

Ressemblances et différences dans différents types d'entretien

Bettina Wetzel-Kranz
Université de Neuchâtel
<wetz-el-kranz@swissonline.ch>

I. Introduction

Durant les années 1970 et 1980, beaucoup de chercheurs se sont intéressés à des types de dialogues spécifiques tels que les interactions en classe (Sinclair & Coulthard 1975, Ehlich 1986), les entretiens dans les médias (Schwitalla 1976, Linke 1985, Jucker 1986), les consultations à la radio (Schank 1979, Kallmeyer 1985), les interrogatoires au tribunal (Atkinson & Drew 1979, Hoffmann 1983) pour ne citer que quelques-uns de ces travaux. L'approche choisie ici a une perspective plus large. En effet, elle vise à étudier un ensemble de dialogues qui paraissent très similaires à première vue : l'entretien d'embauche, l'interview télévisée et la consultation médicale. Ces entretiens présentent tous une structure dialogique qui est composée d'échanges question-réponse. Mais au-delà de cette structure commune, une analyse plus approfondie peut montrer des caractéristiques plus spécifiques.

La première partie de cet article donnera un bref résumé du modèle d'analyse choisi. La deuxième partie est destinée à l'analyse des structures dialogiques et la troisième partie tente d'élargir les résultats des analyses structurales aux aspects situationnels des entretiens.

L'analyse présentée ici est basée sur un corpus de plusieurs entretiens authentiques. Les entretiens d'embauche font partie de mon propre corpus (Wetzel-Kranz, à paraître), l'analyse des autres types d'entretien s'appuie sur les recherches de Schwitalla (1976), Linke (1985), Bucher (1993), Garaventa (1994) et Ten Have (1994). Cette approche comparative doit permettre de saisir non seulement les spécificités des types de dialogue mais aussi les structures intervenant régulièrement dans les diffé-

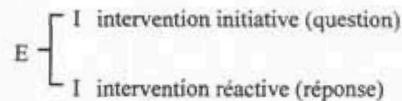
rents types de dialogue et leurs interrelations avec des aspects sociaux, interactionnels, référentiels, psychologiques, etc.

2. L'analyse hiérarchique et relationnelle des unités textuelles

Dans le modèle genevois d'analyse du discours, l'analyse hiérarchique rend compte des unités textuelles dont se composent les entretiens étudiés. On y distingue tout d'abord des unités textuelles de taille et de niveau hiérarchique différents (échanges, interventions et actes discursifs), telles qu'elles ont été définies dans ce modèle (cf. Roulet et al. 1985, Roulet 1991). L'échange constitue l'unité textuelle maximale indépendante et se compose des interventions. Ces dernières peuvent présenter une structure complexe, qui se compose soit d'unités minimales, à savoir des actes discursifs, soit d'unités plus grandes, c'est-à-dire des interventions ou des échanges. C'est le principe de récursivité du modèle qui permet d'engendrer une infinité de structures. Au niveau relationnel, l'analyse concerne les relations illocutoires et interactives¹ qu'entretiennent les unités de discours. Les premières lient les constituants de l'échange, les secondes lient les constituants de l'intervention.

A partir de ce modèle d'analyse, on peut d'abord repérer les échanges dans les entretiens étudiés. La plupart du temps, ces échanges sont binaires, constitués d'une intervention initiative - la question - et d'une intervention réactive - la réponse. La figure 1 nous montre la structure de base des échanges dans les entretiens étudiés :

(1)



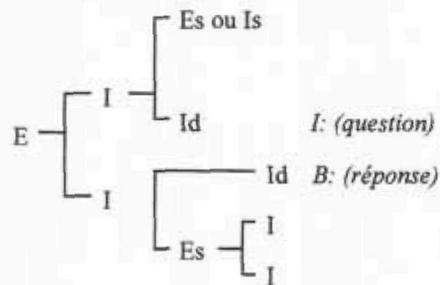
E = échange I = intervention

¹Par rapport à d'autres approches (cf. Motsch 1996, Techtmeier 1996), le modèle genevois fait une distinction entre les fonctions illocutoires et les fonctions interactives. Les premières constituent des relations entre éléments de niveau identique, les secondes peuvent également impliquer une relation de subordination d'un élément par rapport à un autre.

Une analyse plus approfondie de la structure de l'intervention initiative et de l'intervention réactive fait apparaître une structure plus complexe (cf. figure 2). En effet, différentes unités textuelles y sont enchâssées.

L'analyse hiérarchique montre que l'intervention initiative comprend la plupart du temps une unité textuelle subordonnée à la question, soit un échange (Es) soit une intervention (Is). L'intervention réactive en revanche comprend toujours un échange enchâssé qui est subordonné à la réponse.

(2) L'échange question-réponse complexe



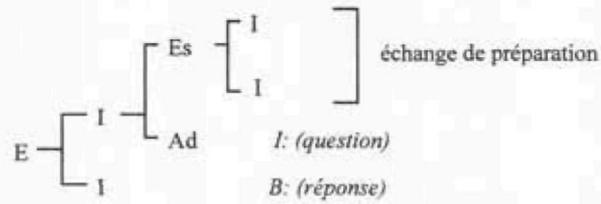
I = questionneur *B* = questionné

2.1. La structure interne de l'intervention initiative

L'analyse purement hiérarchique peut être complétée par une analyse relationnelle, c'est-à-dire une étude des unités et de leurs fonctions. Globalement, on peut distinguer trois fonctions interactives de ces unités :

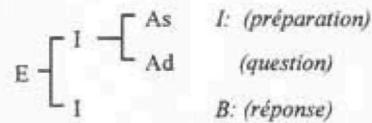
(a) la préparation de la question : soit par un échange (figure 3) soit par une intervention ou un acte discursif (figure 4)

(3)



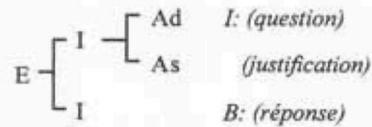
Ad = acte dominant Es = échange subordonné

(4)



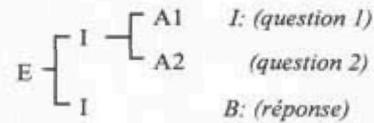
(b) la justification de la question

(5)



(c) la reformulation de la question

(6)



La suite de l'analyse se concentre sur les éléments enchâssés qui ont une fonction de préparation. On reviendra brièvement sur les autres

structures dans la troisième partie qui sera consacrée aux fréquences des structures.

Une des structures les plus connues dans les interviews est l'échange précédé d'une préparation². Mais la plupart des exemples analysés jusqu'à présent montre seulement une structure constituée d'actes préparatifs ou d'interventions à fonction de préparation, qui ne sont traités que de manière très générale. L'analyse de plusieurs entretiens issus de différentes situations d'interaction permet d'approfondir les connaissances sur cette structure.

Au niveau linguistique, on peut constater que les préparations dans les entretiens télévisés montrent une certaine complexité syntaxique³, tandis que dans les entretiens d'embauche elles sont beaucoup moins complexes (exemple 7). Elles consistent quelquefois dans un seul mot-clé (exemple 8).⁴

(7) tiré de l'entretien VG 1, lignes 27-30

E	{	I	{	As	<i>I: Sie haben einen Führerschein und PKW.</i>	(préparation)
		Ad	<i>Was für einen Wagen haben Sie?</i>	(question)		
	I	B:	<i>Fiat . Regatta.</i>	(réponse)		

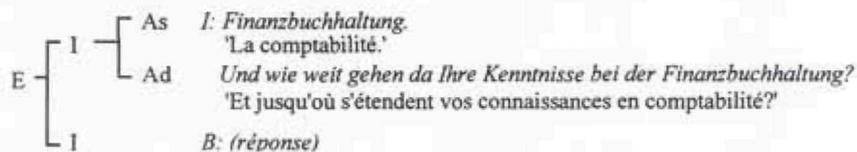
.. = petite pause

²Cf. Roulet (1991, 67ss) et (1996, 14), Linke (1985, 205-208), Schwitalla (1976, 267 ss).

³Cf. les exemples cités dans Roulet (1991, 67ss et 1996, 14), Linke (1985, 205-208) et Schwitalla (1976, 267ss).

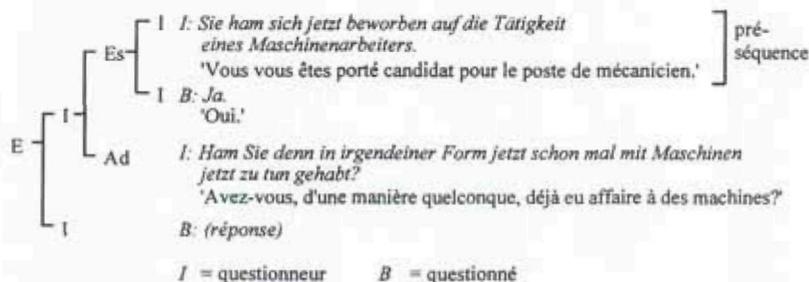
⁴Les unités à fonction de préparation ne correspondent pas aux unités à fonction interactive de préparation traitées par Grobet (ici même). Les exemples 7 et 8 illustrent que ces unités pourraient entrer dans la catégorie des relations interactives de topicalisation proposée par Grobet dans la mesure où les préparations activent le ou les objets de discours dont le locuteur va parler.

(8) tiré de l'entretien VG 8, lignes 302-309



Dans le corpus analysé, on trouve fréquemment des échanges de préparation, c'est-à-dire des préséquences au sens de Levinson (1983) et de Schegloff (1988).⁵ Ces échanges de préparation débutent soit par une constatation, soit par une demande de confirmation, et la plupart du temps, ils se terminent par une confirmation.⁶ Dans les exemples 9 et 10, il s'agit dans les deux cas d'une constatation suivie d'une confirmation. L'exemple 9 est issu d'un entretien d'embauche, l'exemple 10 est extrait d'une émission de divertissement qui contient de petites séquences d'interview avec les invités.⁷

(9)



⁵Ceux-ci ont fait apparaître des échanges de préparation qui servent à préparer un acte d'invitation, un acte de demande. Jusqu'à présent, on n'avait pas traité les préséquences qui préparent les questions. En ce qui concerne les entretiens étudiés, surtout les entretiens d'embauche, il s'agit d'une structure pourtant très pertinente.

⁶Les échanges de préparation dans lesquels une constatation ou une demande de confirmation est suivie d'une réfutation existent, même s'ils sont plutôt rares. On en trouve par exemple dans l'extrait traité par Roulet (1991, 76, lignes 36-38).

⁷Cet exemple, qui a été adapté au système d'analyse pratiqué ici, est emprunté à Garaventa (1993, 244 ss).

- (10)
- E — I — Es — I — G: *Herr Lafontaine, Sie essen gern, hab ich gehört.*
 'Monsieur Lafontaine, vous aimez manger, d'après ce que j'ai entendu.'
- I — I — L: *Das is richtig, ja.*
 'C'est juste. Oui.'
- E — I — Id — G: *Sie sind ein richtiger Feinschmecker und haben damit schon manche Leute in Verlegenheit gebracht, die Sie zum Essen eingeladen haben und sich nicht genügend Mühe gegeben haben als Gastgeber.*
 'Vous êtes un vrai gourmand et pour cette raison vous avez déjà mis dans l'embarras des personnes qui vous avaient invité et qui ne s'étaient pas donné assez de peine en tant que hôte.'
- I — L: *Das ist eine Spezialität des Saarländers. Wir leben ja hier in der französischen Grenze. Wir haben etwas übernommen von den Franzosen. Wir essen gerne gut. Wir sagen immer "gschafft hab ich nid zunächst mal guet gess". Na also, gut gess ist das, was wir zunächst einmal wollen. ...*
 'C'est une particularité du Sarrois. Comme vous le savez nous vivons ici à la frontière française. Nous avons adopté certaines choses des Français. Nous aimons bien manger. Nous disons toujours "j'ai rien travaillé mais j'ai bien mangé"*. Bon, alors, bien manger, c'est ce que nous voulons en premier lieu.'

* citation en dialect saarois

G = Gottschalk, présentateur de l'émission

L = Lafontaine, Premier ministre de la Sarre

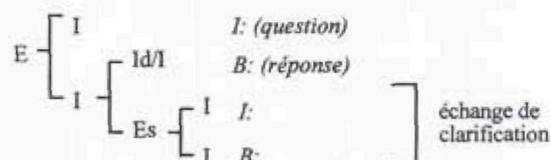
Ces exemples font apparaître différentes variantes dans l'introduction des questions : celles-ci peuvent être formées soit d'un échange de préparation (préséquence), soit d'un acte ou d'une intervention de préparation. Le principe de récursivité inhérent au système d'analyse genevois permet de rendre compte du fait qu'une même fonction peut être remplie par des unités de différentes tailles.

2.2. L'intervention réactive

Au niveau hiérarchique, l'intervention réactive s'avère également complexe. Elle est formée de la réponse du questionné et d'un échange de clarification qui lui est subordonné.⁸

⁸Dans le schéma suivant, je me réfère à une notation utilisée dans Roulet et al. (1985) pour montrer que la réponse du candidat se présente de façon autonome dans un premier

(11)



L'analyse fonctionnelle fait apparaître une fonction interactive de l'échange subordonné qui a pour but de traiter à nouveau la réponse du candidat⁹. Celui-ci sert soit à assurer la bonne compréhension de la réponse, soit vise à approfondir les données.

Mis à part cette structure hiérarchique et relationnelle commune, les échanges concernés montrent des caractéristiques variées au niveau de l'organisation topicale¹⁰, linguistique et prosodique. Parmi les échanges de clarification, on peut distinguer deux cas de figures selon l'énoncé qui ouvre cet échange : il s'agit soit d'une reprise de la réponse, soit d'une demande de clarification proprement dite.

Les reprises qui ouvrent les échanges de clarification constituent au niveau informationnel une répétition de la réponse. Au niveau prosodique les reprises varient : elles sont marquées soit par une intonation descendante (exemple (12)), soit par une intonation montante.¹¹

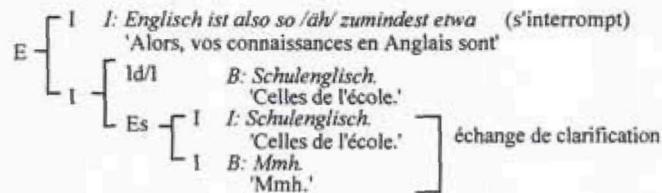
temps (marqué par *I*), et qu'elle est ensuite complétée par un échange subordonné de clarification, ce qui lui fait adopter un statut principal par rapport à l'échange subordonné qui suit. Le statut principal de l'intervention est marqué par *Id*, la subordination de l'échange par *Es*.

⁹Je définis cette fonction dans le sens des "Bearbeitungsverfahren" selon Gülich & Kotschi (1996, 48).

¹⁰Je parle d'organisation topicale, dans la mesure où ces aspects concernent la mise en relation entre l'organisation informationnelle et la dimension référentielle. (Cf. Roulet 1997 pour la distinction de ces différents plans d'organisation.)

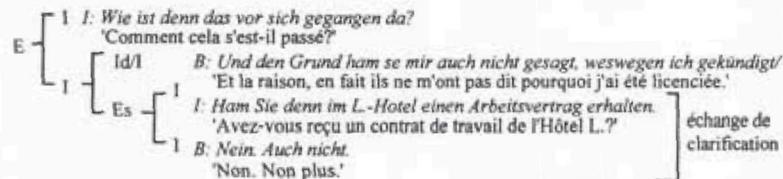
¹¹Selon Jefferson (1972, 299), les reprises marquées d'une intonation montante (*questioning repeats*) servent à signaler l'étonnement de l'interlocuteur vis-à-vis de la réponse de l'interlocuteur. L'étude de Selting (1995, 305) a montré que l'intonation montante peut être accompagnée d'autres marques prosodiques qui signalent l'étonnement de l'interlocuteur. Dans le matériel analysé, l'étonnement ou l'attente d'une autre réponse est quelque fois marqué en plus par des commentaires (par ex. *Hätte ich nicht gedacht, dass Sie schon Oma sind.*) Perrin (1998) distingue trois fonctions de reprises-échos (questions-écho, réponses-échos positives, réponses-échos négatives) qui sont

(12) tiré de VG 8, Z. 276-291

*Mmh* = signe de confirmation

Une bonne partie des échanges de clarification est ouverte par des demandes de clarification. Celles-là concernent soit la compréhension de la réponse, soit les inférences provenant de cette réponse, soit les informations complémentaires qui manquent. L'exemple (13) illustre une demande d'information complémentaire.

(13) tiré de VG 4, lignes 130-151



La distinction de trois types de demandes de clarification a d'abord été établie au niveau informationnel, c'est-à-dire en fonction de l'apport de l'échange subordonné par rapport à l'information que le candidat a donné dans sa réponse. Mais mon matériel ainsi que celui de Selting (1995) montrent qu'il existe des liens entre une telle analyse informationnelle et les propriétés prosodiques et linguistiques des énoncés en jeu. Ainsi, les énoncés qui servent à clarifier les informations complémentaires, par exemple, sont la plupart du temps prononcés avec une intonation descendante¹²; syntaxiquement, il s'agit de phrases

marqués par des intonations différentes. Les questions-écho qu'il traite semblent correspondre aux reprises (affectées d'intonation montante) qui ouvrent les échanges de clarification.

¹²D'après Selting, cette intonation descendante sert justement à signaler la valeur interrogative dépendante des énoncés précédents. Les énoncés interrogatifs, qui ouvrent des échanges dominants, se caractérisent au contraire par des intonations montantes.

interrogatives globales ou partielles et les énoncés contiennent très souvent le marqueur *denn* (à part les anaphores qui lient l'énoncé à la réponse en question). Pour les demandes de clarification qui se basent sur les inférences, on peut constater deux variantes prosodiques : des intonations montantes et descendantes; syntaxiquement, il s'agit de phrases énonciatives, et les énoncés sont très souvent introduits par des marqueurs paraphrastiques tels que *das heisst also* ou *also*.¹³

La fonction interactive de retraitement qui est à la base des échanges de clarification comprend alors une multitude de cas de figures qui se distinguent aux niveaux informationnel, linguistique et prosodique. Au lieu d'entrer dans les détails, le schéma suivant essaye de grouper les caractéristiques mentionnées :

caractéristiques des échanges de clarification

niveau hiérarchique : échange subordonné à la réponse

niveau informationnel (caractéristiques des énoncés qui ouvrent l'échange de clarification) :

1. répétition de la réponse
2.
 - a) concerne la compréhension
 - b) concerne les inférences
 - c) concerne les informations complémentaires

niveau prosodique (caractéristiques des énoncés qui ouvrent l'échange de clarification)¹⁴ :

1.
 - a) reprise avec intonation descendante
 - b) reprise avec intonation montante
(éventuellement accompagnées d'autres signaux d'étonnement (cf. Selting 1995, 303))
2.
 - a) plusieurs caractéristiques prosodiques
(cf. Selting 1987, 72sq. et 1995, 292)

¹³Pour les autres cas de figure, Selting a également trouvé des caractéristiques prosodiques. Les demandes de clarification qui concernent les problèmes de compréhension regroupent plusieurs caractéristiques aux niveaux énonciatif et prosodique (Selting 1987, 72 ss. et 1995, 292). Dans mon corpus des entretiens d'embauche, il s'agit toujours de demandes comme *Bitte* ou *Wie bitte* réalisées avec une intonation montante.

¹⁴Pour les besoins de ce récapitulatif, je ne me réfère qu'à l'intonation. Pour les détails des caractéristiques prosodiques cf. Selting (1995, chap.3).

- b) intonation montante ou descendante des demandes de clarification concernant les inférences
- c) intonation descendante des demandes de clarification concernant les informations complémentaires

niveau linguistique (caractéristiques des énoncés qui ouvrent l'échange de clarification) :

1. reprise lexicale (total ou partielle) de la réponse
2.
 - a) *Wie bitte ?*, *Bitte ?*
(ou d'autres formes, cf. Selting (1995, 292))
 - b) marqueurs paraphrastiques : *das heisst also*, *also*
 - c) *denn*, traces anaphoriques

2.3. La fréquence des structures analysées dans les entretiens étudiés

Si nous examinons la fréquence des structures analysées, nous sommes amenée à constater que leur apparition varie d'un type d'entretien à l'autre. En effet, dans plusieurs entretiens d'embauche, les échanges de préparation qui introduisent une question sont très fréquents; cette préférence pour la réalisation d'échanges de préparation apparaît également dans l'étude des consultations médicales (cf. Ten Have (1993)). Dans les interviews télévisées en revanche, les préséquences sont plutôt rares. Quant aux interventions initiatives formées d'une préparation et d'une question, elles se trouvent aussi souvent dans les interviews télévisées que dans les entretiens d'embauche, mais - comme on verra dans le prochain chapitre - elles se distinguent nettement dans la nature de la préparation. Enfin, en ce qui concerne les interventions initiatives qui se composent de plusieurs questions indépendantes, on en trouve fréquemment dans les interviews télévisées, tandis que dans les entretiens d'embauche, cette combinaison est moins fréquente.¹⁵ La même constatation vaut pour les

¹⁵Linke (1985) et Schwitalla (1976) ont distingué plusieurs relations qu'entretiennent les questions combinées : soit des relations de reformulations où une question remplace l'autre, soit des relations de juxtaposition où les deux questions provoquent deux réponses. Dans les entretiens d'embauche étudiés, il n'y a que très peu de variantes : il s'agit toujours d'une relation de reformulation. Quant à la nature de la reformulation, trois types peuvent être distingués. D'une part deux types de reformulation paraphrastique : la spécification et la variation, d'autre part, la reformulation non-paraphrastique, c'est-à-dire deux questions dont la seconde présente une nouvelle orientation par rapport à la première.

interventions initiatives avec justification. Selon l'analyse de Schwitalla (1976), cette combinaison de questions accompagnées de justifications est très fréquente dans les entretiens télévisés; dans les entretiens d'embauche en revanche, elle est plutôt rare.

Quant aux interventions réactives, les différences sont moins nettes. Une différence est néanmoins à retenir : la forte fréquence des échanges de clarification qui sont ouverts par une reprise dans les entretiens d'embauche ainsi que dans les consultations médicales. Dans les interviews télévisées, en revanche, les reprises sont plutôt rares sinon inexistantes. En conclusion, on peut dire que l'analyse détaillée d'un corpus de plusieurs entretiens authentiques issus de différents cadres interactionnels et actionnels¹⁶ permet premièrement de saisir les structures de base dont sont formés les entretiens en question. Deuxièmement, on est amené à constater que les différences d'un type d'entretien par rapport à un autre résident dans la fréquence des sous-ensembles de structures.

La dernière partie de cet article sera consacrée à ces différences entre les entretiens et nous aurons l'occasion d'élargir la description des structures dialogiques à l'analyse d'autres aspects du discours qui entrent également en jeu. En effet, les différentes situations, les rôles des interlocuteurs, les informations connues avant le début du dialogue, les stratégies des interactants et la familiarité des interactants avec ces entretiens varient en fonction des types d'entretiens et peuvent être mis en relation avec les structures hiérarchiques et relationnelles analysées jusqu'ici.

3. Les aspects situationnels des entretiens

Au chapitre précédent, nous avons constaté que les échanges de préparation qui introduisent une question sont très fréquents dans les entretiens d'embauche et les consultations médicales, tandis qu'ils sont plutôt rares dans les interviews télévisées. Dans ces dernières, on trouve d'autres unités textuelles qui servent la même fonction : les préparations. Plusieurs travaux ont démontré que ces préparations s'expliquent par rapport au

¹⁶Pour une définition du cadre actionnel et du cadre interactionnel voir Burger (1997) et Filliettaz (1997).

cadre interactionnel (cf. Linke 1985, 66ss. et Schwitalla 1979, 267ss.) qui caractérise les entretiens télévisés. En dehors de l'interaction entre la personne qui interroge et celle qui répond, l'interview vise également les spectateurs, et les informations données dans les préparations reçoivent de ce fait une double fonction : donner le cadre de la question suivante pour la personne interrogée mais aussi donner les informations dont les spectateurs ont besoin pour comprendre la question.¹⁷ Dans ce sens, la forte fréquence des préparations dans les interviews télévisées s'explique par le cadre interactionnel de cet entretien : comme cette action ne se joue pas seulement entre les interactants en face à face mais aussi entre questionneur et questionné d'une part et les spectateurs d'autre part, ces préparations ont une fonction qui va au-delà de l'interaction en face à face. Cette caractéristique situationnelle distingue nettement les interviews télévisées des entretiens d'embauche et des consultations médicales. Ces derniers se jouent exclusivement entre les interactants en face à face et tout public est exclu. On a néanmoins vu que la préparation se trouve également dans les entretiens d'embauche sous deux formes : soit des actes de préparation, soit des échanges de préparation. La nature des préparations est ce qui différencie les entretiens télédiffusés des entretiens plus privés. En effet, les préparations dans les interviews télévisées sont dans la plupart des cas très longues et exhaustives.

A cela s'ajoute un autre aspect de ces interviews qui est avant tout caractéristique de celles réalisées avec les politiciens. Dans ces interviews, les préparations sont très souvent truffées de présuppositions qui servent à provoquer le politicien (cf. Bucher 1993). Dans une telle perspective, les questions chargées de présuppositions typiques des interviews de politiciens témoignent d'une stratégie conflictuelle, due au fait que les questionneurs sont amenés à provoquer les aveux involontaires des politiciens.¹⁸ En revanche, les préséquences dans les entretiens d'embauche et les consultations médicales peuvent s'interpréter comme relevant d'une

¹⁷Très souvent, l'interview a été préparée et la personne invitée connaît les questions tandis que l'interviewer connaît ou soupçonne au moins les réponses.

¹⁸Une telle stratégie relève de la dimension psychologique d'un entretien télévisé. L'interviewer a le choix d'adopter plusieurs rôles (p.ex. l'interviewer bienveillant ou méchant). S'il veut créer une atmosphère conflictuelle, il peut exploiter les préparations et les formuler d'une manière provoquante (cf. l'exemple 14).

stratégie de coopération, dans la mesure où elles permettent de clarifier les présuppositions des questions qui les suivent.

Comme le montre l'exemple¹⁹ suivant, la réponse du politicien en question est toujours particulièrement complexe. Très souvent, il commence par une réfutation des faits mentionnés avant de répondre à la question.²⁰

(14) P = Pleitgen, un journaliste ; K = le chancelier Kohl

- Is P: *Ich bedanke mich Herr Bundeskanzler, daß Sie die Zeit finden, sich unseren Fragen zu stellen, obwohl oder weil vielleicht gerade die Zeichen für Sie nicht grade so günstig sind gegenwärtig. Die Kritik an Ihnen wächst plötzlich rapide, nicht nur in der Bevölkerung, selbst die Ihnen wohlwollende Presse schreibt Ihnen da einige deutliche Worte ins Stammbuch. In der Koalition kracht es. Die Schwesterpartei CSU mosert. In der FDP geht immer was los gegen Sie. Ihre Partei scheint völlig durchzuhängen nach dieser verheerenden Wahlniederlage in Rheinlandpfalz.*
 'Je vous remercie, Monsieur le Chancelier, de trouver le temps de vous soumettre à nos questions, bien que, ou parce que les choses ne vont pas très bien pour vous en ce moment. Vous êtes tout à coup de plus en plus critiqué, non seulement par la population, mais aussi par la presse qui, habituellement bienveillante envers vous, vous adresse des remarques très précises. Ça gronde dans la coalition. Votre proche parti, le CSU, râle. Dans le FDP, il se passe toujours quelque chose contre vous. Votre parti semble complètement abasourdi après cette défaite catastrophique dans les élections en Rhénanie-Palatinie.'
- Ad *Wie wollen Sie aus dieser Krise herauskommen?*
 'Comment pensez-vous sortir de cette crise?'
- I K: *Also zunächst einmal ist das natürlich ein Panorama, das ich so nicht akzeptiere, das ist ein echtes WDR-Panorama, ...*
 'Tout d'abord je dois dire que c'est un point de vue que je n'accepte pas, c'est typiquement un point de vue de la chaîne WDR, ...'

L'analyse des entretiens médiatisés, spécialement ceux avec les politiciens, fait également apparaître que la structuration des entretiens dépend pour une bonne partie des expériences des interactants. Comme le montre l'extrait cité ci-dessus, les politiciens sont très habiles dans leurs

¹⁹L'exemple est emprunté à Bucher (1993, 100).

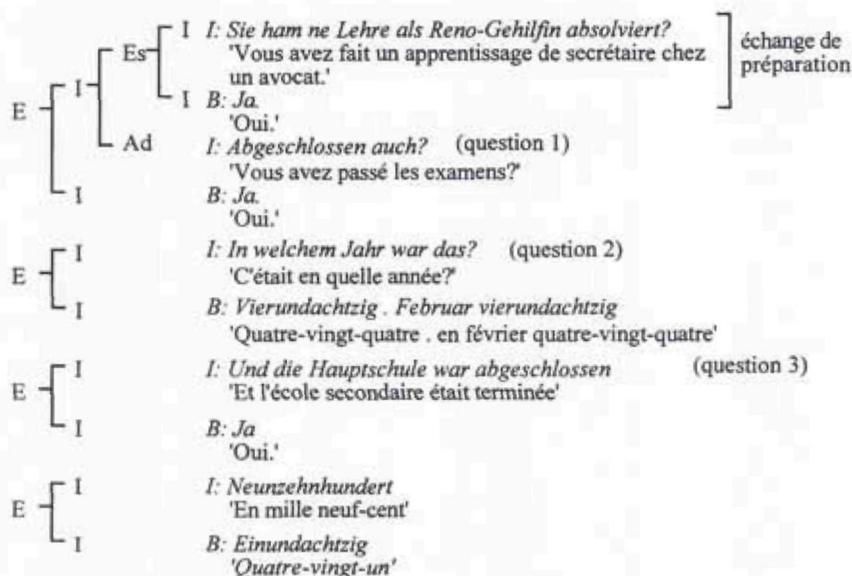
²⁰Le conflit ne réside pas seulement dans le fait, que l'interviewer évoque des idées que son interlocuteur va nécessairement réfuter, mais il concerne aussi la nécessité d'une réaction à fonction double : d'une part l'interviewé doit répondre à la question et se prêter au jeu communicationnel, d'autre part il ne peut pas répondre tout de suite afin de ne pas admettre implicitement les faits mentionnés dans la préparation de l'interviewer.

réactions à de telles questions : ils connaissent les routines établies dans la pratique des médias et participent au rituel. Dans d'autres types d'entretien, en revanche, on peut remarquer que la structuration des dialogues est avant tout une structure qui se crée au moment de sa production.

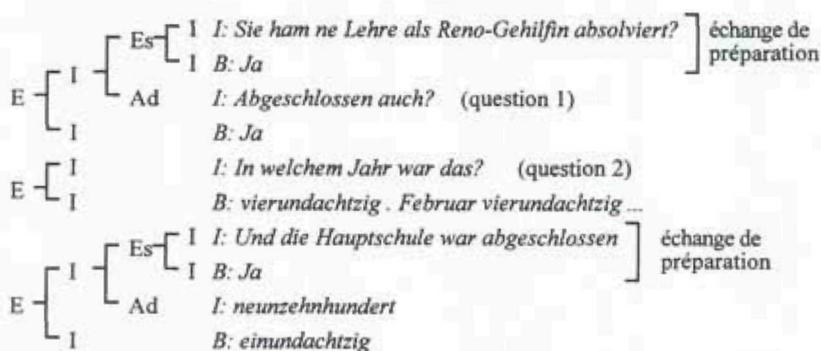
Nous arrivons alors à un autre aspect dont il faut tenir compte lors des analyses de discours, un aspect que j'appellerais „expériences discursives des interactants“. C'est justement lorsque les interactants ne se connaissent pas ou n'ont pas l'habitude des entretiens spécifiques tel que l'entretien d'embauche, qu'on peut constater le plus de conflits de structuration.²¹ L'exemple suivant va montrer que celui qui mène l'entretien d'embauche (I) suit une certaine structure, celle d'un échange avec préséquence suivi de plusieurs questions, tandis que la personne interrogée (B) suit une autre structure, composée de plusieurs échanges avec préséquence. La figure 15a donne une structure témoignant du point de vue du questionneur, tandis que la figure 15b met en évidence la perspective de la candidate.

²¹J'emprunte ce terme à Bouchard (1987) qui a démontré par rapport à un entretien sociologique entre deux participants qui ne se connaissaient pas avant l'entretien, que la structuration du dialogue donne d'abord lieu à des négociations subtiles et amène des conflits de structuration. Son exemple est aussi révélateur dans la mesure où il montre que cette habitude est très vite acquise pendant le dialogue : à la fin de son exemple, les deux participants se mettent tacitement d'accord sur une manière de poursuivre le dialogue et les conflits de structuration n'interviennent plus.

(15a)



(15b)



D'une part, cet exemple illustre la pertinence des structures analysées dans les entretiens, dans la mesure où le conflit réside spécialement dans le fait que la candidate interprète la question 3 (*Und die Hauptschule war abgeschlossen*) comme l'ouverture d'une nouvelle préséquence, tandis que le questionneur suit un autre plan. Dans la perspective du questionneur, sa requête ne demande pas seulement une

confirmation, mais une vraie réponse : à savoir quand la personne interrogée a-t-elle terminé l'école.²²

L'exemple donne également un aperçu de la qualité de la question qui ouvre la première préséquence et de la nature de la réponse correspondante. En effet, la plupart des préséquences sont ouvertes par une demande de confirmation et closes par une confirmation, ce qui fait que la réponse est par nature toujours une réponse très courte qui n'apporte pas vraiment d'informations nouvelles. Pour les interactants habitués à cette structuration, les préséquences constituent une sorte de "warming-up" avant d'en venir aux choses plus sérieuses.

4. Conclusion

A l'aide du modèle genevois d'analyse du discours, cet article décrit les structures hiérarchiques de base dont se composent les entretiens d'embauche, les interviews télévisées et les consultations médicales. Les structures analysées ont permis de faire apparaître d'une part les points communs de ces entretiens et d'autre part leurs différences. Même si on peut trouver tous les types de structures dans tous les entretiens, les entretiens se distinguent entre eux par rapport à la fréquence des structures et par rapport à des caractéristiques internes.

Pour compléter l'analyse, les caractéristiques internes des structures analysées ont été mises en relation avec des aspects situationnels des entretiens en question : les préparations dans les interviews télévisées apparaissent alors comme un moyen adéquat d'informer les spectateurs et se prêtent également à des buts stratégiques particuliers.

Si l'on considère cette étude d'un point de vue heuristique, on peut tout d'abord comprendre les structures analysées comme un moyen de rendre compte de la complexité des discours et des niveaux analytiques qui sont en jeu. Mais une telle démarche permet également de démontrer

²²Probablement, ce malentendu est dû à la forme de l'énoncé interrogatif qui est ambiguë dans la mesure où il permet deux interprétations possibles de la réaction attendue : soit il est interprété en tant qu'énoncé complet et donne alors lieu à une confirmation, soit il est conçu comme incomplet dans la mesure où il ne contient pas l'indication de l'année, et donne alors lieu à une précision dans ce sens.

le travail qu'accomplissent les interactants en dialoguant. A travers des études empiriques qui sont basées sur plusieurs entretiens authentiques, on est alors en mesure de saisir les routines qui se sont créées et qui constituent en quelque sorte les caractéristiques des entretiens étudiés. L'existence de conflits de structuration montre cependant que ces caractéristiques que sont les routines établies ne sont pas toujours des routines partagées. La réalité discursive repose tout à la fois sur des routines bien établies (salutations, etc.) et sur des routines liées à des situations spécifiques qui ne sont pas forcément connues des interactants et qui doivent ou peuvent être négociées.

Bibliographie

- ATKINSON J. M. & DREW P. (1979), *Order in Court. The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*, London, McMillan.
- BOUCHARD R. (1987), "Structuration et conflits de structuration", in COSNIER J. & KERBRAT-ORECCHIONI C. (éds), *Décrire la conversation*, Lyon, P.U.L., 73-104.
- BUCHER H.- J. (1993), "Geladene Fragen : Zur Dialogdynamik in politischen Fernsehinterviews", in LÖFFLER H. (éd.), *Dialoganalyse*, Tübingen, Niemeyer, Vol. 2, 97-107.
- BURGER M. (1997) "Positions d'interaction : une approche modulaire", *Cahiers de linguistique française* 19, 11-46.
- EHLICH K. (1986), *Muster und Institution. Untersuchungen zur schulischen Kommunikation*, Tübingen, Narr.
- FILLIETAZ L. (1997), "Des enjeux actionnels dans les interactions verbales : une définition de la dimension référentielle du discours", *Cahiers de linguistique française* 19, 47-82.
- GARAVENTA A. (1993), *Showmaster, Gäste und Publikum. Über das Dialogische in Unterhaltungsshows*, Bern, Lang.
- GROBET A. (ici même), "La continuité topicale dans un dialogue radiophonique : quelques relations de discours", *Cahiers de linguistique française* 21.

- GÜLICH E. & KOTSCHI TH. (1996), "Textherstellungsverfahren in mündlicher Kommunikation. Ein Beitrag am Beispiel des Französischen", in MOTSCH W. (éd.), *Ebenen der Textstruktur. Sprachliche und kommunikative Prinzipien*, Tübingen, Niemeyer, 37-80.
- HOFFMANN L. (1983), *Kommunikation vor Gericht*, Tübingen, Narr.
- JEFFERSON G. (1972), "Side Sequences", in SUDNOW D. (éd.), *Studies in Social Interaction*, New York, The Free Press, 294-338.
- JUCKER A. (1986), *News Interviews. A Pragmalinguistic Analysis*, Amsterdam, Benjamins.
- KALLMEYER W. (1985), "Handlungskonstitution im Gespräch. Dupont und sein Experte führen ein Beratungsgespräch", in GÜLICH E. & KOTSCHI TH. (éds), *Grammatik, Konversation, Interaktion*, Tübingen, Niemeyer, 81-122.
- LEVINSON S. C. (1983), *Pragmatics*, Cambridge, University Press.
- LINKE A. (1985), *Gespräche im Fernsehen. Eine diskursanalytische Untersuchung*, Bern, Lang.
- MOTSCH W. (1996), "Zur Sequenzierung von Illokutionen", in MOTSCH W. (éd.), *Ebenen der Textstruktur. Sprachliche und kommunikative Prinzipien*, Tübingen, Niemeyer, 189-208.
- PERRIN L. (1998), "La fonction des reprises diaphoniques locales dans le dialogue", in J. VERSCHUEREN (éd.), *Pragmatics in 1998 : Selected Papers from the 6th International Pragmatics Conference*, Vol. 2, Antwerp, International Pragmatics Association.
- ROULET E. et al. (1985), *L'articulation du discours en français contemporain*, Bern, Lang.
- ROULET E. (1991), "Vers une approche modulaire de l'analyse du discours", *Cahiers de linguistique française* 12, 53-81.
- ROULET E. (1996), "Une description modulaire de l'organisation topicale d'un fragment d'entretien", *Cahiers de linguistique française* 18, 11-32.
- ROULET E. (1997) "L'organisation polyphonique et l'organisation inférentielle d'un dialogue romanesque", *Cahiers de linguistique française* 19, 149-197.

- SCHANK G. (1979) "Zum Ablaufmuster von Kurzberatungen - Beschreibung einer Gesprächsstruktur", in DITTMANN J.(éd.), *Arbeiten zur Konversationsanalyse*, Tübingen, Niemeyer.
- SCHEGLOFF E. A. (1988), "Presequences and Indirection. Applying Speech Act Theory to Ordinary Conversation", *Journal of Pragmatics* 12, 55-62.
- SCHWITALLA J. (1979), *Dialogsteuerung in Interviews. Ansätze zu einer Theorie der Dialogsteuerung mit empirischen Untersuchungen von Politiker-, Experten- und Starinterviews in Rundfunk, und Fernsehen*, München, Hueber.
- SELTING M. (1995), *Prosodie im Gespräch. Aspekte einer interaktionalen Phonologie der Konversation*, Tübingen, Niemeyer.
- SINCLAIR J. M. & COULTHARD R.M. (1975), *Towards an Analysis of Discourse. The English used by Teachers and Pupils*, Oxford, Oxford University Press.
- STENSTRÖM A.-B. (1984), *Questions and Responses in English Conversation*, Lund, CWK Gleerup.
- TECHTMEIER B. (1996), "Akzeptanzstützung als textstrukturierendes Prinzip", in MOTSCH W. (éd.), *Ebenen der Textstruktur. Sprachliche und kommunikative Prinzipien*, Tübingen, Niemeyer, 121-164.
- TEN HAVE P. (1993), "Fragen von Ärzten. Erste Bemerkungen", in LÖNING P. & REHBEIN J. (éds.), *Arzt-Patient-Kommunikation. Analysen zu interdisziplinären Problemen des medizinischen Diskurses*, Berlin/New York, de Gruyter, 373-383.
- WETZEL-KRANZ B. (à paraître), *Die Befragung in Vorstellungsgesprächen und anderen Gesprächstypen*, thèse, Université de Genève.