Cette phase est donc occupée par deux types de séquences : une, spécifiquement destinée au déclenchement du récit qui est "invité" par la psychologue ; l'autre permet l'accès du candidat au questionnement sur le poste, et vise à assurer qu'il n'existe pas de problèmes préalables à résoudre au début de l'entretien.

Ce dernier type de séquence fait le travail de contrôle d'un problème éventuel à une place qui précède systématiquement, le premier thème de la rencontre. Autrement dit, l'ouverture assure une position d'ancrage « *anchor position* », qui sert de base pour ce premier thème (le récit sur la formation et l'expérience professionnelle du candidat)³¹. Cela sert alors aux deux participants pour contrôler et montrer que rien ne s'oppose à la suite de l'entretien. Les questions éventuelles ne pourront pas bloquer alors le déroulement de l'entretien, car elles ne sont pas prioritaires. Cependant, cette activité pourra trouver place dans la suite de la rencontre. Cet aspect est primordial pour comprendre les contraintes mises en place dans ces séquences.

La conception "forte" de la préférence est justifiée par le fait que cette propriété peut envahir les détails les plus fins de la construction du tour et de la structure séquentielle (Davidson 1984). A la suite de Levinson (1983), cité au point 3, nous pouvons montrer l'action de la propriété de la préférence en quatre directions, touchant la construction de la

³¹ Schegloff (1986), Button & Casey (1984). Ces derniers ont souligné, à juste titre, que le déclenchement d'un nouveau thème est fortement contraint par sa localisation dans la structure globale de la conversation (ouverture, fermeture, "*topic bounding turns*").

première partie de la paire, la préparation de l'offre du questionnaire, la prise de la parole du candidat et l'extension des séquences.

3.1. LA CONSTRUCTION DE LA PREMIÈRE PARTIE DE LA PAIRE

La construction du tour de la psychologue qui offre la possibilité de questionner au candidat, présente des caractéristiques particulières. C'est une question qui projette une opposition acceptation-refus avec ce dernier comme option préférée. Cependant, le refus est rarement exprimé avec une négation (séq. 3). La forme de la question, tout en favorisant le refus, peut transformer cet environnement séquentiel. Dans la séquence (1), la première partie du tour met en évidence la position (en début de l'entretien) et le caractère "non routinier", urgent et préalable, du questionnaire éventuel de la part du candidat « *est-ce que d'emblée* ». La dernière partie est construite pour "inviter" la réponse attendue « *ou est-ce que vous préférez attendre un petit peu* », et favoriser ainsi, la contiguïté (Sacks 1987, 60). La possibilité du questionnaire est donc refusée de manière seulement temporaire, grâce à la formulation de A, qui "invite" ce type de réponse (l. 3).

1)

1 A: = est-ce que d'emblée vous avez des questions par rapport au

2 po:ste ou par rapport à la structure ou est-ce que vous

3 préférez attendre un petit peu

4 F: >attendre un petit peu< (chuchoté) =

5 A: d'accord () alo::rs () ehm () c que je vous propose c'est...

Or, cette unité de tour qui produit cette "invitation" favorise la réponse par « *oui* », tout en gardant la possibilité du refus. De plus, le candidat peut traiter le tour de la psychologue non pas comme une question mais comme une information. Car si rien ne s'oppose à la continuation de l'entretien, alors le questionnaire peut être traité non pas comme une option immédiate, mais plutôt comme une information parmi d'autres, c'est le cas de la séquence 2) (l. 3). La possibilité est traitée alors comme une annonce et l'affirmation produit une réception qui bloque le développement possible de la séquence. Cette transformation produit un environnement favorable à l'accord et à la réponse positive, toujours avec un refus de l'accès au questionnaire, comme dans le cas précédent.

2)

1A: = et puis de mon côté par rapport au poste vous avez lu la définition du

2 poste mais //peut-être/ que vous avez des questions des précisions=

3R: oui

4A: = soit par rapport au poste soit par rapport à la société (.) hh

5R: oui

6A: et puis moi: je suis la pour y répondre

Comme dans le cas du « *Comment ça va ?* » (formule de politesse) il existe donc un traitement de cette option qui ne prend pas cette question comme une enquête. Nous l'avons rappelé : les « *How are you sequences* » sont destinées à contrôler un problème préalable qui pourrait empêcher la continuation de l'interaction. D'une manière très semblable, la question posée par la psychologue porte essentiellement sur le caractère "urgent" du problème éventuel. Autrement dit, le candidat doit être informé d'un aspect du poste à pourvoir *avant* de produire son récit portant sur sa formation et son expérience. A une place certes possible mais sans doute particulière, du déroulement de l'entretien. En effet, le questionnement qui peut trouver place à ce moment a des possibilités restreintes.

Ce caractère urgent opère d'abord vers le refus explicite de la possibilité du questionnement. Dans ce refus, il faut inclure l'existence d'une information qui peut certes manquer au candidat, mais dont le caractère n'est pas si urgent pour justifier un questionnement préalable. Cette information absente pourra alors être recherchée à un autre moment de l'échange, vers la phase finale. Enfin, au moment de l'expression de l'élément source de la question (si, et seulement si, urgent), le candidat aura alors la charge de justifier cette urgence (s'éq. 7).

C'est dans ce sens que l'on peut parler de double pression structurale mise en place par le premier élément de la paire. D'un côté, cette offre pose le droit pour le candidat d'accéder à une certaine forme d'activité, le questionnement, à ce moment précis de l'entretien. D'autre part, elle produit l'obligation pour ce dernier de bien choisir l'objet de son questionnement. Cette double pression est produite par la relation asymétrique entre les droits et les obligations mis en place par l'offre de la psychologue (c'est à dire la pertinence conditionnelle de son offre). Pour le postulant il existe bien le droit de questionner mais il est subordonné au caractère urgent (que le candidat doit, d'une certaine

manière, justifier) de l'information recherchée à ce moment précis de l'entretien. Une fois posés ces droits et obligations, les actions possibles, pour le répondeur, non seulement seront restreintes mais elles seront hiérarchiquement différenciées. Produites donc, avec des éléments distincts (marquage). Le critère du choix serait alors lié à l'urgence de l'information recherchée, c'est à dire ce critère concerne l'adaptation de la contribution interactionnelle à ce moment de l'échange.

Nous avons affirmé que l'offre construite par le tour de la psychologue pose une certaine pertinence conditionnelle. Elle met au premier plan le caractère particulier du questionnement possible « *d'emblée* », « *sinon* », « *d'autres questions* ». Elle donne le droit d'accéder à ce type d'action ainsi que l'obligation de répondre à l'offre à l'interlocuteur. Cette dimension particulière de l'offre caractérise la contribution du postulant qui se trouve dans la position de justifier le caractère urgent (et accessoirement, sensible) de son questionnement.

Cette particularité fait projeter un ensemble d'options renversées en relation à la structure habituelle de ce type d'action, avec l'acceptation comme deuxième partie de la paire préférée (Levinson 1983). Dans notre cas, c'est plutôt le refus qui est favorisé (séq. 1, 2 et 3, plus bas). Cela donne un ensemble ordonné qui a à la première place le refus (produit de manière directe), en deuxième l'acceptation (option jamais prise de manière franche). Cette dernière possibilité provoque une extension du tour de parole du postulant et de la séquence (3.3. et 3.4.). La troisième option pose un autre problème, dans le cas de la séquence 2 le traitement de l'offre comme une information permet de refuser sans passer par un refus explicite, sans pour autant déclencher des inférences liées à l'absence de réponse.

Enfin, le renversement de la préférence est dû au fait que le principe U comporte l'obligation de dire qu'il n'y a pas de problème préalable. Car l'élément inhabituel serait justement l'existence d'un problème. L'absence remarquable R opère alors vers l'expression d'un problème urgent. Ces deux principes agissent de manière différenciée (de manière générale, U plus fort que R) sur l'ordonnement des possibilités de la préférence. Cela nous permet de distinguer la pertinence conditionnelle (droits et obligations) de l'ordonnement structural des actions à disposition de l'interlocuteur. Après avoir analysé un cas de préparation de l'offre du questionnement, nous montrerons quelles sont les conséquences dans la structure séquentielle de l'acceptation de l'offre de la part du candidat (3.3. et 3.4.).

3.2. PRÉPARATION DE L'OFFRE DU QUESTIONNEMENT

Dans le cas suivant le déclenchement du questionnement est assuré par une offre suivie par le rappel d'une connaissance partagée (dans ce cas, la rencontre préalable avec un représentant de la société qui recrute, mais cela peut aussi concerner des documents à disposition du candidat)³² :

3)

1 A: de votre côté donc (.) pour bien comprendre les questions

2 complémentaires>mais si vous avez déjà rencontré Jean Jacques<

3 //XXXXXXX/

4 D: oui=

5 A: = moi je sais pas si vous avez (.) hh d'autres questions qui vous sont

6 venues à l'esprit entre temps (.)// hh

7 D: non plus tellement en fait parce
qu'il

8 m'avait très bien informée: m'avait passé un peu de documentatio:n=

9 A: =ouais=

10 D: = de ce côté là il y a aucun problème. hh

11 A: ok () et puis de mon côté donc pour bien comprendre votre

12 formation// votre expérience et vos motivations d'accord?

13 D: >ouh ouhm<

La prise de tour de la part du candidat est immédiate. La première fois il intervient avant la fin du nom (l. 4) et la deuxième à la fin du tour de la psychologue (l. 7). Cette contiguïté est préparée par le premier tour (l. 1-3) qui rappelle par la première question, une connaissance partagée. Elle élimine certaines des questions possibles car elle fait référence à une autre personne appartenant à la société qui embauche et qui représente donc une source autorisée à donner des informations. Ce rappel restreint alors les thèmes possibles, favorisant ainsi le refus de la possibilité de questionnement.

³² Parfois on utilise les documents comme ressource pour le questionnement (Komter 1986). En ce qui concerne les problèmes de la connaissance partagée voir Schegloff (1991b).

3.3. PRISE DE LA PAROLE DU CANDIDAT

Quand le candidat accepte l'offre de questionnement, la construction de son tour présente des caractéristiques particulières. Tout d'abord, l'acceptation n'est pas produite avec une affirmation "franche", mais elle est accompagnée par des pauses et des hésitations :

4)

1 A: très bien est-ce que vous avez des questions sinon par rapport au

2 poste

3 H: () ehh () hh () le quel est le: actuellement il y a donc un (.)

4 responsable artistique=

5 A: = oui =

Dans cette séquence l'annonce de l'objet du questionnement est précédé par des pauses, des respirations, des allongements de son. De même, beaucoup de tours seront nécessaires pour arriver à la question préparée (3.4.). Dans la même phase mais dans une situation différente les mêmes éléments de retardement sont présents. Dans la séquence suivante le candidat a été interrogé préalablement sur le salaire demandé car il ne l'avait pas inscrit dans son dossier. Il pose, après avoir répondu, une question sur l'adéquation du montant demandé avec l'offre de la société qui embauche (l. 5-7) :

5)

1 A: d'accord () ok (.) alors c que je vous propose c'est peut-être

2 G: ouais

3 A: de reprendre en fait un petit peu tout c que vous avez fait jusqu'à

4 maintenant

5 G: (.) est-ce que je peu:x (.) tout simplement >est-ce que je peux pour

6 vous demander< est-ce que je suis éventuellement dans la fou//r-

7 chette (.) ou pas

8 A: oui

9 oui () oui oui

10 G: parce que c'est c'est quand même il y a déjà (.) >je suppose< il y a

11 déjà une fourchette a//:: () dans la société est-ce que je suis dedans

12 ou pas //tout simplement

- 13 je veux dire.
- 14 A: >à travailler sans doute en équipe avec lui< =
- 15 H: =voilà
- 16 A: hh >ouais<

(suit une longue séquence sur la maquette du journal)

Non seulement le candidat prépare sa question pas à pas mais il construit une chaîne de tours constitués par un élément à la fois³³, jusqu'à la production de la question avec une forme atténuée. La construction des tours et de la séquence montre d'abord un élément saillant (l. 2-3) « *responsable artistique* » et des aspects concernant ses attributions. Ces dernières représentent l'élément problématique qui fait l'objet de la question « >*prendre cette responsabilité*< » avec un changement de rythme et ensuite un atténuateur. La réponse de la psychologue (produite à la même vitesse) modifie fortement la réponse positive qui semblait attendue. Elle donne lieu à une réception de la part du postulant qui va dans le même sens. En effet, cela semble être le produit du travail interactionnel de mise en évidence de l'incertitude qui prépare la question sensible (Drew, 1984).

De même, une séquence déclenchée par l'accès au questionnement de la part du candidat donne lieu à un autre phénomène qui concerne le non alignement de l'interlocuteur. Dans ce cas, avec une procédure semblable à la précédente, le postulant fait un travail de construction des prémisses de sa question. Les postes à pourvoir sont en réalité au nombre de deux, ce qui donne lieu au "malentendu" suivant :

7)

- 1 J: euh on a fait par exem >on a fait on a fait< une page bourse () >entre
2 autres<
- 3 A: oui:
- 4 J: on a changé euh: quelque fois (.) enfin (.) trois quatre fois >la
5 maquette< et donc dans le cadre d'un de ces changements qu'on appelle
6 page bourse (.) donc j'ai été amené à: à m'occuper enfin à suivre de près

³³ Dans ce sens, Goodwin (1987) a analysé le caractère interactionnel de l'incertitude dans les oublis. Il a mis notamment en évidence les effets de ces oublis dans le cadre de participation et dans l'échange subséquent. Enfin il a montré l'implication des identités sociales dans ce type d'activité.

- 7 (.) >les sociétés qui étaient cotées<
- 8 A: oui d'accord.
- 9 (.)
- 10 J: par ailleurs (.) j'ai j'ai eu mais moins maintenant parce que je
- 11 m'occupe plus particulièrement maintenant d'une lettre qui traite de
- 12 l'immobilier d'entreprise () mais j'ai eu il y a deux ans euh: un
- 13 portefeuille en bourse (.) >dont je m'occupais<
- 14 A: hh >là vous êtes en train de me parler de votre expérience< =
- 15 J: = exactement // j je
- 16 A: je vous demandais// si vous / aviez des questions (.)
- 17 J: ouais (attendez)
- 18 A: est-ce que vous // vouliez
- 19 J: oui oui >non non non je vous dis ça () parce que
euhm
- 20 () je voudrais savoir () le poste donc de de de qui traitera de la bourse
- 21 A: () ouh ouhm
- 22 J: ehh (.) je voudrais que (vous le définissiez) plus précisément c'est-à-
- 23 dire est-ce que! l'on suit (.) >toutes les valeurs de la cote<(.) eh::m ()
- 24 A: alors // (inaudible)
- 25 J: >qu'est-ce que qu'est ce que< le XXX attend de quelqu'un qui
- 26 suit d la bourse // () et (inaudible)
- 27 A: d'accord () alors
- (suit une explication sur ce poste, l'un des deux à pourvoir)

Le candidat, une fois saisie l'occasion qui lui était offerte de poser des questions, produit des prémisses qui de son point de vue, préparent la question sur un des deux postes. La consultante se positionne alors comme répondeur potentiel. Or, les prémisses font apparaître une sorte de récit, ce qui donne lieu à la remarque de la psychologue « *là vous êtes en train de parler de votre expérience* (l. 11) », « *je vous demandais si vous aviez des questions* » (l. 13). Elle refuse donc de devenir la destinataire du récit qu'elle attribue au candidat. Ce dernier semble orienté vers la production d'une sorte de justification (par ses prémisses) du caractère urgent de son questionnement qui vise à

anticiper le problème des deux postes à pourvoir. Cette urgence est traitée par la psychologue par des interventions qui visent à produire un questionnement et une clôture rapides (comme dans la séquence 5). La solution de ce problème interactionnel, dû à la double orientation des interactants, demandera plusieurs tours et obligera le postulant à formuler sa question.

4. PROPRIÉTÉS, CONTRAINTES ET MARQUAGE

La prise de parole du postulant est le lieu d'atermoiements et d'allongements des séquences caractéristiques des environnements non préférentiels. Nous avons montré quatre types d'extension. Tout d'abord, une pré-extension qui précède l'offre (séq. 3, l. 1-3). Deuxièmement, la construction du tour de la psychologue qui constitue la première partie de la paire adjacente (séq. 1, l. 2-3) favorise le refus. Cela permet de donner la possibilité au candidat de produire un accord tout en favorisant le refus de l'accès au questionnement. Enfin, la prise de cette opportunité provoque des extensions dans le tour et dans la séquence déclenchée par le candidat (Séq. 4, 5, 6, 7). L'examen de ces phénomènes de la structure de la conversation nous permet de tirer un certain nombre de conséquences, dans trois domaines principaux, le réseau de propriétés de la structure de la conversation, la double pression, le marquage et sur des aspects connexes.

Premièrement, nous avons posé le problème de la relation entre la pertinence conditionnelle et la préférence. Schegloff (1968, 1086) a mis en évidence le caractère étendu de la pertinence conditionnelle dans le cadre des séquences sommation-réponse : "*La connexion entre une sommation et une réponse produit des inférences, à la fois prospectives et rétrospectives*". Car l'absence, "officielle" de la deuxième partie de la paire, peut donner lieu à un ensemble d'inférences (par ex. : s'il n'y a pas de réponse à une sonnerie de téléphone, alors on peut conclure que personne se trouve à la maison). De plus, la relation de paire adjacente est pertinente pour la sélection de la deuxième partie de la paire parmi un ensemble de possibilités. Cependant, la pertinence conditionnelle ne peut pas rendre entièrement compte de la hiérarchisation des actions conversationnelles, comme nous l'avons montré dans la section précédente. S'il est certain que la première partie projette un ensemble de possibilités pour la seconde, elle ne dit rien sur les critères impliqués par le choix dans cet ensemble, ni sur son organisation. L'appariement

entre les deux parties de la paire est donné alors par l'interrelation du principe d'ordonnancement avec l'absence remarquable. Chaque possibilité, chaque croisement entre ordonnancement et absence, produit alors des inférences spécifiques.

Ces dernières sont anticipées dès le premier tour qui pose, comme nous l'avons vu, un ensemble d'attentes. Cependant, les phénomènes de marquage et d'extension de la séquence analysés ici, trouvent leur source dans la double pression structurale mise en place par l'offre de questionnement elle-même. Cette offre pose une sorte de sommation au candidat. Elle l'oblige à exprimer un problème ou une question "préalable", de caractère "urgent" fondé sur l'absence d'une information vitale, ou tout au moins très importante. L'objet de son questionnement doit être sensible et urgent. Car, le postulant doit parler s'il ne connaît pas quelque chose qui pourrait lui sembler potentiellement, à ce moment donné, significatif. Ce double aspect, représente notre deuxième domaine.

La construction du tour de l'offre se fait en effet, en deux temps. Une partie met en avant le caractère urgent du questionnement potentiel : (en gras dans les exemples suivants), l'autre donne la possibilité de refuser cette opportunité (en italiques). Un troisième segment du tour peut indiquer le(s) domaine(s) sur le(s)quel(s) peuvent porter les renseignements éventuels.

1)

A: = **est-ce que d'emblée vous avez des questions** par rapport au poste ou par rapport à la structure *ou est-ce que vous préférez attendre un petit peu*

2)

A: = et puis de mon côté par rapport au poste *vous avez lu la définition du poste* **mais //peut-être/ que vous avez des questions des précisions=...**

A: = soit par rapport au poste soit par rapport à la société (.) hh

3)

A: = **moi je sais pas si vous avez (.) hh d'autres questions qui vous sont venues à l'esprit entre temps (.)// hh...**

A: ok () et puis de mon côté donc pour bien comprendre votre formation// votre expérience et vos motivations d'accord?

4)

A: très bien *est-ce que vous avez des questions sinon* par rapport au poste

Dans ce sens, le tour de la psychologue pose une certaine pertinence conditionnelle. Il met en avant le caractère particulier (urgent et exceptionnel) du questionnement possible "*d'emblée*", "*sinon*", "*d'autres questions*". La seconde, donne le droit d'accéder à ce type d'action ainsi que l'obligation de répondre à l'offre de l'interlocuteur. Cette dimension particulière de l'offre caractérise à la fois sa construction ainsi que la contribution du postulant qui se trouve dans la position de justifier le caractère urgent (et accessoirement, sensible) de son questionnement (voir troisième point). Dans les séquences 1 et 3 le candidat traite le deuxième segment du tour de la psychologue, celui qui favorise le refus³⁴. De plus, dans la deuxième séquence, les deux composants sont traités dans l'ordre, en favorisant la contiguïté (d'abord l'élément plus proche).

La structure de la préférence dans les séquences analysées résulte d'abord du principe U qui comporte l'obligation de dire qu'il n'y a pas de problème préalable. Car l'élément inhabituel serait justement l'existence d'un problème. L'absence remarquable R opère alors vers l'expression d'un sujet urgent. Ces deux principes agissent de manière différenciée (d'un point de vue général, U plus fort que R) sur l'ordonnement des possibilités de la préférence. Cela nous permet de distinguer la pertinence conditionnelle (projection d'attentes posant un ensemble de droits et obligations) de l'ordonnement structural des actions à disposition de l'interlocuteur.

Cet ordonnancement est constitué par un ensemble d'options renversées en relation à la structure habituelle de ce type d'action. Dans cette dernière, l'acceptation représente la deuxième partie préférée de la paire³⁵. Dans notre cas, c'est plutôt le refus qui est favorisé (séq. 1, 2 et 3). Cela donne un ensemble ordonné qui présente à la première place

³⁴ En revanche, l'absence de questionnement, à ce point, pourrait donner lieu à des perturbations à d'autres étapes de l'entretien. Ces perturbations pourraient prendre la forme d'une question rétrospective de ce type : "pourquoi ne pas l'avoir demandé plus tôt ?". Par ce fait, cette possibilité est placée dans une position de l'organisation globale de la conversation, (Schegloff et Sacks (1973, 297)) réservée à une préface au récit, tandis que le questionnement non urgent est placé vers la fin de l'entretien.

³⁵ Les offres ont généralement des caractéristiques que S. C. Levinson (1983) a mis en évidence. Notamment la préférence pour l'acceptation.

le refus (produit de manière directe), en deuxième l'acceptation (option jamais prise de manière franche, séq. 6 et 7). Cette dernière possibilité provoque une extension du tour de parole du postulant et de la séquence (3.3. et 3.4.). La troisième option pose un autre problème. Dans le cas de la séquence 2), le traitement de l'offre comme une information permet de refuser sans passer par un refus explicite et sans pour autant déclencher des inférences liées à l'absence de réponse.

Cette analyse explique alors l'opposition entre des environnements séquentiels où la préférence est simple comme dans le cas des réponses aux questions du type examiné par Sacks (1984) que nous avons présentées ici et ceux où les contraintes opèrent de manière opposée. Ces dernières, peuvent concerner alors non seulement le domaine des compliments mais aussi d'autres formes d'environnements séquentiels.

Une autre conséquence des contraintes que nous avons mis en évidence peut être trouvée dans le domaine du marquage, notre troisième point. En ce qui concerne la séquence 7, nous avons parlé d'un "malentendu", car le candidat produisait une préface à sa question, tandis que la psychologue se croyait destinataire d'un récit portant sur l'expérience professionnelle du postulant. Nous avons parlé d'extension de la séquence, à présent, nous sommes en mesure de mieux expliquer ce problème par l'effet des contraintes du point précédent. Cela à l'aide de la comparaison avec la séquence 6 qui produisait, elle aussi, une extension de la séquence, sans pour autant provoquer des problèmes d'alignement interactionnel. Certes, dans les deux cas, la prise de parole du candidat est produite avec des retardements, des pauses et des corrections. Cependant, c'est seulement dans la séquence 6 que le thème de la question est exprimé au premier tour. Dans la séquence 7, le "malentendu" porte justement sur l'expression de la question, qui arrivera trop tard. Alors dans ces deux cas aussi, nous avons un traitement des deux dimensions de la préférence. Les éléments de marquage sont produits par le principe U, qui, comme nous l'avons dit, opère contre l'expression d'un problème préalable. Le principe R, en revanche, produit la contrainte de l'urgence du sujet de la question et de sa justification. Contrainte respectée dans le premier cas (6) avec l'expression du thème, mais non pas dans le deuxième (7).

Enfin, cette dernière séquence, montre que le professionnel accomplit une certaine forme de contrôle institutionnel avec des outils conversationnels tout à fait locaux. Ce contrôle confirme alors, notre réflexion sur le lien entre le marquage et la typicité. Le travail de construction de la question qui se déroule dans un environnement non

préférentiel, produit à la fois des éléments marqués dans la production des tours et un allongement significatif de la séquence. Or, ces extensions, comme dans le cas du "time out" à disposition de l'élève qui répond à une question de l'enseignant, sont certes possibles mais jusqu'à un certain seuil limité, contextuellement, par l'intervention du professionnel, dans ce cas, la psychologue (séq. 5, 7). Il apparaît alors le lien entre le caractère typique et le marquage des objets séquentiels.

En résumé, nous avons analysé un ensemble de séquences dans cet environnement. Le caractère marqué des actions conversationnelles produites dans ce contexte est le fruit d'une double pression structurale. Cette dernière est mise en place par l'offre, de la part de la psychologue, d'accéder au questionnement, pour le candidat. Nous avons examiné à la fois le refus et, surtout, les implications sur l'organisation séquentielle de l'acceptation de cette opportunité de la part du postulant. Cette double pression est produite par la relation asymétrique entre les droits et les obligations mis en place par l'offre de la psychologue (grâce à la propriété de la pertinence conditionnelle). Pour le postulant il existe bien le droit de questionner mais il est subordonné au caractère urgent (que la candidat doit, d'une certaine manière, justifier) de l'information recherchée à ce moment précis de l'entretien, la phase de déclenchement du récit. Une fois posés ces droits et obligations, les actions possibles non seulement seront restreintes mais elles seront hiérarchiquement différenciées. Produites donc, avec des éléments distincts (marquage). Nous avons mis ainsi en évidence les effets multiples de la double contrainte structurale dans les séquences analysées.

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- ATKINSON, J.M. (1982). « Understanding formality : notes on the categorisation and production of "formal" interaction ». *British Journal of Sociology*. 33, 86–117.
- ATKINSON, J.M., DREW, P. (1979). « Order in Court : The Organisation of Verbal Interaction ». *Judicial Settings*. London : Macmillan.
- ATKINSON, J.M., HERITAGE, J. (eds.) (1984). *Structures of Social Action : Studies in Conversation Analysis*. Cambridge : Cambridge University Press.
- BANGE, P. (1992). *Analyse conversationnelle et Théorie de l'action*. Paris : Hatier.
- BILMES, J. (1988a). « The Concept of Preference in Conversational Analysis ». *Language in Society* 17 : 161–181
- BILMES, J. (1988b). « Category and Rule in Conversation Analysis ». *IPRA Papers In Pragmatics*. 2, 25–59.
- BONU, B. MONDADA, L. RELIEU, M. (1994). « Catégorisation : l'approche de Sacks ». *Raisons Pratiques*, 5, 129-150.
- BUTTON, G. (1987). « Answers as interactional products : two sequential practices used in interviews ». *Social Psychology Quarterly*. 50(2), 160–171.
- BUTTON, G., CASEY, N. (1985). « Topic nomination and topic pursuit ». *Human Studies*. 8, 3–55.
- BUTTON, G., LEE, J.R.E. (eds.) (1987). *Talk and Social Organisation*. Clevedon : Multilingual Matters.
- DAVIDSON, J. (1984). « Subsequent Versions of Invitations, Offers, Requests, and Proposals Dealing with Potential or Actual Rejection ». In : Atkinson, J.M., Heritage, J. (eds.). *Structures of Social Action : Studies in Conversation Analysis*. Cambridge : Cambridge University Press, 102–128.
- DREW, P. (1984). « Speakers Reportings in Invitation Sequences ». In : Atkinson, J.M., Heritage, J. (eds.). *Structures of Social Action : Studies in Conversation Analysis*. Cambridge : Cambridge University Press, 152–164.
- DUCROT, O. TODOROV, T. (1972). *Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*. Paris : Seuil.
- FELE, G. (1991). *L'insorgere del conflitto*. Milano : Franco Angeli.
- FORNEL (DE), M. (1985). « Description et rôle : le cas de la référence à des personnes ». *Décrire : un impératif ?*. Paris : EHESS.
- FORNEL (DE), M. (1986) « Catégorisation, identification et référence en Analyse de Conversation ». *Lexique* 5, 161- 196.

- FORNEL (DE), M. (1989). « Rituel et sens du rituel dans les échanges conversationnels ». *Le parler frais d'Erving Goffman*. Paris : Minuit.
- GOODWIN, C. (1987). « Forgetfulness as an Interactive Resource ». *Social Psychology Quarterly*. 50, No.2 : 115–130.
- JAKOBSON, R. (1963). *Essais de linguistique générale*. Paris : Minuit.
- KOMTER, M. (1986). « Token Up-Dates : The Reiteration of Mutual Knowledge in Opening Stages of Job Interviews ». *Human Studies*. 9, 247–259.
- LEVINSON, S.C. (1983). « Conversational Structure ». In : *Pragmatics*. Cambridge : Cambridge University Press, 284–370.
- LYONS, J. (1969). *Introduction to Theoretical Linguistics*. Cambridge : Cambridge University Press.
- MAYNARD, D.W. (1987). « Perspective-Display Sequences in Conversation », In : Conein B., Fornel (de) M. et Quéré L. (eds). *Les formes de la conversation*. Paris : CNET, 181–214.
- MAYNARD, D. (1991a). « The Perspective Display Series and the Delivery and receipt of Diagnostic News. In : Boden D., Zimmerman D.H. (eds). *Talk and Social Structure*. Berkeley : University of California Press, 164–192.
- MAYNARD, D. (1991b). « On the interactional and institutional bases of assymetry in clinical discourse ». *American Journal of Sociology*. 92(2), 448–495.
- MCHOUL, A. (1978). « The Organization of Turns at Formal Talk in the Classroom ». *Language in Society*, 7, 183–213.
- POMERANTZ, A. (1978). « Compliment Responses : Notes on the Co-operation of Multiple Constraints ». In : Schenkein, J. (ed.). *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New-York : Academic Press, 79–112.
- SACKS, H. (1975). « Everyone Has to Lie ». In : Sanches, M., Blount B. G. (eds.). *Sociocultural Dimensions of Language Use*. New York : Academic Press, 57–80.
- SACKS, H. (1987) [1973]. « On the Preferences for Agreement and Contiguity in Sequences in Conversation ». In : Button, G., Lee, J.R.E. (Eds.) (1987). *Talk and Social Organisation*. Clevedon : Multilingual Matters, 54–69.
- SACKS, H. (1992) [1964-72]. *Lectures on Conversation*. Oxford : Basil Blackwell, (2 Vols.)
- SACKS, H., SCHEGLOFF, E.A. (1979). « Two Preferences in the Organization of Reference to Persons and Their Interaction ». In : Psathas, G. (ed.). *Everyday Language: Studies in Ethnomethodology*. New-York : Irvington Publishers, 15–21.
- SCHEGLOFF, E.A. (1968). « Sequencing in Conversational Openings ». *American Anthropologist*, 70, 1075–1095.

- SCHEGLOFF, E.A. (1977). « Identification and Recognition in Interactional Openings ». In : Sola Pool (de), I. (ed.). *The Social Impact of the Telephone*. Cambridge, Massachusetts : MIT Press, 415–450
- SCHEGLOFF, E.A. (1979). « Identification and Recognition in Telephone Openings ». In : Psathas G. (ed.). *Everyday Language*. New York : Erlbaum., 23–78.
- SCHEGLOFF, E.A. (1986). « The Routine as Achievement ». *Human Studies*, 9, 111–151.
- SCHEGLOFF, E.A. (1988a). « On an Actual Virtual Servo-Mechanism for Guessing Bad News : A Single Case Conjecture ». *Social Problems* 35(4), 442–457.
- SCHEGLOFF, E.A. (1988b). « Goffman and Analysis of Conversation ». In Drew, P., Wotton, T. (eds.). *Erving Goffman : Exploring the Interaction Order*. Cambridge : Polity Press, 89-135.
- SCHEGLOFF, E.A. (1991a). « Reflections on Talk and Social Structure ». In : Boden D., Zimmerman D. H. (eds.). *Talk and Social Structure*. Berkeley : University of California Press, 44–70.
- SCHEGLOFF, E.A. (1991b). « Conversation analysis and socially shared cognition ». In : Resnick, L. Levine, J., Teasley, S. (eds.). *Perspectives on Socially Shared Cognition*. Washington DC : American Psychological Association, 150–171.
- SCHEGLOFF, E.A.(1992a). « Introduction ». In : *Harvey Sacks, Lectures on Conversation*, Oxford : Blackwell, Vol.1 : Fall 1964–Spring 1968, ix–lxii.
- SCHEGLOFF, E.A.(1992b). « Introduction ». In : *Harvey Sacks, Lectures on Conversation*, Oxford : Blackwell, Vol.2 : Fall 1968–Spring 1972, ix–lii.
- SCHEGLOFF, E.A. (1993). « Reflections on Quantification in the Study of Conversation ». *Research on Language and Social Interaction*. 26, 99-128.
- SCHEGLOFF, E.A., Sacks H. (1973). « Opening Up Closings ». *Semiotica*, 8, 289–327.
- TROUBETZKOY, N.S. (1976). *Principes de phonologie*. Paris : Klincksieck.
- TURNER, R. (1972). « Some formal properties of therapy talk ». In : Sudnow, D. (ed.). *Studies in Social Interaction*. New-York : Free Press, 367–396.
- WATSON, D.R. (1992). « The understanding of language use in everyday life : is there a common ground ?. In : Watson, G., Seiler, R. M. (eds.). *Text in Context : Contributions to Ethnomethodology*. Newbury Park, CA: Sage, , 1–19.
- WATSON, D.R. (1994). « Catégories, séquentialité et ordre social ». *Raisons Pratiques*. 5, 151-184.