

« *Analyst for Hire* » : l'analyse de conversation comme produit à vendre ?

Au cours des dernières décennies, l'analyse de conversation a connu un changement d'orientation, du moins dans certains de ses domaines, d'une « science pure » à une « recherche appliquée ». S'il s'agissait d'abord d'investiguer les activités conversationnelles comme socialement organisées *per se*, cette investigation a ensuite pu être élargie à des secteurs professionnels, publics et privés. En outre, l'élargissement des domaines investigués a permis la formulation de consignes, voire de correctifs, visant les activités investiguées. L'interaction « médecin-patient », celle d'« instituteur-élève » ou encore l'enquête journalistique en constituent autant d'exemples. Cela dit, ce changement d'orientation soulève la question de la nature de la discipline. Comment notamment traiter l'interaction sociale comme le produit ordinaire du raisonnement de sens commun des membres tout en y proposant des correctifs sophistiqués ? Partant de la tradition d'études ethnométhodologiques, la présente contribution vise à discuter l'idée d'« application » de l'analyse de conversation, en particulier les enjeux épistémologiques et méthodologiques qu'elle soulève. La validité de l'analyse de conversation « appliquée » sera discutée, que ce soit du point de vue de l'analyste ou de l'analysé-e.

Comme il est souvent remarqué, la recherche se trouve de plus en plus sous la pression de livrer des bénéfices « tangibles » en dehors de la communauté scientifique. Dans ce contexte, il paraît prudent, du moins à prime abord, que les sociologues d'orientation ethnométhodologique et les analystes de conversation sondent leurs opportunités éventuelles. Cela ne veut pas dire que l'ethnométhodologie n'ait pas une longue et prospère histoire d'études qui peuvent se révéler utiles, d'une manière ou d'une autre, aux membres dont les pratiques ont été étudiées en détail. Le contraire semble être le cas. En effet, on pourrait même prétendre que le travail initial de H. Sacks, consistant à étudier les appels à un centre de prévention de suicides, débouchait sur une « esthétique » du travail social académique puisqu'il examinait, entre autres, les manières dont les appelés, les travailleurs sociaux du centre, étaient en mesure d'obtenir les noms des appelants, les potentiels suicidaires (Sacks, 1992 : 3). Il faut peu d'imagination pour suggérer que l'obtention du nom de l'appelant pouvait être d'une importance capitale pour lui acheminer de l'aide, tout comme pour former de nouveaux conseillers au centre. Cela dit, d'autres études de teneur ethnométhodologique peuvent être rappelées avec la mission explicite d'utilité sociale. Commanditée par une instance gouvernementale de l'Etat de Californie, l'étude ethnographique de l'organisation sociale d'une maison de réhabilitation pour toxicomanes avait par exemple pour mission initiale d'expliquer l'échec de son programme, identifié par le nombre élevé de rechutes (Wieder, 1974 : 132-133)¹.

Le caractère distinctif de l'ethnométhodologie, en tant qu'approche alternative à ce qu'elle identifie comme « sociologie traditionnelle », consiste dans son intérêt marqué pour les problèmes des membres, les praticiens compétents d'une activité particulière, plutôt que pour les problématiques de l'analyste, telles qu'elles peuvent être définies préalablement à toute enquête selon une théorie abstraite de pratiques circonstanciées. En ceci, elle n'est peut-être pas seule, mais elle semble avoir poursuivi cet intérêt de la manière la plus radicale qui soit. Une des recommandations centrales de l'approche invite l'analyste à traiter l'ordre social comme « allant de soi » pour les membres qui l'accomplissent *in situ* (Garfinkel, 1967). Ce faisant, elle suspend tout jugement quant au caractère approprié ou incongru, juste ou injuste, vrai ou faux de l'ordre observé, pour se consacrer

1. Tandis que le travail de H. Sacks s'est révélé fondateur pour l'analyse de conversation, focalisée sur l'ordre de l'interaction, l'étude ethnographique de D.L. Wieder propose l'analyse d'une institution autre que conversationnelle, telle que ses membres se révèlent en accomplir l'ordre social. Elle respécifie ainsi d'emblée une problématique sociologique des plus canoniques.

à la description détaillée des méthodes qui ont permis de l'accomplir dans son caractère observable même. Dès lors, les « problèmes des membres » investigués par l'approche sont considérés sous l'aspect pratique et phénoménologique – « comment X est faite de façon à être reconnaissable comme X ? » – plutôt que social et politique – « en quoi X est une pratique courante, juste ou injuste, utile ou inutile, etc. ? ». Cela dit, s'intéresser au premier type de question n'exclut pas d'adresser le second type de question, bien au contraire. D'où l'idée et l'intérêt de la présente contribution.

Quelle que soit la pluralité d'approches et d'analyses auxquelles il a donné lieu, le programme ethnométhodologique considère au départ les membres eux-mêmes comme les experts de leur propre pratique, c'est-à-dire comme les mieux placés, les plus rôdés et les plus subtils pour en maîtriser les méthodes constitutives, voire en expliciter la logique. Dès lors, on peut se poser la question de l'intérêt d'une expertise programmatique en termes d'ethnométhodologie ou d'analyse de conversation : en quoi ne serait-elle pas contradictoire ou redondante ? Le but de la présente contribution n'est pas de tenter une réponse conclusive, mais d'examiner quelques tentatives actuelles au sein de l'analyse de conversation en termes de « transfert de savoir ». A cette fin, je présenterai d'abord l'analyse d'activités et de discours institutionnels, connue sous le nom du dit « programme d'analyse de la parole institutionnelle » (*Institutional Talk Programme*, Drew et Heritage, 1992b). Il s'agit là d'un développement récent au sein de l'analyse de conversation, s'intéressant aux échanges langagiers dans des contextes professionnels, avec parfois un but instrumental (tel qu'« améliorer » les entretiens entre psychologue et patient). Ensuite, j'examinerai la principale critique de ce programme, selon laquelle il présupposerait ce qu'il devrait analyser, à savoir les catégorisations des membres par l'analyste lui-même (tablant sur des catégories d'identification, telle que « psychologue » et « patient », au lieu d'en analyser l'opérativité). Tant qu'il demeure tacite, le recours aux catégorisations typifiantes risque d'orienter, de manière incontrôlée, tant l'analyse que l'expertise qui pourrait en être tirée (s'adressant, par exemple, plutôt au « psychologue » qu'au « patient », sans expliquer pourquoi). Enfin, deux études récentes avec une visée explicite d'application pratique seront discutées, l'une est consacrée à l'analyse de la thérapie familiale en interaction, l'autre à la communication du diagnostic médical.

Le programme d'analyse de la parole institutionnelle : un aperçu

Le programme d'analyse de la parole institutionnelle est consacré à l'analyse d'interactions particulières dans des contextes professionnels divers (cf. Drew et Heritage, 1992b). Comme phénomène, la « parole institutionnelle » (*institutional talk*) peut être définie comme interaction langagière qui est liée à l'accomplissement d'une tâche pratique, d'une part, et dont au moins un des participants

est le représentant d'une institution, orienté envers un but organisationnel pendant l'interaction, de l'autre (Drew et Heritage, 1992a: 3-4). Le programme d'analyse en question se focalise exclusivement sur l'investigation de l'ordre séquentiel de la conversation, composée d'activités successives (telles que des paires de questions et de réponses), même si ses initiateurs, P. Drew et J. Heritage, font référence aux identités des participants comme propriété constitutive d'une situation institutionnelle d'échange langagier (*ibid.*). De manière générale, la « parole institutionnelle » peut être considérée comme comprenant trois caractéristiques :

« Premièrement, au moins un des participants est orienté envers un but, une tâche ou une identité associé(s) avec l'institution ;
deuxièmement, la parole peut contenir des contraintes sur le type de contributions envisageables à la conversation en cours ;
troisièmement, la parole peut être associée avec des cadres et types d'inférences spécifiques au contexte institutionnel »
(Drew et Heritage, 1992a: 22).

Techniquement, la parole institutionnelle peut être définie par la pré-allocation des tours de parole et types de tours à l'un ou l'autre participant de l'interaction en fonction de son identité institutionnelle (tel que dans un entretien médical où c'est typiquement au médecin de poser les questions). Cela dit, les initiateurs du programme notent les limites de seules données conversationnelles et défendent l'intérêt d'analyses ethnographiques. Dérivées d'une logique conversationnelle, les interactions institutionnelles ne s'y réduisent pas (cf. aussi Hester et Francis, 2001: 207-208). D'où, selon Drew et Heritage, l'intérêt d'analyses complémentaires.

La question de l'application du programme d'analyse en question a été adressée par rapport à la manière dont les résultats de l'analyse peuvent être utilisés. Deux manières dont les résultats analytiques peuvent être d'une utilité « non-académique » ont été distinguées : l'une se résume à leur communication, l'autre inclut le conseil des membres analysés sur la base de ces résultats (Have, 2001). La première option serait conduite sous les auspices d'une analyse de conversation « pure », intéressée par l'examen de l'institution de l'interaction comme ordre autonome ; la seconde proposerait une analyse de conversation « appliquée », étudiant la gestion des institutions sociales en interaction (*ibid.*). Quelle que soit l'option choisie, l'analyse se doit de répondre aux questions suivantes : « Comment des types de tours de parole sont-ils construits et alloués ? Cette construction-allocation est-elle imposée institutionnellement ou simplement maintenue par implication conversationnelle ? » (*ibid.*, 6-7). La formulation des questions, notamment de la seconde, exhibe leur présupposé commun, à savoir celui de l'existence de deux ordres conversationnels distincts, « ordinaire » et « institutionnel ». Les initiateurs

du programme examiné, Drew et Heritage, soulignent que l'identification analytique du caractère institutionnel d'une interaction est tributaire de l'identité professionnelle des participants (Drew et Heritage, 1992a : 21). Or, ces identités, d'un point de vue ethnométhodologique, ne doivent pas être présupposées comme des constantes institutionnelles. Au contraire, elles fourniraient l'objet de l'analyse : comment, quand et pourquoi les participants à une interaction s'attestent-ils la pertinence de leur identité respective ?

L'analyse des catégorisations d'appartenance : point aveugle et possibilité analytique

La principale critique du programme esquissé concerne, d'une part, les identités présupposées des participants à l'interaction et, de l'autre, la définition de la « parole institutionnelle » selon ses seules propriétés séquentielles, raisonnables ou réelles, à savoir celles de la pré-allocation des tours de parole et des types de tours (cf. Hester et Francis, 2001). Il s'agit de deux aspects d'une même critique dans la mesure où la présupposition des identités des participants fonde la possibilité même de déceler une pré-allocation des tours ; en tout cas, dans la plupart des analyses du programme examiné, où l'analyste stipule la pertinence de telle ou telle identité professionnelle pour l'organisation séquentielle de l'interaction en cours sans expliciter comment ses participants s'identifient mutuellement, ni encore moins comment ils manifestent leur compréhension de l'interaction comme « institutionnelle » plutôt qu'« ordinaire » (*ibid.*).

Dès lors, on peut se demander si la notion de « parole institutionnelle » n'est autre chose qu'un construit analytique (*ibid.*, 209-210). En tout cas, la focalisation analytique sur les propriétés séquentielles de la parole institutionnelle risque de faire passer à la trappe les circonstances particulières de l'interaction analysée. Au lieu d'examiner le contexte singulier de l'interaction institutionnelle, tel que rendu visible par les participants eux-mêmes, l'analyste la comparerait à la logique typique d'une conversation ordinaire pour relever les écarts entre l'une et l'autre (en termes de restriction des possibilités conversationnelles, via la pré-allocation des tours de parole selon les catégories sociales des participants ; cf. ci-dessus). D'où la nécessité inverse de reconstruire le contexte supposé de l'interaction selon des méthodes traditionnelles d'une ethnographie documentaire où l'analyste propose une

description du contexte, selon son expérience ou analyse de l'institution examinée, au lieu de montrer comment les participants à l'interaction se manifestent tel ou tel contexte, institutionnel ou autre, comme pertinent pour ce qu'ils sont en train de faire².

Cela dit, la critique du point aveugle du programme examiné définit également une possibilité analytique : l'analyse des catégorisations d'appartenance (*membership categorization analysis* ; cf. Hester et Eglin, 1997). C'est dans cette perspective que les auteurs de la critique de l'analyse séquentielle de la parole institutionnelle ont développé leur analyse d'interaction « institutionnelle » (cf. Watson, 1983 ; McHoul et Watson, 1984 ; Hester et Francis, 2000). La perspective adoptée permet d'analyser soit comment les interlocuteurs se parlent en fonction des attentes que définissent leurs catégorisations mutuelles en interaction, soit comment ils utilisent des catégorisations pour parler d'autrui – les deux phénomènes étant souvent liés. Dès lors, l'analyse catégorielle permet de respécifier les phénomènes typiquement visés par l'enquête sociologique (tel que le « statut », le « pouvoir », l'« autorité ») puisqu'elle met en évidence comment ces phénomènes sont ancrés dans et accomplis par des formes d'interaction particulières, en tant qu'attributs reconnaissables des participants, d'une part, et d'attentes typifiées en fonction de ces attributs, de l'autre. Cela dit, le but de l'analyse consiste d'abord à expliciter la manière dont le caractère reconnaissable de tels attributs et des attentes qu'ils définissent a été produit par les participants eux-mêmes – par exemple, par le type de tâche que l'un tente d'accomplir, la manière dont l'autre manifeste sa compréhension de cette tentative, etc. Bref, l'analyse met en évidence l'élaboration mutuelle par les interlocuteurs de l'organisation conversationnelle, en termes de prise de tours de parole, et de la manifestation respective de l'appartenance catégorielle, en termes des activités qu'elle implique (cf. Watson, 1997). A défaut de tenir compte de cette élaboration mutuelle, le programme d'analyse de la parole institutionnelle manque un aspect constitutif de son phénomène : l'institution, ancrée dans l'interlocution, permettant d'accomplir un pouvoir. Dès lors, le programme en question ne va guère plus loin qu'une sociologie théorique qui stipule au lieu de décrire les orientations pratiques des participants envers les structures sociales ; orientations qui seules permettent aux phénomènes de « statut », de « pouvoir » et d'« autorité » d'exister en tant que réalités ordinaires de compréhension commune³.

2. Ce dernier point est repris par R. Watson dans sa réponse à la critique de Hester et Francis (cf. Watson, 2001). Pour Watson, il est problématique de compléter une analyse de conversation avec une ethnographie de son contexte puisque la première poursuit (ou devrait poursuivre) des buts alternatifs, voire diamétralement opposés, à la seconde : l'une s'intéresse à la manière dont les participants à une conversation se rendent eux-mêmes disponible le contexte pertinent à

leurs activités, l'autre formulant un contexte aux activités, non pas selon leur logique interne, mais en fonction d'un agenda « externe » à cette logique (externe au sens d'une pré-occupation théorique de l'analyste). Une démarche complémentariste risque d'isoler l'analyse de conversation de son intérêt fondamental d'ordre ethnométhodologique (pour le sens pratique d'activités particulières) et de la subordonner à un paradigme dominant de sociologie conventionnelle (examinant l'ordre

social selon un agenda disciplinaire). Un malheureux mariage d'approches incompatibles et disjointives en résulterait (*ibid.* 380).

3. Ces phénomènes, en plus, ne peuvent guère être conçus comme liés à la seule parole-en-interaction et l'allocation des tours de parole entre professionnel et profane (« qui parle quand ? », « combien de temps ? », « comment ? », etc.). Au contraire, il convient d'examiner la production située du caractère reconnaissable

des attributs catégoriels des participants et des attentes typiques qu'ils définissent. Ces attributs permettent d'imputer, de reconnaître, voire d'accomplir un pouvoir, non pas la « parole institutionnelle » *per se*. Prétendre le contraire reviendrait à négliger les travaux qui ont mis en évidence que les propriétés séquentielles d'une interaction institutionnelle ne diffèrent pas radicalement de celles caractérisant une conversation ordinaire (cf. Maynard, 1992 : 355).

Un thème commun aux critiques du programme d'analyse de la parole institutionnelle consiste, non pas dans le déni d'existence de la « parole institutionnelle » comme phénomène, mais dans la mise en question du « statut privilégié » accordé à l'investigation de l'organisation séquentielle de la parole échangée, au détriment des pratiques et conceptions de l'institution exhibées par les participants en interaction (via, par exemple, leur orientation mutuelle selon leurs catégories d'appartenance respective; cf. Watson, 2001:383). A défaut de prendre en considération les identités pertinentes en situation et les activités de travail qu'elles impliquent, l'analyse risque de faire passer à la trappe le « contexte » de l'institution, c'est-à-dire les circonstances particulières du travail institutionnel en question, telles qu'incarénées dans les activités observées. L'analyse de conversation, focalisée sur son organisation séquentielle en contexte institutionnel, a récemment incorporé cette critique, sans toutefois faire référence aux travaux rappelés dans la présente contribution (cf. Pomerantz et Mandelbaum, 2004; Schegloff, 2005). Regrettable, cette omission ne sera pas discutée plus en avant ici, étant donné qu'elle ne concerne guère la question de l'application et de l'utilité de résultats analytiques⁴.

La promesse d'application : études exemplaires

Considérons, enfin, deux études d'analyse de conversation visant explicitement à mettre à disposition leurs résultats à des usagers « non-académiques ». Ces études peuvent être considérées comme exemplaires dans la mesure où elles doivent répondre non seulement aux critères de leur discipline analytique mais aussi aux exigences de leur mandataire institutionnel. Comment gèrent-elles cette double injonction? Telle est la question clé à adresser dans cette dernière partie, sans pour autant négliger l'enjeu analytique de l'articulation entre analyse catégorielle et séquentielle des types d'interactions examinées.

La thérapie familiale en interaction : la catégorisation du patient comme enfant

Comme dans d'autres approches, l'intérêt pour l'application et l'utilité de résultats analytiques n'est guère celui de l'analyste de conversation comme tel. Dans le contexte universitaire britannique, l'institution de financement publique de la recherche en sciences sociales, le *Economic and Social Research Council* (ESRC), se montre particulièrement enclin à soutenir des recherches visant explicitement à répondre à une « demande sociale », selon les critères d'usage pratique et la définition d'un bien social. Parmi les études récemment financées par le ESRC, on trouve celle de I. Hutchby (2002), proposant une analyse de conversation de thérapies familiales et, plus particulièrement, du type de « conseil aux enfants » qu'elles impliquent (*child counselling*). Regardons, de plus près, comment cette étude articule son orientation analytique avec les exigences institutionnelles en termes d'utilisation.

La transcription d'un épisode d'un garçon de six ans « résistant » aux questions du conseiller est d'abord présentée (cf. extrait, ci-dessous). L'épisode est tiré d'une séance thérapeutique, adressant les problèmes issus du récent divorce de ses parents. Pierre, le nom donné au garçon dans l'étude, fait un usage récurrent de la phrase « ne sais pas », afin d'éviter de répondre aux questions délicates du thérapeute. Ces questions impliquent, selon l'auteur de la recherche, un « trauma » pour Pierre. L'épisode est présenté comme documentant une « situation naturelle », ayant eu lieu au cours d'une séance thérapeutique réelle. A ce titre, il complète et précise les manuels thérapeutiques et leurs évaluations des activités « subversives » de jeunes patients, consistant à éviter de répondre aux questions du thérapeute. Dans le résumé de l'étude, l'auteur désigne le type d'interaction analysée comme « institutionnel », tout en signalant les buts principaux de l'analyse proposée : l'investigation de la « base cognitive » (*knowledge base*) des compétences communicationnelles des enfants, d'une part, et l'investigation des stratégies discursives, déployées par les thérapeutes professionnels, de l'autre (Hutchby, 2002). Cela dit, dans le rapport au mandataire de l'étude, l'ESRC, l'auteur donne une liste plus importante des principaux objectifs de l'étude :

1. Compléter les connaissances actuelles sur comment des enfants « font sens » et développent des stratégies pour gérer l'expérience de la séparation parentale ;
2. développer les connaissances actuelles sur comment des techniques particulières de conseil fonctionnent dans le contexte de la thérapie familiale ;
3. compléter le savoir des conseillers concernant l'efficacité de leurs propres pratiques et l'attention des parents envers les compétences sociales de leurs enfants ;
4. évaluer les rôles verbaux et non-verbaux, joués par les participants adultes, initiant et contraignant la capacité de l'enfant à participer de manière compétente à la séance de thérapie familiale ;
5. compléter les connaissances actuelles sur comment des enfants manifestent une compétence sociale dans des contextes institutionnels.

C'est notamment le troisième objectif signalé qui contient une promesse d'application, au sens où il formule une

4. S'il y a un sens d'« appliquer » l'analyse des catégories d'appartenance, cela ne pourrait être qu'en rapport avec les problèmes pratiques, rencontrés au sein d'une institution et liées aux attributs et activités typiques selon ces catégories. Cette démarche soulève, bien entendu, la question du personnel attiré de signaler et de résoudre de tels problèmes (cf. Stokoe et Edwards, 2006).

5. Dans le rapport de recherche cité, l'auteur indique qu'il reçoit des « réponses positives aux conférences qui sont organisées autour de l'étude ». Dans le présent contexte, on ne saurait se satisfaire de cette indication.

visée d'amélioration, si ce n'est de la pratique thérapeutique comme telle, du moins du savoir corrélatif des praticiens attirés. Pour répondre à la question de savoir de quelle manière l'analyse d'interactions thérapeutiques particulières peut contribuer à une telle amélioration, il convient d'examiner de plus près le type d'analyse proposé par l'auteur⁵. Voici un extrait de l'épisode signalé ci-dessus :

L'analyse proposée par Hutchby se concentre sur le positionnement séquentiel de l'expression « ne sais pas » par Pierre par rapport aux questions précédentes du conseiller (cf. lignes 31ss). Cela dit, l'analyse néglige d'explicitier quelles catégories d'identification peuvent, à juste titre, s'appliquer aux participants dans la situation examinée. Par exemple, il recourt continuellement à la catégorie « enfant » pour identifier Pierre et le contexte

Extrait 1 (tiré de Hutchby 2002 : 155-157, simplifié)

- C: Conseiller
P: Pierre
- 1 C: Ok, attends, j'aimerais te dire quelque chose d'abord (0.5) avant que tu commences à
2 dessiner (0.5) Ok?
3 P: ouais
4 C: alors j'aimerais que tu fasses et que tu te rappelles de l'autre chose dont maman
5 avait parlé?
6 P: (ah :) ehm papa dit qu'on n'y va pas (1.1) maman dit- maman () papa dit que
7 maman dit que on ne peut pas y aller et que papa et maman dit que on que
8 C: oui
9 P: papa dit qu'on ne peut pas y aller
10 C: alors (1.0) papa (.) a réservé un voyage (1.0) pour toi et
11 P: mhm
12 C: Graham
13 P: Graham, non Grayaa
14 C: Grayaa?
15 P: oui
16 C: c'est Graham
17 P: non Grayaa
18 C: d'accord, Grayaa alors papa a réservé un voyage pour toi et grayaa pour aller où (1.0)
19 Disneyland
20 P: Disneyland
21 C: et toi tu disais alors à- demandais maman et elle disait non cela n'est pas vrai papa
22 disait que tu ne pouvais papa avait tort (2.1.) est-ce que cela est juste? est-ce que
23 c'est ce qui est arrivé?
24 P: oui
25 C: alors qu'est-ce que tu penses est arrivé? qui qui disait que tu ne pouvais pas y aller?
26 P: les deux
27 C: les deux (2.5) tu es surpris qu'ils disaient que tu ne pouvais pas y aller?
28 P: oui
29 C: tu l'es
30 P: mhm (1.0)
31 C: pourquoi tu penses qu'ils ont dit que tu ne pouvais pas y aller?
32 P: mmhm ne sais pas (1.2) mhm veux commencer à dessiner
33 C: est-ce que (0.2) les bagarres entre maman et papa t'empêchent de faire autre chose
34 P: oui
35 C: qu'est-ce qu'elles t'empêchent de faire?
36 P: mhm-ah je ne sais pas
37 C: mm (3.8) pourquoi tu penses (1.8) maman et papa disaient ce qu'ils disaient (0.4)
38 P: ne sais pas (4.1)
39 C: parce que cela sonne comme ils étaient un peu fâchés (0.6)
40 P: ne sais pas
41 C: avec qui sont-ils fâchés tu penses?
42 P: ne sais pas
43 C: ah je pense que tu joues un jeu avec moi

de son énoncé, sans pour autant expliquer en quoi cette catégorie s'appliquerait plutôt que celle d'«homme», de «victime d'un trauma» ou de «patient». La pertinence de son identité d'enfant est présumée pour les besoins de l'analyse. De la sorte, l'analyse peut arriver à la conclusion selon laquelle l'usage de l'expression «ne sais pas» permet d'éviter des questions que l'enfant trouve émotionnellement pénible (cf. Hutchby, 2002 : 148-149). Quel que soit l'intérêt d'une telle conclusion, elle omet de spécifier comment les catégories d'«enfant» et «adulte» sont rendues disponibles au cours de l'interaction par les participants eux-mêmes⁶.

Afin d'esquisser une réponse au problème soulevé, les observations de H. Sacks sur les récits d'enfants sont particulièrement instructives (cf. Sacks, 1992). Sacks met notamment en évidence les droits restreints de participation des enfants aux conversations d'adultes ; dans ses termes, il y a un prédicat lié au dispositif «âge» (au sens de *stage of life*) qui accorde un statut privilégié aux adultes dans la conversation. Inversement, l'énoncé «ne sais pas» peut être entendu comme manifestant la compréhension commune selon laquelle certaines questions ne peuvent pas recevoir de réponses appropriées de la part d'un enfant. Cette compréhension commune paraît manifestée par les participants à l'interaction retenue. Comment au juste ? D'abord, notons que les deux participants, identifiés comme «conseiller» et «Pierre» respectivement, ajustent leurs interventions en fonction de la catégorie «enfant» au cours de l'épisode transcrit. Cette identification est exhibée comme adéquate pour les besoins de l'occasion, notamment via les autres catégories du dispositif «famille» (plutôt qu'«âge») qu'elle rend pertinentes pour raconter la situation, à savoir les catégories de «mère» et «père». Ensuite, comparons les réponses données par Pierre aux questions successives du conseiller. D'une part, Pierre semble n'avoir aucun problème d'identifier en ses parents les responsables de la décision négative qui le concerne, ni à quel titre elle le concerne (cf. ligne 26, par exemple). D'autre part, il se révèle incapable d'explicitier les raisons à la base de la décision, sans que toutefois le conseiller répète la question qui visait à obtenir l'indication de ces raisons (cf. la réponse «ne sais pas», ligne 32, suivie d'une autre question, ligne 33). Dès lors, la catégorie «enfant» et les droits restreints à la conversation qu'on peut imputer à son porteur paraissent fournir un critère d'acceptation de la réponse «non-instructive» observée dans l'épisode. Une telle acceptation peut, bien entendu, servir comme excuse de ne pas savoir, de ne pas vouloir dire ou ne pas avoir pu obtenir une information (que ce soit en fonction du dispositif «âge» et manque d'expérience ou du dispositif «famille» et manque d'autorité).

En vue du conseil pratique aux thérapeutes, l'analyse précédente met en évidence les implications de la catégorie «enfant», d'une part, pour la personne qui s'y trouve ainsi identifiée, lui permettant d'esquiver certaines questions et, de l'autre, pour son interlocuteur,

lui permettant de tolérer et de ratifier ce genre d'esquive, étant données les attentes du type de réponse limitées par la catégorisation initiale. Cela dit, le conseil exact qu'il faudrait en tirer d'un point de vue thérapeutique ne paraît guère évident. Est-ce que l'analyse proposée devrait inviter le thérapeute à formuler ses questions sans s'adresser au patient comme «enfant», de façon à le priver de cette catégorisation comme ressource dans son évitement de questions délicates ? Est-ce qu'une telle suggestion n'impliquerait pas une tentative de contrôle et de soumission plus importante du patient ? Il ne s'agit ici pas de répondre aux questions soulevées, d'autant moins vu le caractère «non-motivé» de l'analyse proposée, au sens où elle visait une description adéquate de l'interaction observée pour elle-même (c'est-à-dire selon les orientations manifestées par ses participants, non pas selon une préférence théorique ou un agenda thérapeutique). Cela dit, l'analyse proposée rend explicite un aspect négligé de celle proposée par Hutchby, à savoir l'identité catégorielle des participants et ses implications manifestes au cours de l'interaction⁷.

Le diagnostic médical : l'anticipation de sa réception comme problème pratique

Une autre tentative exemplaire de «transfert de savoir» de l'analyse de conversation à un contexte professionnel est fournie par les travaux de D. Maynard, consacrés à l'analyse de «séquences de communication de nouvelles» (*news delivery sequences*), bonnes ou mauvaises, à la fois dans des contextes hospitaliers et des situations de la vie courante (cf. Maynard 1992, 1996, 1997). En particulier, l'auteur en question se basait sur ses travaux pour informer le personnel médical de la meilleure manière de communiquer son diagnostic au patient ou aux proches du patient. Dans un des articles, Maynard fait référence à ce qu'il appelle la «réalisation» par le destinataire d'une nouvelle pour illustrer la manière dont un problème de communication peut être à son origine (cf. Maynard, 1996). Dans un second article, Maynard procède à une analyse de conversation plus détaillée pour examiner les parties constitutives des «séquences de communication de nouvelles», d'une part, et le caractère reconnaissable d'une information comme nouvelle, de l'autre (cf. Maynard, 1997). Qu'est-ce à dire par rapport à la question de l'application de résultats de l'analyse de conversation ?

6. La clarification de ce point est d'autant plus importante qu'il y a, d'une part, une inconsistance interne à la transcription (recourant à une identification catégorielle et nominale à la fois, en termes de «conseiller» et «Pierre», respectivement) et, d'autre part, une inconsistance possible avec une des catégories utilisées dans le texte («enfant» plutôt que «patient» ou «client», catégorie à laquelle on s'attendrait, étant donné la catégorisation initiale de «conseiller»). Pour une analyse limpide de l'articulation et

la superposition de différents dispositifs de catégorisation, cf. Watson (1983).

7. L'analyse proposée par Hutchby semble seulement formuler des consignes pour les thérapeutes et non pas pour leurs patients – cela en fonction d'une analyse de catégorisation implicite, identifiant le «thérapeute» comme destinataire légitime de telles consignes. Rendre explicite l'usage des catégorisations et leurs implications permet, entre autres, de corriger ce biais.

D'abord, il convient de noter que le phénomène de «réalisation» peut être considéré comme un phénomène interne au sujet qui le vit, comme la douleur ou le souvenir. A ce titre, il ne peut guère intéresser l'ethno-méthodologue ou l'analyste de conversation (cf. Francis, 2005 : 266). Cela dit, l'analyse proposée par Maynard met entre parenthèse cette interprétation subjectiviste du phénomène de «réalisation» pour se concentrer sur comment il s'est produit, de façon observable et dicible, par les concernés en interaction, au cours d'un diagnostic médical. Plus particulièrement, l'analyse s'intéresse à la façon dont la «séquence de communication de nouvelles», comme partie intégrante du diagnostic, peut favoriser ou non l'expérience «de se rendre compte de ce qui se passe» en tant que phénomène de réalisation. A cette fin, l'auteur se base sur les compte-rendus des parties impliquées dans la réception d'un diagnostic médical, en s'intéressant tout particulièrement au cas problématiques où la communication du diagnostic n'était pas claire. Considérons l'exemple suivant :

Extrait 2 (compte-rendu, tiré de Maynard 1996 : 120)

Un monsieur avec qui j'avais travaillé était tombé malade, et il n'était pas au travail pendant quelques jours. Et son fils appelait au bureau un jour pour dire qu'il était à l'hôpital et qu'il avait des difficultés avec son cœur. Et il rappelait quelques fois pendant la matinée pour dire que les choses allaient de pire en pire. Alors, quelques autres personnes qui avaient travaillé avec D pendant plusieurs années sont descendues à l'hôpital. Et on est entré dans une pièce où il y avait sa famille – sa femme et son fils et une fille et sa mère. Et un prêtre de l'hôpital était là. On est entré dans la pièce pour les rejoindre et ils veillaient et priaient dans l'espoir que la situation allait s'améliorer. Et... un médecin qui s'occupait de lui est entré dans la pièce, et il s'est assis à côté de la femme de D et il commençait à dire voilà où on en est maintenant. Ceci est ce qu'on a fait jusque-là. Et il commençait à expliquer en détail ce qui se passait et quel type de traitement... *Moi-même, je me sentais de bon espoir qu'il explique ce que le prochain pas sera.* Mais dans sa description élaborée de ce qui se passait, la femme de D interrompait le médecin : « Docteur, est-ce que mon mari est vivant ? » Et mon sentiment à moi, à ce moment,

8. Autrement dit, elle ne traite pas la catégorie de l'énonciateur du diagnostic («le médecin soignant») comme base suffisante pour le laisser finir son tour de parole et l'articulation du diagnostic qu'il projette. Ce pouvoir serait peut-être mieux décrit en termes de *défiance* à l'égard du médecin (marquée par l'absence de préface à la question, en termes de demande de permission pour l'interrompre, par exemple).

était celui d'un choc. Je pensais, mais comment a-t-elle pu poser cette question même. *Bien sûr, il est vivant.* Et sa réponse à elle était, « non, il vient de décéder ». Et la réaction de la femme de D, elle était plutôt calme comme si elle savait, se souciait de la mère (et) des enfants (qui) devenaient très émotifs et perturbés. Mais dans la façon de dire, il y avait comme une façon de nous induire en erreur, comme si on allait dans une autre direction.

Comme l'analyse examinée de l'entretien thérapeutique, l'analyse proposée du diagnostic médical et de la communication de l'état de santé ne prend guère en compte l'identité catégorielle des participants impliqués (cf. Maynard, 1996). Au contraire, l'auteur de l'analyse note la similarité des «séquences de communication de nouvelles» (*news delivery sequences*) dans des contextes médicaux et des situations de la vie courante (*ibid.*). Cela dit, la prise en compte des catégorisations pertinentes des participants dans le contexte médical et la production-réception d'un diagnostic médical paraît indispensable pour expliciter leur caractère institutionnel. Considérons, dès lors, de plus près l'extrait retenu. L'analyse proposée par Maynard fait remarquer que la destinataire visée du diagnostic (le femme du patient) n'a guère de problème à le suivre, malgré la description possible de cette séquence comme «accidentelle» (au sens où elle n'aboutit pas de façon prévisible à un résultat attendu). Cela dit, l'analyse n'explicite pas le travail du médecin, nécessaire à la production de son diagnostic. Ce travail peut être décrit, sur la base du compte rendu disponible, à partir de l'explicitation des procédures et détails dont fait état le médecin pour expliquer sa tentative de sauver la vie du patient. Inversement, la destinataire de cette explication manifeste l'entendre comme une activité pertinente lorsqu'il est question du stade terminal du patient, son mari. D'un côté, les activités liées par le médecin apparaissent comme typiquement liées à son identité professionnelle. En effet, signaler que toutes les actions raisonnables et nécessaires ont été entreprises pour sauver la vie du patient est une manière typique de prévenir des accusations possibles de négligence ou de fautes professionnelles. De l'autre côté, la destinataire principale de la mauvaise nouvelle, véhiculée par le diagnostic médical, apparaît comme exerçant un certain pouvoir sur le médecin, à savoir le pouvoir de l'interrompre et lui demander une conclusion de suite⁸.

Tandis que les principaux participants à l'interaction (le médecin et la femme du patient) manifestent leur compréhension mutuelle, la troisième partie présente, à laquelle on doit le compte-rendu même de l'interaction, fait état de ses problèmes d'interprétation des indices donnés par le médecin quant à la situation effective du patient. Elle lit ces indices comme témoignant d'une situation inverse, se trompant de l'image globale qui leur donne sens – bref, de la *Gestalt* dont ils feraient partie. Cette observation illustre l'anticipation de la réception du diagnostic comme problème pratique. Ainsi,

elle m'amène à une dernière remarque sur l'utilité de l'analyse de conversation, augmentée de l'analyse des catégorisations et de leurs implications. La focalisation de l'analyse du diagnostic médical sur sa seule « efficacité », en tant que séquence standard de communication prévisible de nouvelles (cf. Maynard, 1996), semble particulièrement problématique. Certes, une communication efficace en ce sens peut être vue comme une obligation professionnelle de la part de tout médecin. Or, le manque d'attention et ses conséquences par rapport aux différents types de destinataires visés remettent en question l'idée même d'une efficacité séquentielle du diagnostic médical *per se*. Pour la communication d'une nouvelle, surtout lorsqu'elle est mauvaise, la prise en compte de l'ordre social de priorité de « qui a le droit de savoir d'abord » paraît essentiel, si ce n'est pour éviter l'aggravation sensible du malheur inévitable par des malentendus évitables. Cet ordre est disponible et défini par les catégorisations d'appartenance. D'où l'intérêt de leur analyse⁹.

Conclusion

L'enjeu principal de la présente contribution était d'examiner comment la question du « transfert de savoir » peut être abordée de façon appropriée d'une perspective ethnométhodologique sans pour autant renoncer à sa recommandation centrale, à savoir l'analyse détaillée de l'ordre social dans son accomplissement « évident » par les participants impliqués (évident au sens d'« allant de soi », typiquement dépourvu d'intérêt comme tel). L'analyse proposée mettait d'abord l'accent sur la description adéquate du contexte institutionnel, tel que rendu manifeste par les activités distinctives des participants, selon leur catégorisation respective (« médecin », « patient », « enfant », etc.). De la sorte, elle permettait de montrer en détail comment l'orientation des membres envers leurs problèmes pratiques était tributaire non seulement de l'ordre séquentiel de l'interaction langagière mais aussi de leur catégorisation sociale et de sa continue prise en compte au fur et à mesure de l'interaction. Le cas échéant, l'organisation des activités, telle qu'exhibée par les participants, risque de buter sur des malentendus et problèmes de coordination (le diagnostic « raté » constitue un exemple intéressant à cet égard). De manière plus générale, l'ethnométhodologie et l'analyse de conversation constituent des approches consacrées à l'explicitation des méthodes typiques, telles qu'utilisées par des professionnels ou profanes, dans l'accomplissement pratique de leurs activités quotidiennes et de l'ordre social qu'il exhibe. Lorsque des problèmes surgissent, mettant en question cet accomplissement, l'analyste peut contribuer à leur solution, d'une part, via de « pures observations » (au sens d'observations non-motivées, telles que proposées dans la présente contribution) et, de l'autre, via la discussion informée avec les sujets étudiés (sur la base de ces observations)¹⁰.

Signalons, toutefois, une dernière mise en garde. Il serait vain de vouloir établir des critères généraux, définissant

quels types de problèmes ou de diagnostics méritent de faire l'objet du type d'analyse esquissé. La définition des problèmes, jugés importants ou dérisoires, est d'abord une affaire des membres de la société, participant ou non, à tel ou tel type d'interaction. En outre, la recommandation ethnométhodologique selon laquelle il faut traiter les membres comme experts dans leur propre champ risque de mettre en question la validité de n'importe quelle expertise externe. Comme indiqué d'entrée de jeu, il s'agit là d'une critique importante. Cela dit, elle néglige la question de savoir comment des activités peuvent être comprises et développées via leur investigation même. L'analyse proposée par I. Hutchby visait, par exemple, à spécifier des exemples concrets de « résistance » aux questions thérapeutiques, étant donné les formulations évasives dans les manuels de psychologie à ce propos (Hutchby, 2002: 148-149). Il s'agit là d'un intérêt typiquement ethnométhodologique, à savoir celui de préciser « de quoi on parle au juste » en termes des procédures pratiques, conversationnelles ou autres, qui rendent disponible l'objet du discours. Cela dit, la façon de procéder à partir d'une telle analyse n'est peut-être pas tellement d'instruire des professionnels extra-académiques sur comment améliorer leur métier mais plutôt de clarifier quelques unes des pratiques que leurs clients peuvent utiliser pour les prévenir dans l'accomplissement du métier (comment résister à des questions incisives d'un thérapeute, comment court-circuiter les méthodes agressives d'un vendeur, etc.). En somme, la prudence analytique débouche non seulement ni nécessairement sur l'application technique mais contribue également à aiguïser le sens critique.

Patrick G. Watson

Patrick.Watson@postgrad.manchester.ac.uk

Bibliographie

Drew P. et Heritage J. (1992a), « Analyzing talk at work: an introduction » in Drew P., Heritage J. (éds), *Talk at work: interaction in institutional settings*, New York, University of Cambridge Press.

Drew, P. et Heritage J. (éds) (1992b), *Talk at work: interaction in institutional settings*, New York, University of Cambridge Press.

9. Dans l'épisode analysé, le médecin tient compte de cet ordre de priorité en s'adressant principalement à la femme du patient. On peut toutefois argumenter qu'il ne le fait pas avec suffisamment d'attention puisqu'il laisse la possibilité à des tiers d'entendre le diagnostic qui, pourtant, ne leur est pas destiné.

l'on pourrait évoquer par ailleurs. Au contraire, il s'agit d'explicitier en quoi les membres se révèlent comme les analystes de leurs propres activités.

10. Ce faisant, il évite de considérer comme trivial les activités étudiées par rapport aux buts théoriques que

- Francis D. (2005), «Using Wittgenstein to respecify constructivism», *Human Studies*, Vol. 28, 251-290.
- Garfinkel H. (1967), *Studies in ethnomethodology*, Cambridge, Polity Press.
- Hester S. et Eglin P. (éds) (1997), *Culture in action: studies in membership categorization analysis*, Washington D.C., International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.
- Hester S. et Francis D. (2000), *Local educational order: ethnomethodological studies of knowledge in action*, Amsterdam, John Benjamins.
- Hester S. et Francis D. (2001), «Is institutional talk a phenomenon? Reflections on ethnomethodology and applied conversation analysis» in McHoul A., Rapley M. (éds), *How to analyze talk in institutional settings: a casebook of methods*, Continuum International Publishing Group.
- Hutchby I. (2002), «Resisting the incitement to talk in child counselling: aspects of the utterance <I don't know>», *Discourse Studies*, Vol. 4, N° 2, 147-168.
- Lynch M. et Bogen D. (1994), «Harvey Sacks's primitive natural science», *Theory, Culture & Society*, Vol. 11, 65-104.
- Maynard D. (1992), «On clinicians co-implicating recipients perspectives in the delivery of diagnostic news» in Drew P., Heritage J. (éds), *Talk at work: interaction in institutional settings*, New York, University of Cambridge Press.
- Maynard D. (1996), «On <realization> in everyday life: the forecasting of bad news as a social relation», *American Sociological Review*, Vol. 61, February, 109-131.
- Maynard D. (1997), «The news delivery sequence: bad news and good news in conversational interaction», *Research on Language and Social Interaction*, Chapitre 4 in *Bad news, good news: conversational order in everyday talk and clinical settings*, Chicago, University of Chicago Press.
- McHoul A.W. et Watson D.R. (1984), «Two axes for the analysis of <commonsense> and <formal> geographical knowledge in classroom talk», *British Journal of Sociology of Education*, Vol. 5, N° 3, 281-302.
- Pomerantz, A. et Mandelbaum J. (2004), «A conversation analytic approach to relationships: their relevance for interactional conduct» in Fitch K. Sanders R.E. (éds), *Handbook of language and social interaction*, Mahwah, N.J., Lawrence Erlbaum Associates, Inc.
- Sacks H. (1992), *Lectures on conversation* (Vol. 1 et 2, édités par G. Jefferson), Oxford, Blackwell.
- Schegloff, E.A. (2005), «On complainability», *Social Problems*, Vol. 52, N° 4, 449-476.
- Stokoe, E. et Edwards D. (2006), «Understanding categories-in-practice: the case of neighbour disputes», Papier présenté lors du Manchester Ethnography Group Seminars, 19 janvier 2006, *Manchester Metropolitan University*.
- Ten H.P. (2001), «Applied conversation analysis» in McHoul A., Rapley M. (éds), *How to analyze talk in institutional settings: a casebook of methods*, Continuum International Publishing Group.
- Watson, D.R. (1983), «The presentation of the victim and motive in discourse: the case of police interrogations and interviews», *Victimology*, Vol. 8, 31-52.
- Watson, D.R. (1997), «Some general reflections on <categorization> and <sequence> in the analysis of conversation» in Hester S., Eglin P. (éds), *Culture in action: studies in membership categorization analysis*, Washington D.C., International Institute for Ethnomethodology and Conversation Analysis & University Press of America.
- Watson D.R. (2000), «The character of <institutional talk>: a response to Hester and Francis», *Text*, Vol. 20, N° 3, 377-389.
- Wieder D.L. (1974), *Language and social reality: the case of telling the convict code*, The Hague, Mouton.