DE QUELQUES DERAPAGES CONVERSATIONNELS DANS L' ENTRETIEN DE RECHERCHE

L'entretien est un moyen d'investigation fort prisé dans les sciences sociales. Demander aux gens ce qu'ils pensent de tel ou tel aspect de la réalité, les faire raconter ce qu'ils ont vécu, éventuellement les provoquer pour juger de leur réaction, tout cela va constituer les matériaux du chercheur et c'est sur ces matériaux qu'il va valider ses réflexions théoriques et puiser ses exemples.
Les remarques qui suivent ont été inspirées par l'analyse d'entretiens réalisés dans le cadre d'un projet linguistique financé par le FNRS[1] sur la migration interne en Suisse.

Dans nos représentations de la science, l'objectivité est liée à la notion de vérité et si on a recours à l'entretien, il faut pouvoir garantir que les matériaux récoltés sont proches de la vérité: c'est du moins ce que souligne GRAWITZ (1981) en parlant de l'entretien dans les sciences sociales: "puisqu'il s'agit d'une interaction, il convient d'en étudier les deux termes: l'enquêté et ce qui le pousse à parler, l'enquêteur et l'attitude qu'il doit prendre pour aider l'enquêté à parler et *dire la vérité*" (p.714, c'est moi qui souligne). Cette vision de l'entretien est aussi celle que l'on peut avoir de l'interrogatoire policier ou de l'entretien thérapeutique: dans tous les cas, on presse l'enquêté de dire la vérité, au besoin on la déduira de ses propres dires. Imaginons qu'on pose la question "pourquoi ne sortez-vous jamais de chez vous?" à un Romand vivant à Berne et que ce dernier réponde "parce que je me plais bien à la maison", le chercheur aura tendance à voir dans cette réponse une défense. Pour peu que l'informateur émette quelques stéréotypes virulents sur la région d'accueil et ses habitants, le chercheur interprétera volontiers cette réponse comme la manifestation d'un problème d'intégration: notre informateur ne sort jamais de chez lui parce qu'il n'est pas (ou mal) intégré à Berne. L'enquêté a donc en quelque sorte menti, mais n'a pas dupé le chercheur... Cet exemple est quelque peu caricatural, il n'en reste pas moins que ces mécanismes

d'interprétation apparaissent dès que l'on se met à analyser un entretien. Or, un entretien de recherche est aussi une conversation entre deux personnes. Plutôt que de voir l'enquêté comme un possible écran entre l'enquêteur et la vérité, nous pouvons considérer la situation d'entretien comme une scène: deux acteurs y prennent place, le chercheur et l'informateur, tous les deux vont chercher à construire des échanges cohérents autour de notions que l'un ou l'autre (parfois les deux) considère(nt) comme importantes, en respectant les règles culturelles de la conversation. Dans ce cadre d'analyse, qui est celui de l'ethnométhodologie (pour une brève présentation, voir COULON, 1987), la notion de vérité pose problème car, dans toute conversation, les acteurs en présence vont parfois se trouver dans l'obligation de "mentir" afin de respecter les règles de la conversation. SACKS (1973) illustre cette obligation en analysant les salutations: même si quelqu'un va très mal, il répondra spontanément "bien" à la question "comment allez-vous?", s'il ne peut ou ne veut s'épancher. Les règles occidentales de la conversation font que si l'on répond "très mal" à la question, l'interlocuteur va se sentir obligé de demander "pourquoi?" et si cet interlocuteur n'est pas suffisamment proche de la personne souffrante, il serait assez incongru que cette dernière se mette à dévoiler les raisons qui font qu'elle va mal. Elle peut/doit donc "mentir" en répondant qu'elle va bien et, ce faisant, elle se conforme aux règles de politesse du monde dans lequel elle vit. Les usages conversationnels, acquis parallèlement au développement du langage, règlent les interactions, même dans un entretien de recherche. Les deux acteurs en présence ne se connaissent pas et, dans une telle situation, les deux vont être amenés à "mentir". L'informateur qui dit "je ne sors jamais parce que je me plais bien chez moi" préfère suivre la règle qui veut que l'on ne confonde pas entretien de recherche et discussion entre amis: informateur et enquêteur ne sont pas assez intimes pour entrer en matière sur cette question. Ce qui se passe vraiment pour l'informateur ne regarde pas l'enquêteur, c'est du moins ainsi que les acteurs en présence définissent la situation.

L'enquêteur n'insistera pas, il poursuivra l'entretien en lançant une autre question.

Un autre problème lié à la vérité se pose pour l'enquêteur. Que fait-il quand il entend, dans la bouche de l'informateur, ce qu'il croit être, en vertu de sa formation, une contre-vérité ("le dialecte n'est pas une langue", par exemple)? L'enquêteur ne va bien sûr pas interrompre l'informateur, il tentera même de faire comme si de rien n'était et encouragera discrètement l'informateur à continuer (empathie...). En quelque sorte, l'enquêteur "trompe" l'informateur, il ne dévoile pas toutes ses cartes, son rôle le pousse à faire comme si de rien n'était. L'exemple qui suit illustre mon propos. Le thème en cours dans l'entretien est le mélange des langues:

<u>Exemple 1</u> (F1BEh)
E enquêteur
I informateur

E pi vous avez l'impression que les Suisses alémaniques i font aussi des mélanges comme ça?
I ah oui i sont spécialistes
E (rire) c'est ce que vous appelez "quand ils écorchent le: la langue" c'est ça?
I oui
E c'est parce qu'ils mélangent
I ouais
E ouais
I je dirais à ce sujet que plus les SA viennent de l'est moins ils ont de difficultés à parler en bon allemand
E pi ça tient à quoi vous croyez?
I ça tient à la proximité de l'allemand de la ph: de l'Allemagne et de l'Autriche
E ah ouais mais alors à Berne ça
I à Berne ça coince même Argovie (E rit) bon y en a aussi qui savent très bien l'allemand hein
E mhmh
I i faut aussi/ y a de toutes sortes de/ i faut pas généraliser non plus euh: à outrance
E non mais ça existe
I voilà ça existe - les Zürichois ont plus de facilité à parler en bon allemand que les Bernois
E ouais ouais (acquiescement)

L'informateur développe ce que BOREL, GRIZE, MIEVILLE (1983) appellent une *schématisation*. Selon les termes de GRIZE (1990, p.37) "Schématiser un aspect de la réalité , fictive ou non, est un acte sémiotique: c'est donner à voir". Notre informateur,

interviewé comme "Romand, spécialiste de la Suisse allemande", présente sa vision des choses: plus on s'éloigne des frontières allemande et autrichienne, plus on a de peine à parler le "bon allemand", la proximité de l'Allemagne et de l'Autriche influence la compétence en allemand standard. D'un point de vue sociolinguistique, l'aspect de la réalité ainsi schématisé est fictif. Il n'en reste pas moins que le linguiste-enquêteur, après avoir suscité l'explication (*ça tient à quoi vous croyez ?*)participe à l'élaboration de la schématisation: alors que l'informateur modalise ses paroles *(faut pas généraliser à outrance)*, l'enquêteur abonde dans le sens de ce dernier *(non mais ça existe)* ; Après cette affirmation stéréotypée *les Zürichois ont plus de facilité à parler en bon allemand que les Bernois*, E ratifie par *ouais ouais* une croyance qu'il dénonce en d'autres lieux!. On pourrait conclure à la schizophrénie de l'enquêteur-linguiste, on peut aussi mettre en évidence le principe de coopération (GRICE, 1979, p.61) qui veut que "votre contribution conversationnelle corresponde à ce qui est exigé de vous, au stade atteint par celle-ci, par le but ou la direction acceptés de l'échange parlé dans lequel vous êtes engagé". A ce point de l'échange, l'intervention de l'enquêteur est en quelque sorte requise: d'une part elle préserve la face de l'informateur en accréditant ses dires, d'autre part elle met un point final à l'échange, la discussion va pouvoir se poursuivre sur un autre thème. Une absence de réaction de l'enquêteur aurait enfreint le principe de coopération, une réaction négative du genre "ce que vous dites est un stéréotype linguistiquement nullement fondé" ne peut faire partie du rôle de l'enquêteur-linguiste: il n'est pas là pour faire un cours sur le fonctionnement linguistique des stéréotypes mais pour recueillir des données...

La notion de schématisation relativise l'idée du vrai: la tâche de l'observateur n'est pas de déceler la vérité dans les dires des informateurs mais d'expliciter les schématisations qui sont produites dans une situation d'entretien de recherche, par un informateur expert de la question, pour un universitaire. Cette dernière dimension est fondamentale: une schématisation est un produit fabriqué **pour** un destinataire et parfois (on l'a vu dans

l'exemple précédent) **avec** lui. Le contenu des schématisation est largement dépendant du rapport qui s'instaure entre les acteurs et la réalité décrite par les informateurs comporte de multiples aspects qui ne seront jamais entièrement cernés dans un entretien.

L'analyse d'un entretien qui "dérape" permet de mettre en évidence les notions de rôle, de règle conversationnelle et de schématisation. Dans l'exemple suivant, I, l'informateur, est un Romand d'une cinquantaine d'années, établi à Berne depuis 25 ans; E, l'enquêteur, est une femme dans la trentaine. Ils abordent les questions sur l'identité du migrant:

Exemple 2 (Sg2, Be)
Les énoncés soulignés indiquent que E et I parlent ensemble

1 E mh vous vous considérez comme quoi maintenant vous êtes encore un Suisse romand ou vous êtes quoi?
2 I vous savez ces questions d'identité moi ça me fait chier a priori
3 E c'est vrai? (rire)
4 I je je&je/
5 E c'est malin c'est le titre du programme (rire)
6 I je suis pas euh
7 E ça tombe mal (rire)
8 I j'ai pas le: l'esprit carotte si vous voulez
9 E non mais bon/
10 I des racines
11. E ça d'accord mais/
12. I c'est pas quelque chose me: je sais pas où je suis enraciné
13. E ouais vous êtes bien d'accord que l'identité c'est quand même quelque chose d'important j'entends qu'on soit carotte ou pas

L'incident débute en 1. La question abrupte de E est suffisamment directe, donc menaçante pour la face négative de I[2] pour qu'elle entraîne une réponse directe et également menaçante pour la face de E. C'est ce qui ne manque pas d'arriver en 2, déconcertant quelque peu E qui rit. La réponse de I constitue un événement rare pour ne pas dire imprévu dans le cadre d'un entretien de recherche. Cette réponse conduit à une rupture de l'entretien et le rire de E minimise cette rupture. Comme le remarque GOFFMAN (1973,) "Une façon de s'accomoder des ruptures involontaires consiste pour les participants à en rire, pour bien montrer que, tout en comprenant ce qu'expriment implicitement ces ruptures, ils ne le prennent néanmoins pas au sérieux" (vol I, p.56). Entre 3 et 8, E et I parlent à tour de rôle, mais bien qu'il y ait succession de tours de parole, il n'y a pas échange mais monologues parallèles : alors que I tente

d'expliquer pourquoi l'identité le fait chier, E fait allusion à la tâche qui est la sienne et qui justifie sa présence chez l'informateur, c'est-à-dire contribuer aux travaux d'un programme de recherches sur l'identité nationale! Cette allusion au programme est aussi, pour l'enquêteur, une entreprise de restauration de sa façade: E légitime la pertinence de la question en invoquant le titre du programme. Dès 9., E tente d'apporter par lui-même de la pertinence à cette question mais les paroles se chevauchent et ce n'est qu'en 13 qu'il peut insister "l'identité c'est quand même important".
Le rire (3), les tours de parole qui se suivent mais qui ne dépendent pas les uns des autres (3-10), ceux qui se chevauchent (11-13), tout cela est l'indice d'un incident de conversation et que les acteurs en présence cherchent à retrouver leur équilibre conversationnel. Les répliques 1 et 2 comportent des menaces pour les faces respectives des acteurs et ces menaces trouvent un écho dans le dysfonctionnement de la conversation: les contributions des participants, durant quelques secondes, ne dépendent plus les unes des autres, ce qui constitue, toujours selon GRICE, un manquement au principe de coopération. A ce moment-là, la situation n'est plus très bien définie. L'entretien pourrait bien sortir de la catégorie des "transactions coopératives" pour entrer dans celle des dialogues de sourds... Bien qu'il y ait refus explicite d'entrer en matière, l'informateur esquisse tout de même une schématisation de l'identité, il "donne à voir" en cet instant précis qu' *il n'a pas l'esprit carotte* et *qu'il ne sait pas où il est enraciné.*
Après cette rupture l'entretien reprend:

Exemple 3

1.	I	non mais là j'ai j'ai dit des: des conneries parce que je pourrais tenir un autre langage (E rit) sur ce problème/
2.	E	en fonction de l'entretien
3.	I	si je veux . si vous voulez je peux parler de mes racines qui sont/ mes racines je vais vous dire elles sont à Echallens (ton narquois)
4.	E	Echallens? c'est dans le can/
5.	I	c'est le village où je suis né
6.	E	ah mon Dieu (ton ironique, rire)
7.	I	je suis né dans un village où: j'ai encore des cousins qui sont paysans
8.	E	vous les voyez?

9.	I	bien sûr on va se saouler la gueule ensemble de temps en temps une fois par année à des occasions enterrements mariages des enfants des choses comme ça . et puis ce village est un village qui est/que je ne reconnais plus et je ne reconnais même plus les gens avec qui j'ai été à l'école là-bas école enfantine et primaire. c'est-à-dire qu'il y a des constructions le&le syndic est une sorte de sociologue stupide euh qui s'occupe des: je sais pas quoi
10.	E	vous aimez pas les universitaires hein?

L'échange reprend avec un acte réparateur, c'est-à-dire que l'incident précédent est reconnu et minimisé (1). L'entretien pourrait à nouveau se dérouler d'une manière normale, selon le style qui lui convient. C'est une véritable prise de rôle à laquelle nous assistons. I va maintenant "tenir un autre langage", avec la distance de l'ironie il est vrai, il va présenter quelque chose de plus conforme à la situation: alors qu'il disait ne pas savoir où il était enraciné quelques tours de parole auparavant, il parle maintenant de ses racines en région d'origine. Le recadrage de l'entretien opéré en 1 et 2 entraîne cette modification, l'informateur donne à voir un autre aspect de la réalité telle qu'il la conçoit. Toutefois, au ton narquois adopté dans ce passage par l'informateur et qui laisse tout de même transparaître une certaine nostalgie (9. *ce village que je ne reconnais plus, je ne reconnais même plus les gens avec qui j'étais à l'école enfantine et primaire*) répond le ton légèrement ironique de l'enquêteur.
Ironie et persiflage ne sont guère compatibles avec le style de l'entretien de recherche et le ton adopté par les acteurs laisse prévoir un nouveau dérapage, qui survient en 9, où I parle d'un "sociologue stupide" ce qui provoque une réaction de E (*vous n'aimez pas les universitaires hein?*), qui initie une nouvelle rupture.

Le lien entre rôle et schématisation est bien mis en évidence à travers ces deux extraits. Sans pouvoir se décider à entrer complètement dans le rôle traditionnel des enquêteurs et des informateurs, les deux acteurs de ce "mauvais" entretien hésitent sur la définition de la situation, sur le type de langage à adopter. Ces hésitations font apparaître un processus qui reste en général dissimulé dans un entretien: l'informateur **choisit** en fonction d'un grand nombre de paramètres (vision

qu'il a de lui-même, statut et apparence de l'enquêteur, objet de l'enquête, temps et lieu de l'entretien, etc.) ce qu'il va présenter à l'enquêteur. Dans notre exemple, les traces de ce choix apparaissent dans le commentaire métalinguistique *je pourrais tenir un autre langage sur ce problème.*, à supposer que "je" veuille bien endosser le rôle du "Romand-migrant expert de la Suisse alémanique", ce qu'il ne semble pas réellement désirer.

S'il est vrai que les rôles d'enquêteur et d'informateur sont dans une large mesure pré-établis, cet entretien montre qu'ils se négocient aussi dans l'interaction et que quelques mots suffisent parfois à les remettre en question. Une autre manifestation de cette fragilité des rôles pré-établis et du lien existant entre le rôle et la face est donnée par l'exemple 4. Cet entretien réunit quatre acteurs, un jeune couple romand établi à Berne depuis peu et un couple d'enquêteur (E1, E2). Les quatre personnes sont sensiblement du même âge.

Exemple 4 (F3BEh)

E1 vous pratiquez d'autres langues à part le français pi l'allemand ?
I pratiquer ?
E1 ouais
I euh attention (E1 éclate de rire) on parle quoi là c'est de l'anglicisme ça (E2 rit)
E1 vous croyez ?
E2 vous êtes sensible aux anglicismes
E1 vous êtes sensible à ça ?

L'échange débute par une question de E1, question à laquelle ne répond pas I, qui déclenche une séquence latérale portant sur une expression (pratiquer une langue) qu'il considère comme "pas française". La remarque est si inattendue que E1 ne comprend pas tout de suite qu'il s'agit d'un commentaire sur sa formulation, mais pense que I répète *pratiquer* pour être sûr d'avoir bien compris la question. Le rire de E1, juste après l'avertissement *euh attention* de I devance le jugement de ce dernier *c'est de l'anglicisme ça*. L'enquêteur-linguiste, censé être un expert et un défenseur de la bonne langue, est surpris en flagrant délit d'anglicisme et l'informateur le lui fait remarquer . Cette réplique constitue une menace pour la face positive de E1, c'est

aussi une infraction au principe de coopération: I ne répond pas à la question qui lui est posée (il le fera plus tard!) et , à nouveau, on voit réapparaître les signes de cet incident dans le mécanisme de la conversation. Il y a tout d'abord le rire de E1, signe que l'incident est reconnu et minimisé, il y a ensuite le chevauchement des paroles de E1 et E2, qui se précipitent pour reprendre la direction des opérations en relançant une question *vous êtes sensibles aux anglicismes?* L'espace d'un instant, I révèle ce qu'il considère comme une faille dans le rôle de l'enquêteur: un linguiste digne de ce nom parle un français sans reproche. Les enquêteurs perçoivent la menace et, occupant d'une seule voix la même place énonciative, faisant corps contre cette menace, ils réaffirment leur rôle "ici, c'est nous qui posons les questions"!

Pour conclure...

J'ai essayé de montrer dans ces quelques pages que les données qu'on recueille dans un entretien de recherche sont des schématisations qu'un informateur construit expressément **pour** un enquêteur. Ces schématisations sont largement dépendantes du rapport qui s'instaure entre les acteurs, des rôles qu'ils définissent **avant** l'interaction et qu'ils redéfinissent **dans** l'interaction. Un entretien réunit des acteurs qui ne se connaissent pas et qui ne se reverront plus: cette situation entraîne des contraintes rituelles qu'il convient de respecter si on veut arriver au bout de l'entretien sans encombre. Ces contraintes font que la tâche de l'informateur n'est pas de dire la vérité mais de construire une schématisation susceptible d'intéresser des linguistes. Le non-respect des contraintes rituelles (menaces pour la face, violation du principe de coopération) entraîne des incidents conversationnels qui laissent des traces (chevauchement, tours de parole qui ne dépendent pas entre eux, rire atténuateur...). Dans les manuels de méthodologie, ces incidents sont traditionnellement considérés comme révélateurs d'un "mauvais entretien", je préfère y voir le signe que toute interaction humaine réserve des surprises et que les sciences humaines doivent tenir compte

de ces dérapages conversationnels dans l'interprétation des données. La théorisation de la pratique de l'entretien est une nécessité mais la théorisation ne peut (et ne devrait pas essayer d') entraîner une unification des pratiques.

Marinette Matthey
Université de Neuchâtel

[1]Ce projet s'inscrivait dans le cadre du programme national de recherche (PNR) 21 *Identité nationale et pluralisme culturel* et avait pour titre *Migration interne, contacts linguistiques et conversation* (subside 4.994.0.86.21). L'équipe de recherche était constituée de François de Pietro, Rita Franceschini, Gabi Granegger, Georges Lüdi, Cecilia Oesch-Serra, Lilli Papaloïzos, Bernard Py et la soussignée.

[2]Les termes de façade, face négative (l'intégrité du territoire de l'acteur) et positive (l'image qu'il donne de lui) sont utilisés ici dans le sens que donne GOFFMAN (1973) à ces termes.

BIBLIOGRAPHIE

BOREL, M.-J., GRIZE, J.-B., MIEVILLE, D. (1983) *Essai de logique naturelle*, Berne, Lang.

COULON, A. (1987) *L'ethnométhodologie* , Paris, PUF (Que sais-je?).

GOFFMAN, E. (1973) *La mise en scène de la vie quotidienne*, Paris, Minuit, vol. I et II.

GRAWITZ, M. (1981) *Méthodes des sciences sociales*, Paris, Dalloz (Précis Dalloz, 5ème édition).

GRICE, H.P.(1979) Logique et conversation, *Communications* 30, 57-72

GRIZE, J.B. (1990) *Logique et langage*, Paris, Ophrys.

SACKS, H. (1973) Tout le monde doit mentir, *Communications* 20, 182-202