

La communication comme étude de l'action sociale : au sujet de la recherche sur le langage et l'interaction sociale: Entretien avec Anita Pomerantz et Robert E. Sanders, réalisé par Nicolas Bencherki

Anita Pomerantz
University at Albany, SUNY
apomerantz@albany.edu

Robert E. Sanders
University at Albany, SUNY
rsanders@albany.edu

Nicolas Bencherki
Université TÉLUQ
nicolas.bencherki@teluq.ca

Une version plus récente de ce texte est parue en tant que :

Pomerantz, A., Sanders, R. E., & Bencherki, N. (2018). La communication comme étude de l'action sociale: Au sujet de la recherche sur le langage et l'interaction sociale. Entretien avec Anita Pomerantz et Robert E. Sanders, réalisé par Nicolas Bencherki. *Communiquer. Revue de communication sociale et publique*, 22, 119–136. <https://doi.org/10.4000/communiquer.2822>

Anita Pomerantz et Robert E. Sanders sont tous les deux des professeurs émérites de communication à la State University of New York à Albany. Ils y ont été collègues pour plusieurs années et ont collaboré sur plusieurs projets. C'est là que je les ai rencontrés pour discuter de quelques-unes de leurs idées et des objectifs de leur recherche concernant la façon dont les gens participent dans les interactions sociales et ce qu'ils accomplissent ce faisant.

Anita Pomerantz est l'une des principales figures de l'analyse de conversation (aussi connue comme CA). Au cours des 40 dernières années, elle a révélé les détails interactionnels au travers desquels des actions communicationnelles sont accomplies dans des situations naturelles. Elle a notamment étudié les formulations de cas extrême, la fourniture de réponses candidates lors de la recherche d'information, poursuivre une réponse, and ainsi de suite. À l'occasion du congrès annuel de la American Sociological Association, à Montréal en août 2017, Pomerantz a reçu le prix Garfinkel-Sacks, décerné par la division d'éthnométhodologie et d'analyse de conversation, en récompense de l'ensemble de sa carrière exemplaire, et en reconnaissance du fait qu'elle a développé plusieurs des idées centrales du champ de recherche.

Les travaux de Robert E. Sanders concernent des enjeux empiriques et théoriques regroupés sous le terme « langage et interaction sociale » (ou LSI). Il s'intéresse particulièrement à la pragmatique du langage, à la communication interculturelles, et à l'analyse de conversation. Sa recherche se penche sur l'influence sociale et la stratégie dans les interactions naturelles, ce qu'il décrit comme une participation « néo-rhétorique » dans les interactions sociales. Sanders a été rédacteur en chef de la revue *Research on Language and Social Interaction* de 1988 à 1998, et a présidé les divisions de langage et interaction sociale tant à la National Communication Association qu'à la International Communication Association.

Les publications de Pomerantz et de Sanders, écrites séparément ou ensemble, couvrent une variété de sujets : la recherche d'information (Pomerantz), l'adoption de rôles institutionnels (Sanders), les façons de répondre à des évaluations (Pomerantz), la recherche d'adhésion (Sanders), le retour d'instruction à des résidents médicaux concernant leur pratiques communicationnelles (Pomerantz), les variations culturelles dans les directives (Sanders), et l'engendrement et l'évitement de conflits dans les délibérations de jurys (Pomerantz et Sanders).

* * * * *

Bencherki : Pour plusieurs chercheurs en dehors du champ du langage et de l'interaction sociale (LSI), celui-ci semble se concentrer sur les détails de la communication, et non pas sur la façon dont la communication fait une différence dans la vie sociale. J'espère que grâce à cette entrevue nous pourront clarifier ce en quoi consiste LSI, et comment ce champ de recherche souhaite contribuer à la connaissance en communication.

Permettez-moi donc de commencer avec cette question : comment la recherche en LSI diffère d'autres approches en communication?

Sanders : Pour comprendre cela, il faut retourner 50 ans en arrière. LSI est né d'une impatience commune à plusieurs disciplines des sciences sociales dans les années 1950 et 1960. D'une façon ou d'une autre, elles ont vu émerger une soudaine appréciation du fait que les phénomènes macroscopiques qu'elles étudiaient prenaient racine dans des processus microscopiques. Chomsky [1957] est parvenu à cette conclusion concernant la production du langage. Garfinkel, Sacks et Goffman y sont parvenus concernant la production de l'ordre social [Garfinkel, 1967; Sacks, 1992; Goffman, 1959]. Hymes et Gumperz y sont arrivés concernant la production de la culture [Hymes, 1974; Gumperz, 1982]. Prenez des concepts comme les rôles,

l'identité, les stéréotypes, and d'autres. Oui, les gens ont des rôles. Oui, il y a des stéréotypes. Toutefois, ceux-ci ne sont pas simplement « là », préfabriqués et statiques, comme des vêtements de l'on peut porter sur demande. Ils se matérialisent et prennent forme en temps réel, alors que les gens interagissent. Ou, pour le dire autrement, ils sont recréés chaque fois, et peuvent donc changer et évoluer à chacune des occasions. Michael Moerman était un ethnographe inspiré par LSI. Il décrivait si bien la culture que j'ai mémorisé cette citation : « L'être de la culture existe dans le temps de l'interaction » [Moerman, 1988].

Voici un exemple : j'ai analysé des vidéos d'interactions entre superviseurs et subordonnés, et j'ai trouvé que les rôles ne se ressemblent pas d'une personne à l'autre ou de situation en situation [Sanders, 1995]. Ils sont performés dans l'interaction. Donc, par exemple, une paire superviseur-subordonné a performé ses rôles respectifs d'une façon très conventionnelle : elle dirigeait, il consultait. Cependant, un autre superviseur voyait son autorité régulièrement ignorée. Ses subordonnés étaient même malpolis, tentaient de le contrôler, et frisaient l'insubordination, or il semblait se laisser faire. Je dirais qu'il a permis que cela se produise en raison de la façon dont il interagissait avec ses subordonnés. Si cadres supérieurs savaient le peu de contrôle que cet homme avait sur sa division! Donc, pour en revenir à ta question, la recherche en LSI se concentre sur les processus communicationnels qui créent, transforment, voire même corrompent ce que d'autres approches considèrent comme un produit fini.

Pomerantz : Laissez-moi bâtir sur ce que Bob vient de dire – que les chercheurs LSI montrent comment les rôles, les identités, etc., sont constitués et reconstitués au travers des interactions. Dans une étude que j'ai co-écrite [Pomerantz & Rintel 2004], nous avons montré que les façons dont les médecins rapportent la pression artérielle du patient, sa température, son

taux de sucre, etc., à la fois reflètent et suggèrent le rôle du médecin comme figure paternelle ou comme partenaire qui encourage à l'autonomie. Contrairement à la croyance voulant que les rôles demeurent stables tout au long d'une rencontre, nous avons considéré la performance des rôles comme des enjeux qui sont négociés à chaque tour de parole au cours de l'interaction.

Parfois, les gens font des distinctions entre les approches qui étudient les phénomènes macroscopiques et celles qui étudient des phénomènes microscopiques. Quand ils font cela, ils rangent LSI en général, et l'analyse de conversation en particulier, comme des approches microscopiques. Une telle caractérisation ne perçoit pas la nature du projet de LSI et de l'analyse de conversation. Celle-ci étudie les raisonnements et les méthodes que les participants utilisent pour faire des choses au travers des interactions et pour comprendre ce que les autres font, leurs actions. Les participants s'investissent dans des comportements et comprennent ceux des autres en termes d'actions : inviter un ami à manger, être en désaccord avec quelqu'un, ou accuser un voisin d'une mauvaise action. Le concept d'action est fondamental à la façon dont les gens se comportent, et par conséquent à l'analyse LSI.

Sanders : Ce que dit Anita au sujet de la distinction macro-micro est important. J'espère ne pas avoir donné l'impression c'est soit l'un, soit l'autre. C'est plutôt une complémentarité. On peut comprendre cela en comparant les sciences sociales à la chimie et la biologie. La chimie étudie des processus et des structures qui sont sous-jacents aux processus et aux structures de la biologie. Donc, pour comprendre certains des résultats de la biologie, il faut parfois se tourner vers la chimie. Les chimistes, de leur côté, n'ont pas à se préoccuper des phénomènes biologiques. Toutefois les biologistes doivent parfois comprendre la chimie pour entièrement comprendre ce qu'ils observent. C'est ce qui est arrivé aux sciences sociales dans les années 1950 et 1960 : c'est comme si certains biologistes – mais pas tous – s'étaient rendu compte qu'ils

devaient jeter un œil à la chimie de ce qu'ils étudiaient. Et voilà, vous avez soit la microbiologie, soit, dans notre cas, LSI ou l'analyse de conversation, l'ethnographie de la communication, la pragmatique du langage, et l'analyse de discours.

Bencherki : Donc, Anita, tu as dit que dans LSI le concept d'action est fondamental pour examiner ce qui se passe quand les gens interagissent. Que gagnons-nous en nous concentrons sur l'action sociale plutôt que sur les messages?

Pomerantz : La recherche sur les jeunes enfants montre qu'ils comprennent les gestes et les paroles en termes d'actions sociales. En d'autres mots, dès un jeune âge, ils comprennent que lorsque l'on pointe quelque part, on veut dire « regarde là » ou « va là ». L'action sociale est par conséquent une unité de base de l'interaction. C'est ainsi que l'on fait des choses et que l'on comprend les choses que l'on fait. L'étude des messages, comme je la comprends, a un regard très différent. Le modèle consiste à supposer une unité de sens autosuffisante, et à étudier comment elle est « communiquée » ou altérée d'une façon ou d'une autre. Cela peut être une approche valide, mais elle ne permet pas de rendre compte de ce qui nous intéresse, à savoir comment les gens coordonnent leurs actions et négocient les enjeux qui les touchent.

Sanders : Je ne pense pas qu'il est juste de dire que nous étudions des actions plutôt que des messages. Il est plus exact de dire que nous considérons « communiquer un message » comme un type d'action. Comme Anita l'a dit, l'action est l'unité de signification de base lorsque les gens communiquent. Je pense qu'un « message » est ce qu'une personne peut avoir en elle-même et qu'elle cherche à externaliser, à le communiquer, à le faire connaître. Penser en termes d'action, c'est chercher à comprendre *pourquoi* quelqu'un dit quelque chose, avec quel objectif, incluant pourquoi cette personne externalise tel ou tel autre message, à ces personnes. Donc, communiquer un message, n'est qu'une raison possible de dire quelque chose, une action

possible qui puisse être accomplie. Il y en a d'autres. Si je te dis « Tes lunettes sont sales ! », je peux simplement souhaiter que tu saches que tes lunettes sont sales. C'est une des raisons possibles pour lesquelles je dis cela, auquel cas mon message et mon action sont coextensives : ce que tu en retires, c'est ce que je voulais que tu saches. Toutefois, peut-être que je le dis pour t'insulter, ce qui est une autre action. Il s'agit d'un autre objectif pour lequel je peux dire cela, mais je ne dirais pas que t'insulter est le message. Ce que tu en retires, c'est ce que j'ai fait. Si tu veux objecter « Attends un instant ! Le message est *je ne t'aime pas* », je dirais très bien, à la différence près que je ne l'ai pas dit, je te l'ai montré au travers de mon action. Bref, ce que l'on gagne en analysant l'action, c'est une meilleure compréhension de ce qui se passe quand les gens communiquent que lorsque l'on n'étudie que les messages.

Sanders : J'irais plus loin et je suggérerais que le concept de message, en tant que terme technique, requiert beaucoup de travail. Anita m'a amené à voir cela il y a plusieurs années, à une conférence où je l'ai entendue présenter pour la première fois. Elle était en train de changer de camp, de la sociologie à la communication, et dans un segment de son papier elle évoquait sa perplexité face au concept de « message ». En l'essence, elle a demandé « Quand on utilise le terme message, de quoi parle-t-on au juste ? ». Sa question m'a surpris, et j'y ai beaucoup pensé. J'ai compris à quel point le terme et le concept de message sont problématique. Le mot réfère parfois à la pensée ou au sentiment sous-jacents qui sont externalisés. D'autre fois, il réfère au résultat, au texte ou à l'artéfact qui sont produits, et qui intègres des « variables de message ». Nous sommes empêtrés dans le langage quotidien qui rend difficile de comprendre cela. Le terme « communiquer » connote l'idée d'amener quelque chose au travers d'un espace, et se prête donc au concept de message davantage qu'à celui d'action. C'est peut-être là la source de

la perplexité qui entoure la possibilité de connecter l'étude de l'action et celle de la communication.

Bencherki : Cela dit, faisons-nous encore de la recherche en communication si nous étudions ce que les gens font plutôt que ce qu'ils disent? LSI offre-t-il une perspective différente sur le même phénomène empirique, ou est-ce que l'emphase mise sur l'action appelle à l'étude d'objets différents?

Sanders : Là encore, je ne pense pas qu'il s'agisse d'une opposition. Notre attention envers l'action est une valeur ajoutée, et non pas une alternative. Se concentrer sur ce que les gens font lorsqu'ils communiquent nous offre des choses *additionnelles* sur lesquelles nous pencher, des choses que nous considérons plus élémentaires. Nous pouvons atteindre des aspects que l'emphase exclusive sur les messages ne peut pas atteindre. En faisant quelque chose en te parlant, j'accomplis quelque chose avec toi, ou je te fais quelque chose. Mon action nous engage tous les deux, ensemble. Tu dois alors faire quelque chose par rapport à mon action, soit pour réciproquer, soit pour te défendre, pour approuver ou t'opposer. Ou peut-être simplement me remercier. Quelque soit l'option, la *réaction* est intrinsèque au concept d'action, et c'est un aspect clé de la communication que le concept de message seul ne peut pas capturer. L'action est la colle qui relie un message à une réponse, lorsqu'ils sont reconnus comme étant aussi, et à un niveau plus fondamental, une action et une réaction. Cela explique comment communiquer implique un engagement avec les autres, et non pas juste de leur lancer des pensées et des émotions. Nous atteignons l'*interaction*, alors qu'il n'existe pas d'inter-message.

Pomerantz : La communication est assez large pour accueillir différentes perspectives, et c'est pourquoi le langage et l'interaction sociale, LSI, se développe comme champ au sein de la discipline. Il y a des traditions historiques au cœur de la recherche en communication, et l'étude

des messages est certainement l'une de celles-là. Toutefois, maintenant, LSI est reconnu comme une autre perspective importante dans la discipline.

Une façon de voir comment LSI participe à la communication est de considérer le champ de la communication interpersonnelle, qui est important dans la discipline. Quand j'enseignais le cours de communication interpersonnelle ici, j'ai renommé le cours « interaction interpersonnelle ». Ce faisant, plusieurs des mêmes thèmes pouvaient être abordés, mais depuis un angle différent. Les cours de communication interpersonnelle incluent souvent, entre autres sujets, la perception, avec pour but de comparer comment les partenaires dans la relation ont des perceptions plus ou moins similaires. Ils couvrent aussi la construction de la relation, avec une préoccupation pour la façon dont des attitudes et intérêts plus ou moins similaires permettent ou non une relation de se développer. En contraste, avec une approche LSI, le recherche examine comment les gens impliqués dans la relation se parlent et agissent les uns avec les autres, et comment ce faisant ils tentent de bâtir une relation.

Sanders : Exactement. Pour continuer sur cet exemple, comment deux personnes savent-elles qu'elles ont des attitudes similaires? C'est au travers l'interaction. Par exemple, les théories nous disent que les gens ressentent beaucoup d'incertitude lorsqu'ils rencontrent une nouvelle personne, et sous certaines conditions vont chercher à réduire cette incertitude. Donc, ils analysent les messages de l'autre personne, avec l'objectif d'en apprendre sur elle et ainsi réduire l'incertitude. Ce modèle toutefois est vicié. La réduction de l'incertitude est essentiellement un processus interactif, où les *deux* personnes sont impliquées et tentent d'en apprendre sur l'autre en même temps, et se guident mutuellement dans ce qu'ils peuvent apprendre. C'est ce que les deux personnes font, conjointement, au travers de leurs paroles. Cette tendance à se concentrer sur les individus et leurs messages contamine aussi certains enjeux qui ont été identifiés par

rapport aux entrevues comme méthodes de recherche. Plusieurs études présument que les entrevues ne consistent qu'à rapporter l'information contenue dans la tête des gens. Toutefois, on peut considérer que la personne interviewée tente de comprendre ce que l'intervieweur souhaite obtenir d'eux. L'intervieweur guide ce processus et fait possiblement des ajustements au fur et à mesure que le processus avance. Dit autrement, l'intervieweur et l'interviewé interagissent, et cela fait une différence quant à ce que la personne va révéler. En plus de demander de l'information et d'en fournir, d'autres actions peuvent être en jeu pendant une entrevue, dans les questions et dans les réponses, certaines pouvant avoir rapport à la présentation de soi. Une telle perspective reconnaît que la communication n'est pas accomplie par des automates produisant et analysant des messages, mais par des humains participant à une action conjointe.

Bencherki : Parlant d'action, comment les chercheurs s'intéressant au langage et à l'interaction sociale décrivent les actions qui se produisent et leur addition? En particulier, étant donné l'attention que LSI dévoue aux détails des interactions, comment les analystes peuvent reculer et voir l'ensemble du portrait de ce qui se passe au travers des séquences?

Pomerantz : Je ne pense pas que ce soit un problème pour les chercheurs LSI de comprendre l'activité ou les activités qui se produisent en séquence. Tout comme les participants comprennent l'activité à laquelle ils participent, les analystes en font autant. Toutefois, ce n'est pas exactement l'enjeu que tu soulèves. Tu nous demandes comment les chercheurs LSI, qui examinent l'interaction à chaque tour de parole, peuvent comprendre des activités plus longues, comme le contexte de ces actions à chaque tour. Généralement, les chercheurs en analyse de conversation, lorsqu'ils commencent à examiner un morceau de données, veulent entendre et voir autant d'interactions que disponible. Et, en étudiant l'ensemble de l'interaction, ils

cherchent à identifier les activités auxquelles contribuent les participants, ce qui n'est habituellement pas un problème.

Laisse-moi répondre à ta question autrement. Différents chercheurs LSI ou CA sont intéressés à différents ordres de phénomènes, et comprendre l'ensemble du portrait peut être parfois essentiel, parfois secondaire. Il est donc important d'apprécier les objectifs du projet mené par le chercheur, et le genre de contribution qu'il veut faire. J'écris souvent des articles sur des stratégies particulières que les gens utilisent pour chercher ou offrir de l'information, pour exprimer un désaccord, etc. Ces stratégies peuvent être identifiées à chaque tour de parole. Toutefois, même pour des analyses de stratégies accomplies au niveau du tour de parole, il faut aussi décrire où et quand elles prennent place, examiner le contexte où elles ont lieu, et voir les conséquences de leur performance.

Sanders : C'est vraiment une question de choix analytique. Quand tu dis comment on peut prendre du recul pour voir l'ensemble du portrait de ce qui se passe dans une interaction, je me demande pourquoi on voudrait faire cela. Et que veut-on dire par « ce qui se passe »? Comme Anita l'a indiqué, nous en savons beaucoup sur ce qui se passe en regardant l'interaction au complet, avant que l'analyse commence, ainsi que tu contexte ou de l'occasion, et le sujet de la conversation. Ce qui se passe, ça peut être une entrevue pour un bulletin de nouvelles, une négociation, une rencontre médicale, une décision quant à une sortie entre amis, de l'enseignement à l'école, etc. Notre intérêt, c'est de trouver comment les gens réussissent à accomplir cela, et comment ils participent dans ces activités. Ce n'est pas de comprendre ce que c'est en tant que tel. Par exemple, Doug Maynard [Maynard, 1997] a examiné des interactions entre médecins et patients, où ce qui se passait, c'est que le médecin devait donner une mauvaise nouvelle au patient. L'intérêt de Maynard consistait à voir les régularités dans la façon dont les

médecins faisaient cela. Il a trouvé qu'une façon habituelle était de guider la conversation vers la mauvaise nouvelle indirectement, en mettant la table de telle façon à ce que le patient anticipe la nouvelle, et la formule lui-même. Je pense que l'aspect collaboratif de la gestion de cette situation délicate est en soi une découverte intéressante pour la communication. Prendre du recul pour regarder la situation et ce qui la rend difficile peut nous détourner de la communication en jeu, à moins qu'on comprenne la situation comme l'arrière-plan de la communication.

Bencherki : Une autre tendance dans la recherche en communication, en opposition peut-être à l'emphase sur les états cognitifs que vous avez mentionné, est de réduire la communication et l'action à son contexte – soit le contexte physique immédiat, soit son contexte historique, son contexte économique, et ainsi de suite. Une critique commune qui est faite envers LSI est précisément d'ignorer ce contexte.

Sanders : Pour comprendre cet enjeu, nous devons retourner à la conférence où j'ai rencontré Anita. C'était une conférence qui réunissait des chercheurs en communication avec des spécialistes proéminents en analyse de conversation et en ethnométhodologie issus de la sociologie, dont Emanuel Schegloff, Harold Garfinkel, et d'autres grands noms. Parmi les présentateurs se trouvait une personne intéressée par l'éducation, Hugh Mehan. Il étudiait des rencontres de parents et d'enseignants au sujet du placement d'enfants ayant des besoins spéciaux au sein de programmes particuliers, par exemple pour les enfants dyslexiques ou en difficultés d'apprentissage. Ces placements devaient être basés sur chacune des rencontres entre les parents et le personnel, mais Mehan a appris que les autorités scolaires avaient des quotas quant au nombre d'enfants pouvant être affectés à chaque programme, et la distribution des placements correspondait exactement à ces quotas. Donc, il semblait y avoir une anomalie : si les placements devaient être décidés lors des rencontres, comment ces rencontres avaient pu

produire des résultats correspondant exactement aux quotas? Mehan a conclu que les parents devaient se faire guider au cours des rencontres à approuver ou non certains des placements, et a donc observé ces interactions pour comprendre comment cela se passait. Schegloff a contesté ce raisonnement, expliquant qu'à moins que Mehan ait commencé d'abord par observer des anomalies dans les interactions, puis soit allé chercher une explication ailleurs, notamment les quotas, alors son analyse était une prophétie auto-réalisante. En approchant les données avec le problème des quotas en tête, Mehan pouvait s'attendre à trouver quelque chose dans les conversations, avec le risque d'y trouver même ce qui ne s'y trouve pas. S'appuyer sur le contexte peut donc être délicat si c'est par là que l'on commence.

Pomerantz : Pour moi, c'est aussi un enjeu de la capacité à maintenir son intégrité lorsque l'on fait l'analyse. Par exemple, Bob et moi avons étudié un conflit pendant les délibérations d'un jury. Même cela suppose de connaître le contexte. Aurions-nous dû ignorer ce que nous savions de l'affaire et des thèmes qui ont été discutés? Je ne vois pas comment cela serait possible. Donc, je pense qu'il y a des degrés, et qu'il est plus important de conserver une attitude sceptique lorsque l'on observe les données. Il faut se demander : « Quelles preuves ai-je à ma disposition ? Y a-t-il des preuves contraires ? » Il faut une bonne dose d'intégrité lorsque l'on fait du travail analytique, pour éviter les écueils qui viennent avec la trop grande familiarité avec le contexte.

Sanders : On doit, en effet, garder en tête qu'il y a des dangers, puisque le contexte peut mener à une mauvaise interprétation, ou à une surinterprétation, à lire dans les données quelque chose qui ne s'y trouve pas. Il est vrai que l'on ne peut pas ignorer le contexte, mais il faut motiver l'utilisation que l'on en fait. Il faut spécifier les façons dont il affecte la parole, exactement. Par exemple, Schegloff [Schegloff, 1988] donne beaucoup d'importance théorique à

un petit bout d'interaction entre une maman et des deux garçons. Ça commence lorsque la maman dit à ses garçons qu'elle veut leur parler de là où elle s'en va ce soir. Une des garçons répond « Je sais où tu vas. » La maman demande alors, « Où ? », et son autre fils indique qu'il sait qu'elle va à une rencontre entre parents et enseignants à leur école. La maman lui demande alors, « Sais-tu qui sera là ? ». Et l'enfant répond « Qui ? », ce à quoi la maman répond « Je ne sais pas. » L'enfant nomme alors les personnes qui seront présentes. Il savait, donc ! Pourquoi a-t-il d'abord dit qu'il ne savait pas ? Schegloff était intéressé à la façon dont l'enfant a dû comprendre la question pour y répondre de la façon qu'il l'a fait, une façon que les théories de l'action discursive de l'époque n'avaient pas envisagée. Schegloff a proposé que certaines questions, comme celle de la maman, peuvent servir de pré-annonce, pour préparer l'annonce d'une nouvelle. Comprise de cette façon, l'enfant pouvait présumer que la maman avait une information qu'il ne connaissait pas, et a donc répondu de manière à demander cette information. Toutefois, je pense qu'il y a davantage à dire quant aux raisons pour lesquelles l'enfant a compris cela ainsi. Il faut regarder le contexte dans lequel la question a été posée, et en particulier, dans ce cas, le contexte *dans* l'interaction. La maman a commencé par poser une question pour vérifier ce que sait son fils (« Je connais la réponse, et toi ? »). Quand elle a réalisé qu'il savait quelque chose au sujet de cet événement, elle a changé de régime, et a posé une question pour obtenir une information qu'elle n'avait pas (« Je ne connais pas la réponse, et toi ? »). Son contexte mental quant à la question a changé, ce qui a modifié l'action accomplie en posant la question. Cependant, elle n'a pas indiqué ce changement dans ses mots. Son fils a donc répondu à la question sur la base du contexte créé par leur conversation jusqu'à ce point, comme si elle vérifiait encore s'il savait des choses qu'elle connaissait, et a cru que c'était encore ce qu'ils étaient en train de faire. Ce qu'on apprend, donc, c'est que le contexte n'est pas arrière-

plan objectif derrière la communication, mais plutôt quelque chose que nous amenons dans l'interaction et que nous gérons à travers nos conversations. Je pense que c'est ce que Schegloff tentait de dire dans sa réponse à Mehan : n'apporte pas de contexte dans l'analyse à moins qu'il y en ai des traces dans la conversation.

Pomerantz : Une façon extrême de se prémunir contre le biais analytique du contexte serait que la transcription n'identifie les locuteurs que comme A, B et C, plutôt que, par exemple, maman, fils un et fils deux. Trois locuteurs sans identité et sans autres éléments de contexte. Alors, ce ne serait que s'il est possible que telle personne parle en tant que mère, que l'on pourrait identifier cette personne comme maman. Je n'adopte pas moi-même cette position extrême. Bob peut être en désaccord avec moi, mais je pense que l'information ethnographique peut aider parfois. Cela dit, certains chercheurs l'utilisent trop rapidement pour sauter aux conclusions. Il faut être très prudent, mais c'est bien qu'elle soit disponible.

Sanders : Je ne suis pas en désaccord, en fait. Je pense tout simplement qu'il faut que ce soit motivé. On peut prendre par exemple l'étude que tu as réalisée, Anita, sur les réponses candidates [Pomerantz, 1988]. Les données concernaient des surveillants d'école chargés d'appeler les parents à la maison pour vérifier pourquoi l'enfant n'était pas en classe cette journée-là. Anita cherchait à savoir comment les questions étaient formulées, et pourquoi. Dans ce cas, le fait que ce soit un surveillant d'école posant des questions au sujet d'un enfant absent était important. Dans ce contexte, il posait la question d'une façon qui appelait une réponse bénigne, et qui n'était pas accusatoire, mais qui pouvait impliquer que l'enfant faisait l'école buissonnière sans que le parent le sache. Il fallait donc savoir tout cela. Le contexte est important, et mon propre avis est que lorsque les gens interagissent, ils participent à une activité, comme la maman et ses fils, qui constitue elle-même un contexte. Ils tentent d'accomplir

quelque chose qu'ils ne peuvent faire qu'ensemble. En tant qu'analyste, nous devons savoir quelque chose au sujet de ce qu'ils font, ce qu'est l'activité. Le danger est que, si l'on ne prend pas le temps de bien motiver le fait d'amener cette connaissance antérieure dans l'analyse, on peut en amener trop, et influencer l'interprétation de ce qui se passe.

Pomerantz : Pour dire la même chose autrement, des fois il faut savoir quelque chose du contexte pour ne serait-ce que comprendre ce qui se passe dans l'interaction. Toutefois, savoir quelle quantité d'information est pertinente, c'est une autre question.

Bencherki : Si un chercheur souhaite adopter une approche plus prudente quant au contexte et le reconstruire à partir de l'interaction elle-même, comment peut-il faire cela? Et est-ce même possible?

Sanders : J'ai mené une étude sur des interactions entre des paires d'enfants de 5 à 6 ans [Sanders, 2007], que j'envisageait être une étude sur la manière dont ils géraient les conflits. J'ai donc créé un contexte où ils interagiraient et qui créerait un conflit. J'ai donné à chaque paire un jeu de blocs Lego, et je leur ai dit que je voulais qu'ils construisent quelque chose en travaillant ensemble. À ma grande surprise, le contexte que j'avais créé n'a pas engendré de conflit. Je soupçonne que cela s'explique par un autre aspect du contexte, qui est que chaque paire d'enfants était sur la sellette, alors qu'on les enregistrait, et cela les inhibait. Lorsqu'ils avaient des idées opposées au sujet de ce qu'ils voulaient faire, ou comment le faire, l'un ou l'autre des enfants avait une stratégie ou une manière de demander ce qu'il voulait sans générer une dispute devant nous. Donc, la façon je m'attendais à ce que le contexte se manifeste dans les paroles n'est pas survenue, mais m'a fourni une lentille pour voir ce qui s'est effectivement passé : les enfants ont des méthodes communicationnelles pour atténuer la possibilité d'un conflit. Dans un cas, une brève querelle est survenue lorsqu'une fille a été frustrée après 10 minutes par

l'entêtement de son partenaire, mais cela s'est fait d'une façon moqueuse qui a désamorcé la colère, and cela concernait qui irait dormir chez un ami commun, et non pas leur activité à ce moment-là. Il semble que les enfants de cet âge sont plus compétents que nous ne le croyons pour parler stratégiquement lorsque c'est nécessaire.

Pomerantz : Ta question a deux parties distinctes mais reliées. Une partie concerne ce qu'il faut faire pour être prudent lorsque l'on utilise le contexte dans une analyse. L'autre partie cherche à savoir s'il est utile de n'inférer les identités, les rôles, les activités, etc., qu'à partir du matériel interactionnel. Je vais répondre dans l'ordre inverse.

Oui, c'est utile. Bob et moi avons déjà dit que nous trouvons que connaître des aspects du contexte est utile pour comprendre ce que les participants font et ce dont ils parlent. Nous ne prétendons pas que nous ne savons rien. Puisqu'il est utile de connaître des aspects du contexte, pour ainsi dire, par-dessus le contexte interactionnel, je vais retourner à la première partie de ta question. Comment quelqu'un peut-il connaître le contexte sans le laisser interférer avec un travail analytique de qualité. En exemple, on peut prendre l'étude que j'ai co-écrite concernant la façon dont les médecins rapportent des résultats d'examen à leurs patients et la façon dont les patients répondent [Pomerantz & Rintel, 2004]. Nous avons commencé avec une connaissance du contexte, à savoir que les participants étaient un médecin et son patient. En regardant ses interactions de façon répétée, nous n'avons trouvé aucun segment où ils performaient d'autres rôles ou identités (par exemple, amis), alors nous n'avons pas modifié ces rôles de base. Toutefois, lorsque nous avons examiné les activités de donner et de recevoir des résultats d'examen, le rôle de médecin s'est avéré trop général pour capturer les différentes manières dont chaque médecin rapporte les résultats. Par conséquent, nous avons raffiné les descriptions de leurs rôles, sur la base de l'interaction.

Sanders : Il y a certaines choses qu'il faut savoir sur le contexte en raison des données, mais il faut, justement, commencer par les données, et ensuite déterminer à partir de là ce qu'il faut savoir pour la comprendre. C'était la position de Schegloff par rapport à Mehan. Comme nous l'avons dit, le danger est de commencer par ses propres idées au sujet du contexte, avant de chercher des preuves dans les données. Toutefois, il faut convenir qu'il n'y pas un seul contexte objectif qui sera révélé dans chaque interaction. Pearce et Cronen [Pearce & Cronen, 1980] ont proposé qu'il y a plusieurs contextes concurrents, enchevêtrés et empilés, au sein desquels les gens interagissent, incluant le contexte produit dans le discours lui-même, celui qui jaillit de l'histoire relationnelle ou des rôles, le contexte institutionnel, et ainsi de suite. Les différents contextes qui peuvent être inférés de chaque interaction peuvent tous être valides. Selon le contexte pour lequel des preuves interactionnelles sont découvertes et qui est appliqué dans l'analyse, des actions différentes pourraient être identifiées, et des affirmations différentes pourront en résulter. Par exemple, dans une interaction que nous avons analysée entre un copain et une copine, nous avons vu qu'il y avait au moins deux contextes au travers desquels nous pouvions approcher l'interaction [Sanders & Pomerantz, à venir]. L'un était le contexte relationnel entre le copain et la copine. L'autre était le contexte culturel et normatif qui a mené au conflit entre eux. Nous nous sommes concentrés sur le second, ce qui a mené à voir que ce que chacun faisait, c'était de défendre une pratique [la chasse] ou de défendre une norme [ne pas tuer un animal] contre une brèche. Nous avons appris de cela à quel point il est difficile de défendre une norme lorsqu'elle est enfreinte. Nous n'avons pas abordé l'aspect relationnel du conflit. Si nous l'avions fait, nous aurions remarqué des détails qui nous auraient semblé importants, mais que nous n'avons pas relevé cette fois-ci. Tout ce que nous disons, c'est que le contexte que l'on met de l'avant dans l'analyse doit commencer avec les données.

Pomerantz : Les gens peuvent nous mener à leur contexte. Dans le cas de l'interaction entre le copain et la copine à laquelle Bob a référé, elle concernait ce que le copain avait tué lors d'un voyage de chasse duquel il revenait. Nous n'avions pas à déterminer si la copine était membre d'un groupe particulier, par exemple une organisation anti-chasse, pour pouvoir inférer beaucoup quant à sa position concernant la chasse. Nous apprenons cela de la façon dont elle parle de ce qu'il lui rapporte, et dont elle réagit à son récit.

Sanders : Lorsque Anita et moi avons étudié es délibérations d'un jury, nous en savions beaucoup sur le contexte. En partie, cela se trouvait dans les conversations, en partie dans des archives publiques, et une partie provenait de notre connaissance du système de jury dans ce pays puisque nous avons toujours vécu. Cela nous a aidé à comprendre ce dont les participants parlaient, mais nous n'avons pas utilisé ce que nous savions du contexte comme base pour chercher quelque chose dans la conversation que nous espérions y trouver.

Pomerantz : Exactement. Lorsque j'ai dit qu'il fallait être prudent, cela signifie entre autres que, bien que l'on puisse savoir des choses ethnographiquement du contexte, le savoir ne veut pas nécessairement dire que c'est pertinent.

Bencherki : Si LSI analyse une seule interaction, ou des fragments d'interaction comparables, comment la volonté de LSI de demeurer au niveau de l'interaction, et de présumer aussi peu de chose au sujet du contexte que possible, peut-elle être réconciliée avec le besoin de produire des connaissances scientifiques qui peuvent être appliquées à plusieurs milieux ?

Sanders : Attends! LSI n'utilise généralement pas une seule interaction comme source de données. Faire cela nous empêcherait de savoir si nous avons vu quelque chose qui se passe entre

d'autres personnes dans d'autres interactions. Cela pourrait être unique à ces personnes, à ce moment. Oui, parfois certaines contributions sont faites sur la base d'une seule interaction, mais c'est exceptionnel. En analyse de conversation, il y a un terme pour cela : « analyse de cas unique ». Habituellement, cette approche est utilisée quand un phénomène se répète plusieurs fois dans une même interaction, ce qui est arrivé dans notre analyse des délibérations de jury. Néanmoins, il faut juger s'il y a suffisamment de preuves pour soutenir les inférences que l'on fait. Schegloff n'avait besoin que d'une interaction entre maman et fiston, et l'unique question et réponse sur laquelle il s'est penché, pour montrer qu'il y a plus de manières de comprendre et de répondre à une question que ce qu'un théoricien de son temps avait suggéré. Cela dit, que l'on ait un seul cas ou plusieurs, l'échantillon peut tout de même être biaisé, comme c'est le cas dans tout autre tradition de recherche, ce qui est tout à fait normal. Toute recherche est conduite par une communauté au fil du temps. Je peux faire des erreurs, je peux surinterpréter mes données, mon échantillon peut être biaisé, et ainsi de suite. Quelqu'un d'autre va sûrement remarquer ces limitations et les souligner.

Pomerantz : En général, j'écris des articles au sujet de pratiques utilisées dans certaines interactions de travail. Par exemple la pratique de rapporter un « événement malheureux » sans y incorporer un acteur, à une personne qui y est probablement impliquée, est une façon de donner à cette personne l'occasion de gérer son offense potentielle. Ayant identifié une pratique possible dans un cas, j'ai gardé un fichier ouvert pour voir s'il y aurait d'autres cas possibles de cette pratique. Comme j'ai trouvé d'autres instances, je estimé qu'il s'agissait d'une pratique utilisée par différentes personnes dans différentes situations, et j'ai pu raffiner mon analyse et produire un article sur le phénomène. Nous croyons que des articles comme cela constituent des contributions à la connaissance en sciences sociales.

Bencherki : Se pourrait-il que la connaissance du contexte mène aussi les chercheurs à croire que leurs découvertes sont spécifiquement pertinentes à ce contexte-là, alors qu'elles pourraient être applicables plus généralement?

Pomerantz : Lorsque j'ai écrit ma thèse, j'ai décrit la façon dont les gens sont d'accord ou en désaccord. Quelques années plus tard, Marjorie Goodwin a réalisé une étude sur les enfants afro-américains à Philadelphie [Goodwin, 1983], et elle a trouvé qu'ils n'exprimaient pas leur désaccord de la façon dont je le proposais. Donc, ça m'a amené à penser à qui étaient les participants à mon étude, et je me suis rendu compte que pour la plupart c'étaient des femmes blanches de class moyenne. Je ne l'avais toutefois pas écrit ainsi. Par la suite, d'autres études ont montré que dans d'autres contextes, le désaccord prenait place autrement. Donc, si je devais écrire ma thèse aujourd'hui, j'identifierais d'une façon ou d'une autre les personnes que j'ai observées. J'évitais les affirmations trop audacieuses, car en fait il y a de bonnes raisons de croire que ce que l'on observe peut ne pas être applicable partout.

Sanders : Une autre façon de voir cet enjeu est de voir que cela dépend de si vous, comme chercheur, avez un intérêt envers des problèmes plus larges. Si j'observe des rencontres à une usine, je peux obtenir une meilleure compréhension de certaines questions plus larges en reliant ce que j'observe à des circonstances spécifiques aux usines, et non pas en affirmant plus audacieusement en faisant des affirmations sur les réunions en général. En cadrant les interactions dans ces réunions comme étant en lien avec le contexte manufacturier peut aussi mener à commencer l'enquête d'une façon trop étroite, ou trop large.

Cela étant dit, la mentalité que nous espérons que les chercheurs LSI développent, c'est d'éviter de débiter leurs recherches avec des enjeux sociaux plus larges, car ils rendent insensible à ce qui se passe concrètement. On peut parler des enjeux plus larges une fois que l'on

comprend comment les choses se déroulent entre les gens dans des activités et des contextes correspondant aux données que l'on a. Au bout de l'enquête, on peut utiliser son jugement concernant la question de la portée des résultats, et ensuite publier les affirmations et les données qui les soutiennent. Comme Anita l'a décrit, c'est seulement avec le temps et les commentaires d'autres chercheurs que l'on peut mieux comprendre comment contextualiser ce que l'on observe, ou en comprendre la portée. C'est ainsi que les progrès scientifiques sont réalisés, quel que soit le champ.

Bencherki : Pour jouer à l'avocat du diable, plusieurs personnes, incluant des évaluateurs de revues académiques, m'ont demandé d'expliquer ce que je compte faire de l'issu de la conversation, de ses effets – par exemple, qui a gagné dans un conflit. Devrions-nous nous préoccuper de ce qui ressort des interactions?

Pomerantz : Cela dépend des objectifs du projet et des affirmations que le recherche souhaite faire. Si je veux parler des résultats, de ce qui s'est passé à la fin, alors bien sûr que je dois regarder cela. Si je veux écrire un article au sujet de différentes sortes de pratiques par lesquelles les gens cherchent des informations, alors je dois comprendre cela et assurément savoir ce qui survient lorsque l'on utilise l'une ou l'autre des pratiques. Il faut souvent savoir ce qui se passe avant et après. Je ne pense pas que la réponse à la question puisse être générale. Il faut apprécier que différents chercheurs ont différentes idées de ce qu'il faut chercher.

Sanders : Tout à fait. Par exemple, ta question, Nicolas, présume qu'il y a quelque chose à gagner de se pencher sur ce qui ressort d'une interaction, subséquentement. Et c'est vrai qu'il peut y avoir un bénéfice pour quelqu'un qui est intéressé à savoir comment quelque chose de spécifique peut être accompli, par exemple un accord gagnant-gagnant dans une négociation. Cela ne change toutefois en rien la valeur d'étudier comment les gens tentent d'y arriver, peu

importe où ils finissent par se rendre. Souvent, regarder le processus est plus éclairant au sujet de la communication qu'un intérêt plus étroit pour la façon d'atteindre un objectif spécifique. Par exemple, l'interaction entre le copain et la copine qu'Anita et moi avons analysée faisait partie d'une étude sur la façon dont les gens gèrent des normes culturelles une fois qu'une infraction est détectée. Nous ne voulions pas savoir quelles étaient les normes culturelles en vigueur, ou quelles infractions ont tendance à être détectées, ou comment on peut réparer une infraction avec succès. Notre intérêt consistait à comprendre comment les deux personnes créent cette situation conjointement, et ensuite travaillent de manière interactive pour la gérer. Au travers de nos cas, l'infraction était rapidement résolue dans l'un d'entre eux, non résolue dans un autre, et résolue au prix d'un considérable effort dans la troisième. Donc, notre intérêt résidait dans la façon dont ils géraient cela. Nous n'avons pas ignoré les résultats car ils étaient pertinents, mais dans les mêmes circonstances, de nombreux types de résultats sont survenus, et nous avons estimé que ça méritait d'être pris en compte. Cependant, notre approche est différente que de se concentrer sur un résultat particulier et cherche à savoir comment l'obtenir.

Dans le cas du copain et de la copine, la copine lui demande comment s'est passé son voyage de chasse d'une façon chargée. Elle lui demande, « As-tu tué quelque chose? » Et il répond, « Oui, nous avons eu quelques dindes, et un chevreuil, et nous avons tiré sur un chien et quelques chats. » Avant même qu'il finisse, elle interjette « Vous avez tiré sur un *chien*? » Il y a clairement quelque chose dans sa reprise qui est rend ce qu'elle dit problématique, et qui l'enjoint à gérer la situation, avec elle. Toutefois, il ne le fait pas; initialement il évite de reconnaître que c'est un problème, et lorsque ça ne parvient pas à mettre un terme au problème, il offre une série de justifications, qu'elle n'accepte pas.

Pomerantz : Une question intéressante avec ce morceau de données a été d'identifier ce qui, dans l'énoncé de la copine – quels aspects ou caractéristiques de cet énoncé – pouvait constituer de manière reconnaissable le problème comme n'étant pas encore résolu.

Sanders : En effet. Et il fallait que ce soit reconnaissable pour le copain, pas uniquement nous, puisqu'il continue d'essayer. Donc ils alternent entre essayer de justifier ce qu'il a fait, et son insistance à elle pour qu'il reconnaisse que ce qu'il a fait était mal. Quand c'est devenu évident pour elle qu'elle perdait son temps, elle a cédé, mais elle l'a fait d'une façon qui marquait que ce n'était pas sincère.

Bencherki : Aussi, en lien avec l'idée que différentes affirmations peuvent être faites à partir de différentes postures analytiques, et que la question des résultats n'en est qu'une parmi d'autres, LSI ne cherche pas nécessairement à fournir des suggestions ou des prescriptions, par exemple pour que le couple ait une vie matrimoniale plus heureuse. Ce ne serait pas la préoccupation qui guiderait l'analyse.

Sanders : Certains chercheurs ont la volonté d'aider les couples et peuvent atteindre une abstraction qui perd de vue les détails, comme ceux que nous avons analysés dans notre étude. Oui, on pourrait dire que des données comme celle du copain et de la copine peuvent nous dire quelque chose, par exemple, sur l'état de santé de la relation entre ces personnes. Peut-être que l'on pourrait généraliser cela à des schémas d'interaction au sein des couples stables versus les couples instables. En fait, le psychologue John Gottman a fait exactement cela [Gottman, 1979]. Il a affirmé par exemple que pour prédire le divorce chez les nouveaux mariés, on peut regarder comment ils gèrent les conflits avec certains types de réponse qui sont critiques et manquent de respect envers leur partenaire. Bien que j'admire l'attention et le scrupule de Gottman dans son travail, ce n'était pas très détaillé et n'atteignait pas les nuances de phrasé et des intonations, et

de la séquence des actions, comme nous l'avons fait. Il est allé aussi loin qu'il en avait besoin pour que ses corrélations soient assez bonnes pour les fins qu'il poursuivait – et elles étaient bonnes, .85 environ. Le genre de travail que nous faisons peut identifier des exceptions et des complexités quant à la façon dont le conflit est accompli. J'ai montré cela en réanalysant un des conflits que Gottman a utilisés pour faire des affirmations concernant l'apparition de manifestations émotionnelles [Gottman, 1993; Sanders, 1995b]. Cela pourrait détecter quelque chose que Gottman a manqué. Cela pourrait expliquer pourquoi ses corrélations ne sont pas parfaites. Et cela pourrait être utile pour des thérapeutes qui travaillent avec certains couples pour leur apprendre à écouter ce que dit l'autre. Quelle qu'en soit l'utilité en fin de compte, quand on regarde les détails, il ne faut pas anticiper ce à quoi ils pourraient servir.

Pomerantz : Dans plusieurs des articles que j'ai co-écrits, nous avons offert des suggestions de meilleures pratiques sur la base de nos analyses [Pomerantz, Mastriano, & Halfond, 1987; Pomerantz, Gill, & Denvir, 2007]. Toutefois, au lieu de faire des suggestions directes, par exemple « Faites X », je préfère discuter des bénéfices et des dangers potentiels des pratiques décrites dans l'article. C'est ce que nous avons fait lorsque nous avons étudié les pratiques de correction des enseignants en médecine avec les internes ou les résidents [Pomerantz, A., Ende, J., & Erickson, F. 1995]. Donc, pour répondre à ta question plus directement, je ne présumerais pas que je peux tirer une leçon de nos données quant à la façon de mener une vie de couple plus heureuse. Cela dit, en lien avec ce que Bob a dit, j'espère que notre recherche pourra un jour, peut-être par le truchement d'un thérapeute, offrir à l'un ou l'autre des partenaires une meilleure compréhension de leurs dynamiques d'interaction et / ou enrichir leur répertoire pour la gestion des situations difficiles.

Bencherki : Ce que je vous entends dire, c'est que même lorsque nous cherchons un « effet » ou un « résultat », nous pouvons utiliser une approche interactionnelle, quoique ces termes soient habituellement associés à des approches de recherche différentes.

Pomerantz : Bien sûr, il y a des gens qui travaillent avec des approches statistiques et qui ont une compréhension particulière du mot « effet ». Selon ton auditoire et ce que tu cherches à faire – par exemple si tu écris une demande de subvention – je ne te recommanderais pas d'utiliser ce terme, à moins que tu l'associes à une méthode statistique. Parmi les termes avec lesquels je suis plus à l'aise, je préfère que je cherche la « pertinence » de ce qui survient, ou les « conséquences » d'une action ou d'une série d'actions. Dans la section finale de l'article Pomerantz, Gill, & Denvir [2007], nous avons parlé de « la pertinence et l'utilité potentielle » de notre étude. Dans Pomerantz, Ende, & Erickson [1995], nous avons une section sur les conséquences de ces pratiques pour les soins aux patients et la formation.

Sanders : Je pense que nous devons être plus prudents quant à ce que nous voulons dire par « effet ». Par exemple, Dean Hewes [1996] a suggéré qu'il n'y a pas de preuve que les délibérations de groupe ont un effet, qu'elles changent l'opinion des gens. Toutefois, cette assertion correspond à une définition étroite d'un effet, et en particulier sur ce que devrait être l'effet d'une délibération de groupe. Quand nous demandons à des personnes dans un jury de délibérer, nous ne voulons pas nécessaire que les gens changent leur opinion. Les effets que nous recherchons, c'est que la question soit résolue d'une façon ou d'une autre au travers du processus de délibération lui-même. Franchement, j'étais surpris par la relative incapacité des jurés que nous avons étudié à identifier les enjeux, puis à étudier la preuve en fonction de cela. Ce qu'ils ont fait, cependant, c'est de s'écouter mutuellement lorsqu'ils formulaient leurs opinions, et de décider quelles positions pouvaient être défendables, ou acceptables personnellement. En fait, un

des jurés dans nos données a voté coupable, même si elle a dit plus tard qu'elle n'était pas convaincue que la personne fût réellement coupable. Elle n'a changé son opinion, mais a changé son vote, car elle n'avait pas d'assise discursive pour maintenir sa position. Si nous stipulons d'avance quels effets une discussion de groupe doit produire, par exemple un changement d'opinion pour amener une uniformité de pensée, alors nous faisons dérailler l'analyse détaillée de ce qui se passe lorsque les gens délibèrent. Sans parler du fait que ça présume que, dans ce cas, ça présume que les gens ne parlent ou n'agissent que pour exprimer ce en quoi ils croient, ce qui n'est absolument pas vrai. Comme je l'ai dit, l'effet qui compte, c'est que les discussions de jurés amènent à une conclusion – dans ce cas, ils ont conclu qu'ils ne pouvaient pas formuler de verdict – mais seulement après avoir essayé, avec que les enjeux aient été discutés, et que tout le monde ait eu une chance de tester leurs idées avec les autres. Nous devons maintenir un esprit ouvert sur ces choses, et examiner le processus.

Pomerantz : Cela a à voir avec le fait que le modèle conventionnel de l'action humaine imagine que les gens ont des croyances et agissent ensuite en fonction d'elles. Dans ce sens, plusieurs chercheurs en sciences sociales essaient de trouver des façons de changer les croyances et les attitudes des gens, avec l'idée que cela va changer leur comportement. En comparaison, les chercheurs LSI cherchent à problématiser la façon dont l'action fonctionne réellement. Par exemple, Garfinkel [1967] a conduit plusieurs expériences qui montrent que l'on peut complètement retourner notre modèle de l'action. Dans une des expériences, il a demandé à des gens de performer certaines actions, et a vu que cela changeait leurs croyances et leurs attitudes. Il a demandé à des personnes discuter de façon informelle avec une personne qu'ils connaissaient, et à un moment donné d'amener leurs visages si près de celui de l'autre que leur nez se touchaient presque. Cela a conduit tant les participants que leur connaissance à concevoir

ce qui se passait comme ayant une dimension sexuelle, bien que rien d'autre n'ait été dit ou fait pour le suggérer. Ce genre d'études, cependant, sont ignorées par les chercheurs qui sont à l'aise d'appliquer un modèle qui prédit le comportement à partir des valeurs, attitudes ou croyances des acteurs.

Sanders : Je pense que problématiser est le mot-clé. Plusieurs personnes qui étudient la communication prennent simplement pour acquis que la communication a eu lieu, que ce qui a été dit est ce qu'on a voulu dire, et que c'est ainsi que ce sera compris. Elles se penchent alors sur ce qui en a résulté. Pour elles, faire survenir la communication n'est pas un problème, ou du moins pas un problème intéressant. Pour nous, c'en est un, ou ça pourrait en être un. Ce qui les intéresse, c'est comment la communication qui survient amène un certain résultat. Au contraire, nous voulons savoir comment l'accomplissement de la communication est en soi problématique.

Bencherki : Vous semblez dire que LSI s'occupe entièrement de recherche fondamentale, et n'a pas d'intérêt pour la façon dont ses découvertes pourraient être appliquées.

Sanders : Tu as essentiellement raison, mais pas entièrement, c'est plus compliqué. La plupart des chercheurs en LSI considèrent que le travail que nous faisons révèle les complexités de la communication et les méandres de ce qui se passe entre les gens dans les affaires pratiques de la vie quotidienne. Ce genre de travaux peuvent être utile pour les praticiens. Ça peut les amener à voir l'importance des détails de leurs conversations. Certains se sont montrés intéressés, par exemple pour la formation des médecins, des thérapeutes, des équipages d'avions de ligne, des négociateurs, des enseignants, des équipes de travail. Certains chercheurs LSI sont carrément intéressés par les applications pratiques. Par exemple, Karen Tracy s'intéresse à la création d'un programme de formation pour les répondants téléphoniques des services d'urgence,

sur la base de son analyse d'appels réels, et de ce qui s'est plus ou moins bien passé. John Heritage a fait des travaux sur la façon dont les médecins peuvent être sûrs que les patients ne se sont pas retenus de mentionner des problèmes qu'ils voulaient mentionner avant la fin de la consultation. Ces propositions pratiques, toutefois, émergent d'analyses fines de la façon dont les gens interagissent dans ces situations. Le danger est que si l'on commence avec la volonté de faire une contribution pratique, on peut faire des raccourcis et cesser de porter attention aux détails de comment ces résultats sont produits.

Pomerantz : Il y a deux sens à « recherche appliquée ». Ta question puise à l'une de ces deux compréhensions, à savoir que la recherche est appliquée quand les résultats sont utiles pour un groupe ou un autre. Nous avons déjà parlé de cela. L'autre sens, plus traditionnel, s'oppose à la recherche fondamentale, et indique que la recherche vise à produire des résultats au sujet d'un contexte particulier, par exemple l'interaction médicale, les interactions au tribunal, etc. En ce qui a trait à ma propre recherche, mon premier amour est de découvrir des pratiques interactionnelles qui sont employées au travers des contextes, bien que j'aie fait un peu de travail qui serait considéré comme étant appliqué. Par exemple, comment les familles parlent du don d'organes et de tissus [Denvir & Pomerantz 2009; Pomerantz 2010].

Sanders : Pour reconnecter la conversation au sujet des enjeux plus larges, quand tu y regardes d'assez près, la façon dont les gens expriment leur désaccord est un problème en soi. Ce n'est pas simplement une question de savoir comment le jury comprend ce que la preuve montre ou ne montre pas, et en débat. C'est aussi un enjeu de voir comment on peut dire à quelqu'un qu'il a tort sans saboter la possibilité de dialogue futur, et sans faire bifurquer la conversation vers un cul-de-sac. La capacité des jurys à délibérer, par conséquent, n'est pas simplement une question d'évaluer rationnellement la preuve. Elle concerne aussi la manière dont les gens

composent les uns avec les autres, et interagissent avec plus ou moins de succès et d'harmonie. Cette façon d'étudier les jurys remonte à ce que Garfinkel disait à leur sujet dans les années 1950. Il était en désaccord avec la recherche en psychologie qui regardait les jurys en cherchant comment les thèmes, les questions et l'information progressaient au fil de la discussion, comme s'ils étaient engagés dans un processus rationnel du début à la fin. Garfinkel [1967] sentait que cette approche ratait quelque chose de plus important et de plus fondamental dans l'interaction. Il disait que la première question à poser, c'est « Comment ces personnes se continuent-elles comme un jury? Comment deviennent-ils ensemble un jury, et prennent ce rôle et interagissent en fonction de lui? » Et c'est quelque chose qui se passe dans l'interaction dès le début, et continue alors même que les jurés débattent du cas.

Pomerantz : L'une des citations les plus célèbres de son travail sur les jurés était que 95% de ce qu'ils font, c'est ce que nous faisons tous ordinairement, dans les interactions quotidiennes [Garfinkel, 1967, p. 110]. Les jurés, comme les gens dans d'autres situations conversationnelles, n'amènent pas avec eux tout un nouvel ensemble de ressources, mais se basent sur les mêmes règles interactionnelles que n'importe qui d'autre.

Bencherki : La recherche en LSI peut-elle nous en apprendre sur les « grands » enjeux, ou les « enjeux sociétaux » au sens plus conventionnel du mot?

Sanders : Prenons cela à l'envers. Pourquoi s'attendrait-on à ce que LSI nous dise quelque chose sur les enjeux sociaux plus larges? En général, ce n'est pas ce que nous cherchons, bien qu'une certaine trépidation existe parmi certains quant à la façon de faire cela. Je pense que la question c'est de savoir si les gens qui s'intéressent à ces enjeux peuvent apprécier le regard que LSI peut leur offrir. Je pense que c'est possible, et qu'ils devraient le faire.

Retournons à l'analogie que j'ai faite avec la biologie et la chimie. La question que tu as posée

reviens à demander si les chimistes peuvent enseigner quelque chose au sujet des phénomènes biologiques. Je pense que la réponse est non, car ce n'est pas ce que veut faire la chimie. La question doit plutôt être : les biologistes gagnent-ils quelque chose en prenant les phénomènes chimiques en compte. Et, là, nous savons que la réponse est très certainement oui. Donc, pour en revenir à la communication, il y a beaucoup d'attention qui est donnée à des reportages et à de la politique entourant la possible intervention russe dans les élections, par juste aux États-Unis mais possible ailleurs en Occident. Toutefois, je n'ai pas vu beaucoup d'études quant à la façon concrète dont ça aurait pu avoir lieu. LSI pourrait offrir un chemin pour faire cela. Par exemple, j'ai été surpris par la rapide détérioration de l'hégémonie soviétique en Europe de l'est à la fin des années 1980, et j'ai proposé une possible explication [Sanders 1992]. J'ai puisé dans des concepts LSI pour comprendre comment des actions sont interprétées sur la base de leur emplacement dans une séquence, et j'ai appliqué ces idées à la progression des reportages au sujet des événements en URSS après que Gorbatchev ait accédé au pouvoir. De la même façon, nous constatons beaucoup de bouillonnement entourant les divisions ethniques et raciales. Cela s'est manifesté en politique, dans les nouvelles, et parfois dans la rue. La question est de savoir pourquoi ces divisions sont si profondément ancrées et ressenties. Les chercheurs avec ce type d'intérêt pourraient se tourner vers – et pourquoi par rejoindre – LSI. S'il était possible de montrer à quoi ressemble le racisme ou d'autres problèmes alors que les gens interagissent, peut-être que nous pourrions l'éliminer. Le travail de van Dijk [1987] sur les paroles racistes pourrait être utile, puisqu'il explore les façons indirectes et réfutables par lesquelles les attitudes racistes sont exprimées. De même, une personne intéressée dans ces questions pourrait regarder le travail en ethnographie qui montre comment les différences culturelles se manifestent dans les petits détails interactionnels [Gumperz 1982; Scollon & Scollon 1981]. Et il y en a d'autres. Donc, je

ne pense pas que ce soit à LSI d'aborder de grands enjeux sociaux. Nous sommes des chimistes, ou peut-être faisons-nous de la biologie cellulaire, mais nous ne sommes pas des oncologues. Toutefois, les gens qui veulent dire des choses sur les grands problèmes sociaux peuvent trouver une certaine utilité dans notre travail, tel qu'il est.

Pomerantz : Amen.

Références

- Chomsky, N. (1957). *Syntactic structures*. The Hague: Mouton.
- Denvir, P. & Pomerantz, A. (2009). A Qualitative Analysis of a Significant Barrier to Organ and Tissue Donation: Receiving Less-Than-Optimal Medical Care. *Health Communication, 24*, 597-607.
- Garfinkel, H. (1967). *Studies in ethnomethodology*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Goffman, E. (1959). *The presentation of self in everyday life*. Garden City, NY: Doubleday.
- Goodwin, M.H. (1983). Aggravated correction and disagreement in children's conversations. *Journal of Pragmatics, 7*, 657-677.
- Gottman, J. M. (1979). *Marital interaction: Experimental investigations*. New York: Academic Press.
- Gottman, J. M. (1993). A theory of marital dissolution and stability. *Journal of Family Psychology, 7*, 57-75.
- Gumperz, J. J. (1982). *Discourse strategies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Hewes, D. E. (1996). Small group communication may not influence decision-making: An amplification of socio-egocentric theory. In R. Y. Hirokawa & M. S. Poole (Eds.), *Communication and group decision making, 2nd ed.* (pp. 179-211). London: Sage.
- Hymes, D. (1974). *Foundations of sociolinguistics: An ethnographic approach*. Philadelphia: University of Pennsylvania Press.
- Maynard, D. W. (1997). The news delivery sequence: Bad news and good news in conversational interaction. *Research on Language and Social Interaction, 30*, 93-130.
- Moerman, M. (1988). *Talking culture: Ethnography and conversation analysis*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Pearce, W. B., & Cronen, V. E. (1980). *Communication, action, and meaning: The creation of social realities*. New York: Praeger.
- Pomerantz, A. (1988). Offering a candidate answer: An information seeking strategy. *Communication Monographs, 55*, 360-373.
- Pomerantz, A. (2010). The value of qualitative studies of interpersonal conversations about health topics: A study of family discussions of organ donation as illustration. In E. M. Alvaro and J. T. Siegel (Eds.) *Understanding Organ Donation: Applied Behavioral Science Perspectives*. (pp. 272-291). Malden, MA: Wiley Blackwell Press.
- Pomerantz, A., Ende, J., & Erickson, F. (1995) Precepting in a General Medicine Clinic: How Preceptors Correct. In Morris, G.H. and Chenail, R.J. (Eds) *The Talk of the Clinic*. Hillsdale, New Jersey: Lawrence Erlbaum Associates, 151-169.
- Pomerantz, A., Gill, V. T., & Denvir, P. (2007). When patients present serious health conditions as unlikely: Managing potentially conflicting issues and constraints. In A. Hepburn and S. Wiggins (Eds.) *Discursive Research in Practice: New approaches to psychology and*

- interaction*. Cambridge University Press, 127-146.
- Pomerantz, A., Mastriano, B., & Halfond, M. M. (1987). Student clinicians' difficulties while conducting the summary diagnostic interview. *Text*, 7-1, 19-36.
- Pomerantz, A. & Rintel, E.S. (2004). Practices for reporting and responding to test results during medical consultations : enacting the roles of paternalism and independent expertise. *Discourse Studies* 6(1) 9-26.
- Pomerantz, A. & Sanders, R. E. (2013). Conflict in the jury room. *Journal of Language Aggression and Conflict*, 1(2), 141-164.
- Pomerantz, A. & Sanders, R. E. (2014). The use of categories and their vulnerability in jurors' claims about the defendant's baworthiness. In C. M. Jacknick, C. Box, & H. Waring (Eds.), *Talk in institutions: A LANSI volume* (pp. 8-28). Newcastle upon Tyne, UK: Cambridge Scholars Publishing.
- Sacks, H. (1992). *Lectures on conversation* (G. Jefferson, Ed.). (Vol. 1 and 2). Oxford: Basil Blackwell.
- Sanders, R. E. (1992). The role of mass communication processes in producing upheavals in the Soviet Union, Eastern Europe, and China. In S. S. King & D. P. Cushman (Eds.), *Political communication: Engineering visions of order in the socialist world* (pp. 143-162). Albany: SUNY Press.
- Sanders, R. E. (1995a). A neo-rhetorical perspective: The enactment of role-identities as interactive and strategic. In S. J. Sigman (Ed.), *The consequentiality of communication* (pp. 67-120). Hillsdale, NJ: Erlbaum.
- Sanders, R. E. (1995b). The sequential inferential theories of Sanders and Gottman. In D. P. Cushman & B. Kovacic (Eds.), *Watershed research traditions in human communication theory* (pp. 101-136). Albany, NY: SUNY Press.
- Sanders, R. E. (2007). The composition and sequencing of communicative acts to solve social problems: Functionality and inventiveness in children's interactions. *Communication Monographs*, 74(4), 464-491.
- Sanders, R. E., & Pomerantz, A. (forthcoming). Bounded Segments of interaction: The case of redressing the breach of a cultural norm once it is flagged. In E. Weigand & I. Kecskes (Eds.), *From Pragmatics to Dialogue* . Amsterdam: John Benjamins.
- Scollon, R., & Scollon, S. B. K. (1981). *Narrative, literacy, and face in interethnic communication*. Norwood, N.J.: Ablex.
- van Dijk, T. A. (1987). *Communicating racism: Ethnic prejudice in thought and talk*. Newbury Park, CA: Sage.