Zeitschrift: Bulletin CILA : organe de la Commission interuniversitaire suisse de linguistique appliquée

Herausgeber: Commission interuniversitaire suisse de linguistique appliquée

Band: - (1993)

Heft: 57: Approches linguistiques de l'interaction

Artikel: Gestion des rôles dans l'interview semi-directive de recherche : activités de guidage et travail relationnel de l'intervieweur

Autor: Pekarek, Simona

DOI: https://doi.org/10.5169/seals-978135

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften auf E-Periodica. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen sowie auf Social Media-Kanälen oder Webseiten ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Mehr erfahren

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. La reproduction d'images dans des publications imprimées ou en ligne ainsi que sur des canaux de médias sociaux ou des sites web n'est autorisée qu'avec l'accord préalable des détenteurs des droits. En savoir plus

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. Publishing images in print and online publications, as well as on social media channels or websites, is only permitted with the prior consent of the rights holders. Find out more

Download PDF: 10.01.2026

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, https://www.e-periodica.ch

Gestion des rôles dans l'interview semi-directive de recherche: activités de guidage et travail relationnel de l'intervieweur

1. Introduction

L'interview se présente comme une rencontre communicative entre un intervieweur[1], qui pose des questions, et un interviewé, qui fournit des réponses. L'intervieweur a le rôle du meneur de jeu qui incite la transmission de l'information et contrôle le mécanisme de l'interview. L'interviewé, en revanche, est dans une large mesure réduit à un rôle réactif qui lui impose, une fois qu'il a accepté la situation d'interview, l'obligation de répondre aux initiations effectuées par l'intervieweur. L'asymétrie des rôles occupés coïncide ainsi avec une inégalité des forces exercées de part et d'autre par les participants: l'interview constitue une forme de discours favorisant, de par sa nature même, l'exercice de pouvoir d'un interlocuteur sur l'autre.

Observée de plus près, cette situation asymétrique s'avère pourtant plus complexe qu'elle ne le paraît. Premièrement, la position de l'intervieweur – privilégiée, certes – est équivoque. Son rôle est moins de s'exprimer lui-même que de susciter la parole de l'autre, de soumettre son activité discursive à la nécessité de favoriser la transmission de l'information. En plus, parfois l'interviewé contredit l'intervieweur, réfute des présuppositions, avoue un manque de savoir, se repent de questions non posées ou trop personnelles et dispose de stratégies d'évitement et de modification des thèmes pour influencer le cours de l'interview. Or, le rôle de l'intervieweur dans l'interview de recherche, lui imposant d'obtenir le plus de renseignements possibles sur un sujet spécifique, est d'autant plus complexe que la position privilégiée de cet intervieweur n'est pas donnée une fois pour toutes. Au contraire, rôles et tâches font l'objet de (re)négociations constantes au cours de l'interaction.

Deuxièmement, l'interview ne repose pas uniquement sur les rôles officiels des interactants. La relation sociale y est vécue à la fois sous forme d'un rapport de rôles et d'un rapport interpersonnel. Selon BRONCKART (1985), «[...] dans toute situation, il y a 'celui (ceux) qui parle(nt)' et 'ce au nom de quoi il(s) parle(nt)' [...] Au travers du discours d'un seul producteur, plusieurs 'voix sociales' peuvent s'exprimer, plusieurs rôles peuvent se superposer, dialoguer, ou entrer en compétition». En tant que forme d'interaction sociale, l'interview investit simultanément rôles publics *et* per-

1 Pour des raisons de commodité et de lisibilité, j'emploierai désormais les formes masculines pour renvoyer aux participants masculins et féminins dans l'interview.

sonnes privées. Plus encore, les dimensions publique et privée s'entrecroisent de façon complexe pour former la toile de l'interaction en cours. A l'intérieur des rapports de rôles institutionnellement préétablis se joue tout un petit monde de négociations et de forces qui sont et la source et le reflet des relations sociales qui s'établissent dans et par la conversation.

Enfin, l'interview semi-directive de recherche occupe dans ce contexte une position bien spécifique. Tout en étant une *forme de dialogue social,* ce type d'interview s'inscrit comme *élément méthodologique* dans une démarche scientifique. Les interviews qui font l'objet de la présente étude constituent plus spécifiquement des instruments de transmission ou de repérage des expériences des interviewés et des savoirs sociaux liés à ces expériences. La parole est ici à la fois véhicule de représentations personnelles de l'interviewé relatives à un sujet spécifique et de *relations sociales publiques (rôles) et privées (personnes)* entre intervieweur et interviewé[2]. Nous verrons que le problème fondamental qui se pose dans ce contexte est que les relations publiques et privées risquent de se heurter les unes aux autres, et que les dimensions sociale et scientifique de l'interview de recherche peuvent entrer en conflit.

1.1 Orientation de l'approche et objectifs

Le présent article résume une partie des résultats d'une étude plus étendue portant sur les modalités de construction interactive des rôles et des rapports de rôles dans l'interview semi-directive de recherche, étude intitulée *Gestion des rôles et comportement interactif verbal dans des interviews semi-directives de recherche* (PEKAREK 1993).

Mon approche se situe dans une perspective interactionniste et constructiviste. La prémisse de base qui fonde les analyses est que le processus de constitution des rôles et des relations sociales est observable à travers des traces linguistiques dans le discours des interactants[3].

2 Ce besoin de distinguer par rapport à la réalisation du moi dans l'interaction sociale entre, d'une part, une position plutôt officielle ou institutionnelle, position qui se traduit dans les termes de statut et de rôle, et, d'autre part, un côté plus personnel, inofficiel, individuel, se retrouve entre autres chez SCHENKEIN (1978), GOFFMAN (1981, 395) et BROWN/FRASER (1979). Bien que distinguables, les parties du moi ne sont pas séparables: c'est pourquoi GOFFMAN (1981, 278) et aussi BERGER/LUCKMANN (1986) parlent de distance et non pas de séparation entre le moi et son rôle. Les deux se trouvent en interdépendance et corrélation permanentes, d'où la variété dans la réalisation de tel ou tel rôle et la difficulté, voire l'impossibilité, de dresser des définitions précises d'un rôle *in abstracto,* sans la base de données empiriques.

3 Si l'on considère avec BRONCKART (à paraître) le discours comme «forme d'organisation particulière que prennent les productions langagières en fonction du genre d'activité

L'analyse proposée ici se concentrera sur le rôle de l'intervieweur. On examinera en particulier deux formes d'activités discursives de la part de l'intervieweur qui interviennent de façon décisive dans la gestion des rôles respectifs:

- les opérations de guidage
- les instruments du travail relationnel.

Le terme d'*opérations de guidage* renvoie aux activités de l'intervieweur visant à guider/ mener l'entretien selon ses intentions et sa planification discursive.

Les *instruments du travail relationnel* consistent en un certain nombre de procédures discursives mises en œuvre par l'intervieweur pour favoriser le maintien d'une relation sociale positive avec l'interviewé[4]. La notion de travail relationnel négatif renvoie aux activités qui nuisent à cette relation.

Les deux activités discursives seront abordées sous l'angle de la question de savoir comment certaines lois générales qui régissent la conversation fonctionnent dans le type d'interaction spécifique qu'est l'interview semi-directive de recherche. Il s'agira plus spécifiquement d'étudier l'emploi du travail relationnel à des fins de guidage. Je tenterai en particulier de répondre aux questions suivantes:

- quelle est la nature du rapport entre les deux types d'activité?
- est-ce que le travail relationnel peut fonctionner comme appui pour les procédures de guidage?
- ou est-ce qu'il peut même faire l'objet de véritables exploitations à des fins de guidage?

L'objectif de l'analyse sera d'illustrer que *le couplage systématique des deux éléments, guidage et travail relationnel, s'appuie sur un jeu subtil avec la double identité publique et privée de l'intervieweur.* La perspective choisie m'amènera finalement à m'interroger sur le rôle de l'interview en tant qu'instrument méthodologique dans une démarche scientifique.

humaine à laquelle elles s'intègrent», on aboutit à la prémisse que les rapports interpersonnels, les rapports de rôles et les tâches que comporte une activité spécifique laissent des traces dans l'organisation du discours. Voir également les notions d'organisation pragmatique et d'organisation des propositions chez ADAM (1991) et BROWN/LEVINSON (1987) et ROULET (1980) sur l'impact des choix de formes linguistique sur (et leur dépendance de) la relation sociale entre les interlocuteurs.

4 On se trouve très proche ici du concept de figuration (GOFFMAN 1974). En effet, la notion goffmanienne, telle qu'elle est utilisée dans l'analyse des interactions verbales, englobe un vaste ensemble de phénomènes discursifs, en partie extrêmement subtils, parmi lesquels les instruments du travail relationnel ne constituent qu'un sous-ensemble limité d'unités fonctionnelles particulières (voir point 3. ici-même).

1.2 Le corpus: des interviews semi-directives de recherche

Les analyses proposées ici s'appuient sur un corpus de trois interviews semi-directives recueillies en 1989 dans le cadre d'une recherche linguistique portant sur la migration interne en Suisse[5]. Il s'agit d'«entretiens centrés» (GRAWITZ 1986) sur une expérience et/ou un savoir. Ils constituent une «[...] procédure d'investigation scientifique, utilisant un processus de communication verbale, pour recueillir des informations, en relation avec le but fixé» (ibid., 718).

Les deux intervieweurs qui ont participé à l'enquête, les mêmes dans les trois interviews, sont des chercheurs, plus précisément des linguistes. Il s'agit d'une femme (X dans les transcriptions) et d'un homme (Y). Les interviewés (H) sont des migrants provenant de la Suisse romande qui sont venus s'installer à Bâle. Les interviews ont lieu chez les interviewés, dans un cadre qui leur est donc familier. Elles se déroulent sur un ton détendu.

La caractérisation des interviews comme interviews semi-directives repose sur le fait que les intervieweurs ne suivent ni un questionnaire ni un ordre prédéterminé de questions. Ils donnent libre cours à l'interview qu'ils orientent selon certains domaines d'intérêt concernant le parcours migratoire et linguistique des interviewés. La nature du rapport intervieweur-interviewé, vécu ici comme rapport chercheur-informateur, distingue l'interview semi-directive d'autres types d'interview: disposant d'un degré de liberté relativement important, intervieweur et interviewé ont la possibilité de gérer et de négocier en commun leurs rôles respectifs de diverses façons. L'intervieweur garde toutefois la fonction de meneur de jeu, qui oriente et le cours de la conversation et les contributions de l'interviewé, et guide ce dernier dans son rôle en fonction de l'objectif de la recherche.

1.3 L'ambiguïté de l'interview comme moyen d'investigation scientifique

L'interview en tant que moyen d'investigation scientifique comporte, de par sa nature même, deux dimensions fondamentalement problématiques.

Premièrement, l'interview se présente comme interaction interrogative entre quelqu'un qui pose des questions ou qui utilise d'autres moyens pour amener l'autre à s'exprimer sur certains sujets, et quelqu'un d'autre qui est censé répondre. Or, une position trop dominante de l'intervieweur peut

5 Ce projet, dirigé par G. Lüdi (Université de Bâle) et B. Py (Université de Neuchâtel), s'inscrivait dans le cadre du programme national de recherche 21 *Identité nationale et pluralisme culturel* et avait pour titre *Migration interne, contacts linguistiques et conversation.*

freiner la production discursive et l'informativité de l'interviewé, et diminuer ainsi l'efficacité de l'interview en tant qu'instrument de recherche.

Deuxièmement, une tension bien particulière sous-tend ce type d'interview où l'interviewé est censé relater une partie de son expérience personnelle[6]. L'interviewé y occupe un rôle institutionnalisé. Simultanément il est un individu explicitant l'expérience privée qu'il doit non seulement transmettre mais aussi présenter comme pertinente et parfois même défendre. L'intervieweur, par contre, a la possibilité, voire l'obligation, de cacher son identité privée derrière l'identité officielle qu'il revendique, son expérience personnelle n'étant point en question. Comme le montrera l'analyse, la tension identité privée – rôle public peut poser des problèmes à l'intervieweur, notamment dans le cas où la première (l'identité privée) éclate et bouscule la seconde (l'identité publique), ce qui risque de nuire à l'objectivité requise de l'interview de recherche.

De ces faits découle une certaine ambiguïté de l'interview comme moyen d'investigation scientifique. L'intervieweur se trouve en position de pouvoir du fait même qu'il est intervieweur (en plus, l'activité de recherche elle-même peut impliquer une telle position). Or, comme le signale BLANCHET (1987), c'est au contraire la proximité sociale, c'est-à-dire une relation sociale plus égalitaire, qui facilite le dialogue et le flux de l'information. Guide de l'interview par son rôle même, l'intervieweur doit tenter d'être un guide discret, voire invisible, car une attitude trop directive de sa part risquerait de fausser les informations à obtenir[7].

D'où la situation paradoxale de l'intervieweur-enquêteur qui doit trouver un équilibre entre, d'une part, sa *position de supériorité* en tant que guide de l'interview et, d'autre part, le *besoin de proximité sociale,* donc de neutralisation de l'asymétrie inhérente à la situation.

L'analyse qui suit s'attachera à illustrer que cet équilibre repose sur une corrélation continue, de la part de l'intervieweur, de guidage et de travail relationnel, de rôles publics et personnes privées.

6 WERLEN (1987) constate pour la conversation médecin-patient que, tandis que le médecin n'est présent pour l'essentiel qu'en tant qu'occupant d'un rôle, le patient se situe entre son rôle de patient et la transmission de sa personnalité en tant qu'individu privé. Cette tension se retrouve sous forme prononcée dans l'interview de recherche: l'interviewé s'expose face à l'intervieweur qui, lui, reste couvert.

7 cf. p. ex. BRENNER (1981).

2. *Les instruments du travail relationnel et leur fonction de guidage*

Toute interview a une vie propre qui ne s'accorde jamais parfaitement avec une schématisation quelconque de l'organisation institutionnellement prédéterminée de ce type d'interaction. Une des règles fondamentales qui régit l'interaction effective est que les intervieweurs ne sont point réduits à poser des questions[8]. Afin de favoriser la transmission de l'information, ils doivent au contraire engager des stratégies visant à prendre distance par rapport à la forme schématique de l'interview. Ces stratégies ont pour effet d'éloigner ponctuellement les intervieweurs de leur rôle officiel et de ramener la situation à un niveau plus symétrique. Les intervieweurs produisent trois types de contributions qui n'ont pas directement fonction de questions, mais qui verbalisent leurs attitudes ou opinions personnelles:

1. remarques évaluatives positives (aucune remarque évaluative négative ne figure dans le corpus)
2. commentaires d'assentiment et commentaires «neutres» de reprise
3. commentaires de dissentiment.

Dans chacun de ces cas, l'emphase est apparemment mise sur l'enjeu interpersonnel et non pas sur la transmission d'informations. Toutes les interventions en question comportent une orientation de la part de l'intervieweur vers le discours de l'interviewé. Les deux premiers types d'intervention signalent l'acceptation de ce discours et du locuteur qui l'énonce. Ce qui distingue les commentaires de dissentiment c'est qu'il s'agit d'un refus du dit, tandis que l'acceptation du dire (et de l'énonciateur) est préservée. Signes d'une certaine distanciation de l'intervieweur de son rôle de questionneur en faveur de la position plus personnelle d'un locuteur qui exprime son attitude ou son opinion, ces éléments contribuent en plus à ramener momentanément les interactants à une relation moins institutionnalisée. Cependant, comme nous le verrons par la suite, de tels éléments de distanciation du cadre de l'interview apparaissent souvent à des endroits spécifiques dans la trame conversationnelle où ils sont liés à une fonction organisatrice.

8 Notons dans ce contexte que les critères grammaticaux de la définition de la question s'avèrent insuffisants pour caractériser les demandes d'information de l'intervieweur. Un énoncé assertif de sa part peut avoir valeur de question puisqu'il sera interprété par l'interviewé par rapport au cadre des attentes réciproques définies par les rôles respectifs. Le droit à poser des questions constitue par ailleurs le véhicule primordial de la position dominante de l'intervieweur.

2.1 Les remarques évaluatives positives

Les remarques évaluatives positives constituent les actes relationnels les plus directs. Il s'agit de remarques métadiscursives, plus spécifiquement de compliments explicites adressés à l'interviewé et portant sur un énoncé de sa part.

F6 I 185-195:

[H parle du rapport entre le français et l'allemand]

```
H:  (...)  j/ j'ai  l'impression  quand même  que  c'est  comme

H:  la  main  droite  et la main  gauche  la main  droite  est

Y:                                                   mhm
H:  quand même  plus  habile  et [j(e)  suis] bien  plus habile

X.                mhm
H:  en  français  mais  avec la main  gauche + c'est  aussi  pour

X:                mhm .                          (rire)
Y:                      c'est une belle image (rire)
H:autre chose *                                  si on peut (en

X:          alors  là vous  avez travaillé un certain  temps:
H:  riant)
```

FSG6 I l.316-327:

```
H:  (...)    .        en  plus  ça  fait  calendrier   .   vous

H:  pouvez  voir  j'ai  marqué  douze  heures  quinze . trente

X:                     c'est  parce que le
H:  et  un  .  x  x  x  .     mais il faut  encore  le  lire

X:                                                ah
Y:                                                   + il faut
H:  non   non  .  parce que:  que  vous   veniez .  mais c'est

X:                                            (rire)
Y:  encore le lire   c'est  bon ça   ((en  riant))
X:  bien          .   mais  oui       (rire)      .     j' [ai]

X:                                   =avec  ta  soeur  (...)
H:  pas  tout  noté  sur  le  calendrier
```

Mettant l'interviewé en position haute[9] en l'accréditant comme producteur d'énoncés intéressants, ces remarques ratifient son rôle d'informateur pertinent et contribuent par là même à l'instauration d'une relation sociale positive. Souvent, la fonction d'une telle remarque n'est cependant pas réduite à l'attribution de compliments. En effet, cette forme de travail relationnel est régulièrement liée à une opération de guidage.

F6 I l.170-190:

```
H:  c'était  extrêmement  [intense]  j/ j / j'éprouvais  quand

H:  même  le  besoin  quand  même  de parler  un p(e)tit  peu

H:  x x x  question  j(e)  sais  pas  j'avais l'impression [ du

H:  du point de vu  de mon]   équilibre  psychique  j'avais

H:  vraiment  parlé  que  ça  .  que  c/ que  qu'une  langue

X:                                                        mh*
H:  effectivement  c'est  quand même  un peu  étrangère  .

H:  fallait  que  je revienne  un  p(e)tit  peu  [c'est pour ça]

X:                                        c'est  intéressant  que
H:  que  j(e) suis revenu + à Neuchâtel *

X:  vous  ressentiez  un  peu  comme  ça  un  besoin  de  parler

X:  français     pour  poser: .  pour  trouver  un peu  ses
Y:       mhm *

X:  racines ou:
H:                oui  ((hésitant)) ça me dérange pas  je  veux

H:  dire  j/ j'ai  l'impression  quand même  que  c'est  comme

H:  la  main  droite  et la main  gauche  la main  droite  est

Y:                                                   mhm
H:  quand même  plus  habile  et [j(e)  suis] bien  plus habile

X.                mhm
H:  en  français  mais  avec la main  gauche + c'est  aussi (...)
```

Dans cet extrait, l'intervieweur recourt à une évaluation positive portant sur le contenu propositionnel du tour de l'interviewé pour introduire, ou plutôt pour focaliser, le sujet des «racines». Sans énoncé à fonction ouverte

9 cf. Kerbrat-Orecchioni (1988 et 1990) au sujet de la «mise en place» haute ou basse.

de question, l'intervieweur réussit à inciter la parole de l'interviewé et à la diriger dans la direction désirée. L'opération de guidage y est fortement masquée.

L'évaluation positive apparaît souvent comme moyen de modaliser la force de l'opération de guidage qu'elle introduit:

FSG6 I l.190-222:
[l'extrait fait suite à une longue séquence où l'interviewé parle de ses contacts à Bâle, du club d'échecs en particulier:]

Y:	***non mais je crois qu'on va revenir après là***
Y:	***dessus parce que c'est ça me paraît: intéressant de***
Y:	***parler un p(e)tit peu justement . du rôle des échecs***
X:	(rire)
Y:	mais mais donc t'avais
H:	qu'est-ce qu'il y a après (rire)
Y:	t'avais de la de la famille à à Bâle mais t'as t'as eu
Y:	beaucoup de famille ou bien t'as juste ta grand-mère
H:	j'ai ma grand-mère à Bâle à Bâle j'ai : ma une (...)

L'intervieweur contrarie ici le développement thématique de l'interviewé, qui portait sur le club d'échecs, par une opération de guidage prononcée. Par le biais d'une remarque métacommunicative, il repousse le sujet discuté à un moment postérieur de la conversation. Ce faisant, il recourt cependant à une évaluation positive de ce même sujet, évaluation qu'il intègre sous forme d'un ajout explicatif («parce que . . .») dans son discours. Ce n'est que par la suite que l'intervieweur introduit, avec appui sur l'articulateur «mais», un nouveau thème qui déterminera la poursuite immédiate de l'interaction. Par cette procédure complexe, l'intervieweur atténue la menace de la face de l'interviewé qu'implique le refus du thème actuel. Il réussit simultanément à imposer sa planification discursive. Travail relationnel et guidage, ainsi que les formes linguistiques qui les véhiculent, s'entrecroisent pour faire évoluer la conversation par rapport à la relation interpersonnelle et au déroulement thématico-structural dans le sens prévu par l'intervieweur.

2.2 Les commentaires d'assentiment et les commentaires «neutres» de reprise

Les commentaires d'assentiment portent en général sur des opinions ou des propos avancés par l'interviewé. Leur fonction semble se situer essentiellement au niveau de la relation interpersonnelle: ils servent à soutenir l'interviewé dans ce qu'il dit, comme l'illustrent les extraits suivants.

FSG6 II l.7-6:

```
X: des fois on dit que que quand on change  de  langue  on change

X: de personnalité t'as  l'impression d'être  différent  quand tu

X: parles  allemand  suisse allemand
H:                                    . oui j'ai changé  un peu

H: ma personnalité  parce que: je connais plus de monde  et  puis

H: j'ai grandi  aussi un peu et puis et puis  je vis plus chez

X:                 c'est des changements oui
H: mes  parents     (rire) alors eh:          non pas  pas  par

X:                                       oui
Y:                                           t'as pas (...)
H: rapport à la langue  je pense  pas
```

FSG6 II l. 95-110:

```
Y: tu te définirais  comme  migrant  toi
H:                                        eh  moi je: vis où

Y:                        oui
H: je m'attache  (rire)   .   + contraire je m'attache où je vis *

Y: mhm                          oui oui (rire)
H:  .   je m'attache où je vis          (rire)  alors  eh  voilà

Y: .  donc  tu te définirais pas  comme migrant
H:                                              eh . non  non*

Y: tu te sens pas déraciné
H:                           non non . mais bon  (il) y a  pas

X:                                     oui  (il) y a pas beaucoup
H: beaucoup peut-être en Afrique  eh

X: de grandes différences
H:                           non (il) y a  pas .  les rues  sont

Y:             et puis pour  qu'on puisse s'attacher  (...)
H: les mêmes
```

L'intervieweur signale par le biais des assentiments sa solidarité à l'interviewé et lui donne un soutien important dans sa production discursive. Il est particulièrement intéressant d'observer que cette sorte de commentaires figure très souvent à des endroits où la transmission de l'information se heurte à des difficultés. Leur fonction, alors, est de stimuler justement cette transmission. Ceci apparaît de façon particulièrement nette dans le second expemple cité, où l'interviewé est confronté à trois questions successives dont la seconde constitue une reformulation de la première et met ainsi en cause la réponse de l'interviewé en tant qu'information pertinente.

Les commentaires d'assentiment ont pour effet d'accréditer l'interviewé à la fois au niveau du contenu propositionnel de ses interventions et dans son rôle de fournisseur d'informations valables. Ils contribuent ainsi à mettre en place une base interpersonnelle positive entre intervieweur et interviewé en même temps qu'ils guident l'activité discursive de l'interviewé vers l'élément auquel ils font référence.

Il existe une autre sorte de commentaires – «neutres» cette fois-ci – dont la fonction est très semblable à celle des commentaires d'assentiment. Il s'agit de reprises d'un élément de l'énoncé précédent de l'interviewé:

F3 I l. 172-189:

```
[H parle de ses contacts à Bâle]
X:  (...)  c'est des gens plutôt : suisses allemands ou: tout de
X: suite des francophones ce sont : trouvés par là
H:                                                  bon. c/.il y a
H: y a du fait du fait aussi de la de la situation géographique
H: de Bâle et de et de la maison : dans laquelle je travaille
X:                                    . ah c'est francophone
H: qu(i) est une maison francophone
X: M.
H: c'est francophone M. est francophone c'est le siège le holding
X:              mhm
H: est à Genève  .  eh et et du fait qu'il y a beaucoup
H: d'Alsaciens donc ça fait qu(e) c'est c'est une maison assez
H: francophone (il) y a environ je pense un: un bon: quarante
X:                                                  mhm
H: pour cent de français donc la langue officielle de la maison
H: c'est un peu comme au au Bundesrat c'est moitié français moitié
X:                                      mhm
H: allemand chacun parle dans sa langue eh: bon . au début (...)
```

Signes d'une orientation intense vers l'interviewé et moyens de ratification de la position locutrice que celui-ci occupe ainsi que du contenu de ses énoncés, les commentaires d'assentiment remplissent surtout une importante fonction de guidage. L'intervieweur indique à l'interviewé que l'information qu'il vient de fournir n'était pas connue ou pas attendue et dirige ainsi l'attention de l'interviewé vers cet élément informatif. Simultanément, cette information est rétroactivement accentuée et qualifiée comme pertinente. En effet, dans l'extrait cité, le sujet de la maison francophone régira toute une séquence de l'entretien. Le commentaire a ainsi un impact important sur l'organisation thématique de l'interview; il oriente la production discursive de l'interviewé selon l'élément repris. Il s'agit de la classe de commentaires la plus fréquemment produite dans le corpus analysé.

Commentaires d'assentiment et commentaires de reprise ont pour fonction de focaliser un certain aspect de l'information qui vient d'être fournie. Ils incitent ainsi l'interviewé à approfondir ce même aspect, ce qu'il fait effectivement dans la plupart des cas. Tout en soutenant l'interviewé, les intervieweurs exercent un contrôle important au niveau de l'organisation de la conversation. Les deux sortes de commentaires fonctionnent selon la formule «guider en soutenant» et font par conséquent partie des stratégies des intervieweurs visant à favoriser la transmission de l'information. Plus encore, les commentaires d'assentiment constituent des indices du fait que de tels stratégies reposent justement sur l'équilibrage entre guidage et travail relationnel.

2.3 Les commentaires de dissentiment

Paradoxalement, les commentaires qui font preuve de dissentiment ramènent, eux aussi, l'interaction pour quelques instants sur un terrain plus personnel, plus symétrique. L'intervieweur quitte momentanément son rôle institutionnel pour manifester son attitude ou sa vision personnelle. Dans ces moments-là, la position ambiguë de l'intervieweur apparaît très nettement. D'une part, il se sent apparemment poussé par son statut d'individu privé à exprimer son désaccord, ce qui implique une menace de la face de l'interviewé. D'autre part, son rôle officiel lui impose de sauvegarder la face de son interlocuteur afin de faciliter la transmission de l'information. La relation entre personne privée et rôle officiel s'avère ainsi particulièrement tendue dans ces commentaires. Reste à vérifier dans quelle mesure le dissentiment peut être – et est – employé consciemment par l'intervieweur en tant que défi lancé vers l'interviewé pour stimuler la transmission d'informations.

L'exemple qui suit illustre comment un tel commentaire sert à diriger l'interviewé dans son rôle d'informateur. Cet extrait figure dans la phase d'ouverture d'une interview où l'intervieweur explique à l'interviewé les «règles du jeu»:

FSG6 I l.12-20:

```
Y:    (...)  un  questionnaire  cadre  quoi          le  but
H:                                          oui beh  justement

Y:  c'est  de comprendre  le  truc  c'est  pas de de tirer  des

Y:  informations à tout prix     x       x
H:          oui          beh c'est plus simple pour  moi  de mettre

Y:                       (rire)  + bon c'est  moins  intéressant
H:  des  croix  en général

Y:  quand même  ((en  riant))
H:   (rire)                j'en ai fait  un d'ailleurs (...)
```

Dans cet extrait, le premier énoncé de l'intervieweur relève entièrement de son rôle officiel: il explique le but de l'entretien. Le second énoncé s'avère plus complexe: tout en explicitant une opinion personnelle, l'énoncé de l'intervieweur a pour fonction d'amener l'interviewé à accepter son rôle et à se comporter conformément aux droits et obligations que lui impose ce rôle. Le rôle public de l'intervieweur s'appuie ici sur la verbalisation d'une opinion personnelle; les deux côtés de l'identité revendiquée sont indissociablement liés. Le guidage repose à nouveau sur un instrument du travail relationnel – négatif cette fois-ci.

2.4 Un contre-exemple: le déséquilibre entre guidage et travail relationnel

J'ai présenté jusqu'ici une image très harmonieuse de l'interview. Il existe cependant des moments problématiques où guidage et travail relationnel se trouvent en un déséquilibre très marqué. Si, par exemple, l'intervieweur exprime trop souvent son désaccord personnel par rapport aux propos de son interlocuteur, il met fortement en danger la face de ce dernier, ce qui peut soit bloquer la production discursive de l'interviewé, soit l'amener à adapter son propre point de vue à celui de l'intervieweur. Autrement dit, dans le cas des commentaires de dissentiment, un poids trop prononcé sur le côté interpersonnel de l'interaction risque d'avoir des retombées négatives sur la transmission de l'information. Pourtant, la procédure inverse,

c'est-à-dire une accentuation exagérée du côté institutionnel, risque, elle aussi, de freiner le flux informationnel. Une exploitation trop évidente de la position dominante que comporte le rôle d'intervieweur peut même aboutir à une manipulation de l'information.

L'exemple qui suit illustre comment l'interviewé se trouve véritablement poussé dans une impasse jusqu'à ce qu'il cède partiellement:

FSG6 I l. 148-168

```
X:  mais  tu  sais  t/vu  que  ta  mère  est  suisse allemande

X:  enfin  bâloise  tu  tu  sais  déjà  le suisse tu   savais

X:  déjà  le  suisse  allemand            ah  rien  du  tout
H:                              non  non                      non

X:  ta  mère  ne  vous a jamais parlé en suisse  allemand

H:  non .  parce  qu'elle  devait  apprendre  le  français  aussi

X:                                                   mhm
Y:                                                    jamais  du
H:  p(u)is  + elle parlait  toujours  le  français *

Y:  tout          même des p(e)tit mots ou  des des  choses
H:        non  non

X:                                                    Schätzeli
Y:  comme ça                                         et  puis
H:            oh  des p(e)tits  mots  eh . . oh  non .

X:  non
Y:       (rire)  Schätzeli
H:                          mais  bon  elle  écoutait   toujours

X:                                oui
H:  la télé   en  allemand   alors  .  je  j'étais  [encore] un

X:                                              p(u)is ta (...)
H:  p(e)tit  peu  . + p(e)tit  peu  dans  le  x *
```

Dans cette séquence, les questions d'insistance et les reformulations de la part des intervieweurs mettent systématiquement en cause les réponses fournies par l'interviewé, ce qui a pour effet de condenser l'autorité des intervieweurs et de renforcer l'effet de guidage. Questions et reformulations s'y accumulent et deviennent de plus en plus insistantes: «jamais», «jamais du tout», «même des p(e)tits mots», pour aboutir à un exemple concret «Schätzeli». Et effectivement, après avoir constamment répondu par non, l'interviewé finit par céder en partie: «mais bon» introduit une légère con-

cession, modalisée par la double répétition de «p(e)tit peu». Les intervieweurs réussissent à imposer leur programmation discursive et à renforcer leur rôle directeur en soumettant l'interviewé à leur autorité et en exerçant un contrôle important sur la production discursive de ce dernier[10]. L'information devient objet de véritables manipulations et l'interviewé est relégué à une position de forte infériorité. En même temps, la relation sociale entre intervieweurs et interviewé se trouve mise en danger de telle façon que le flux informationnel, au lieu d'être guidé, risque d'être freiné. Guidage et travail relationnel ne sont nullement conciliés.

L'exemple cité illustre que l'équilibre entre travail relationnel et guidage, entre identités publique et privée est loin d'être donné une fois pour toutes. Au contraire, cet équilibre s'avère très souvent problématique, car il dépend non seulement des activités communicatives de l'intervieweur mais aussi de celles de l'interviewé, de la façon dont ce dernier perçoit et gère son rôle. En tant que produit collectif[11], cet équilibre a besoin d'adaptations et d'efforts continus, en particulier de la part des intervieweurs.

3. *L'intervieweur face à l'interviewé: guidage et travail realtionnel – rôles et personnes*

L'étude qui précède a révélé la complexité fonctionnelle des remarques évaluatives positives et des commentaires dans la situation d'interview que nous analysons. C'est justement parce qu'ils sont des instruments, c'est-à-dire des entités discursives fonctionnelles et clairement reconnaissables en tant qu'actes relationnels, que les instruments du travail relationnel peuvent atténuer la portée menaçante des opérations de guidage. En ce sens, les remarques évaluatives et les commentaires constituent souvent de véritables «*exploitations*» du travail relationnel à des fins de guidage. Ce guidage repose sur un soutien de l'interviewé comme locuteur et fournisseur

10 Dans le fait même de reposer une question réside un potentiel de guidage très important au niveau thématico-structural. Cette procédure a pour effet d'imposer les projets communicatifs de l'intervieweur, de contrarier éventuellement les projets de l'interviewé (qui n'avait peut-être pas l'intention de spécifier une information, ou même de donner une information allant dans la direction attendue par l'intervieweur). La question d'insistance s'avère être une technique de réorganisation locale extrêmement puissante. Reposer une question, reformuler une information fournie constituent une réaffirmation prononcée de l'asymétrie des rôles entre intervieweur et interviewé.

11 En effet, l'équilibre conversationnel, comme la gestion de la conversation toute entière, repose sur l'interaction des partenaires à l'intérieur du cadre institutionnellement déterminé. Comme le souligne Bouchard (1991, 45), «le degré de polygestion possible dépend des places institutionnelles occupées par les participants de manière stable ou en fonction de rapports de force plus momentanés».

d'informations valables. Portant en effet sur la façon dont l'interviewé assume son rôle, le soutien passe par une validation du rôle mais aussi de la personne. Dans l'enjeu interpersonnel et inter-rôles, les remarques évaluatives et les commentaires sont les marques les plus apparentes de la dialectique complexe entre guidage et travail relationnel.

Tout en véhiculant souvent une image plus privée de l'intervieweur, les instruments du travail relationnel font partie des stratégies relevant de son rôle officiel. Loin de constituer un «à côté», le travail relationnel est un moyen essentiel à la disposition de l'intervieweur pour gérer correctement l'interaction et le rapport des rôles respectifs. Si un tel travail fait défaut, l'entretien risque de se détériorer, ce qui peut mener jusqu'à un blocage complet de la transmission d'informations. Pour accomplir dûment sa tâche, l'intervieweur est donc amené à prêter une attention aiguë au rapport interpersonnel qu'il entretient avec son interlocuteur et à mettre en jeu sa personne privée. La difficulté majeure qu'il rencontre est justement que son rôle lui impose d'être à la fois *guide* de l'interaction et *responsable d'une relation sociale positive.* Ainsi, la réalisation des rôles officiels et la gestion du rapport de rôles se révèlent être constamment liés à la réalisation des personnes privées et à la relation interpersonnelle entre les interactants.

4. Conclusion

Après avoir répondu aux questions initiales que l'étude s'est posée, il reste à revenir à l'emploi de l'interview en tant qu'instrument de recherche et au rôle difficile que l'intervieweur-chercheur y occupe. Les deux faces, publique et privée, que ce dernier présente sont souvent difficiles à concilier. Ayant pour tâche de soumettre son activité discursive au but fonctionnel de l'interview de recherche, l'intervieweur se trouve confronté aux questions suivantes:

- veut-il se distancier et assumer la position officielle, garante d'une soi-disante objectivité, et ceci au risque de freiner le flux informationnel? ou bien
- veut-il s'approcher, entrer dans le jeu avec l'interviewé, donner libre cours à la relation sociale au risque de se livrer à la subjectivité et de violer, ainsi, ses obligations de chercheur?

Les analyses précédentes ont montré que ni l'une ni l'autre de ces alternatives n'est satisfaisante dans l'interview qui sert d'élément méthodologique dans une démarche scientifique. Dans le cas où l'intervieweur prend une

position énonciative neutre, son guidage peut aller jusqu'à pencher du côté de la manipulation. Si, en revanche, il fait entrer sa propre subjectivité dans l'entretien, il risque d'influencer les propos de l'interviewé par ses opinions personnelles. Chacune des alternatives court le danger de manquer d'objectivité. Les analyses ont montré que c'est l'équilibrage subtile des deux qui favorise le plus la transmission d'informations valables et qui répond, par conséquent, le plus directement à l'objectif de l'interview de recherche.

Cependant, l'équilibre n'est point garanti: les dimensions sociale et scientifique de l'interview de recherche peuvent entrer en conflit. Dans le cas où l'équilibre est effectivement atteint, il se fonde sur une corrélation continue de guidage et de travail relationnel.

Dans ce contexte, la double identité de l'intervieweur ne cesse de faire surface: soit rôle public et personne privée se trouvent en tension, la seconde éclate et nuit à l'obtention d'informations, soit cette seconde intervient en surface pour soutenir le rôle. Par instants, le rôle public prédomine à tel point qu'il implique une attitude manipulative de la part de l'intervieweur. Ou bien encore l'identité privée surgit dans des fragments de vrais dialogues, comme cela est parfois le cas dans les interviews analysées. Le problème, alors, est que la communauté scientifique peut reprocher à l'intervieweur son absence de neutralité et mettre en question la fiabilité des résultats obtenus. Derrière la première tension – entre rôle public et personne privée – en apparaît ainsi une seconde: celle entre «objectivité» et «subjectivité» de l'interview en tant qu'instrument d'investigation scientifique[12]. . . . Paradoxe scientifique où l'intervieweur-chercheur navigue perpétuellement entre deux mirages.

Université de Bâle
Séminaire des langues romanes
4051 Bâle

SIMONA PEKAREK

12 Sans vouloir me lancer dans la discussion à propos de la subjectivité impliquée dans cette méthode de collection de données, subjectivité qui est considérée comme allant à l'encontre de l'idéal scientifique, je renvoie à GRAWITZ (1986) et BLANCHET et al. (1987) pour une étude approfondie. Notons seulement ceci: la recherche qui recourt à une telle méthode le fait dans un but précis, notamment celui de rassembler des informations fondées sur des expériences, attitudes ou savoirs *individuels*. L'analyse des résultats étant généralement adaptée aux propriétés des instruments de collection de données utilisés (et souvent complétée par des données de nature quantitative), elle semble légitimer l'emploi de ces instruments.

Bibliographie

ADAM, Jean-Michel (1991): «Cadre théorique d'une typologie séquencielle», in: *ELA 83*,7–18.

BERGER, Peter / LUCKMANN, Thomas (1986): *La construction sociale de la réalité.* Paris, Meridiens Klincksieck.

BLANCHET, Alain (1987): «Interviewer», in: BLANCHET et al. (éds.), 81–126.

BLANCHET, Alain / GHIGLIONE, Rodolphe / MASSONAT, Jean / TROGNON, Alain (éds.) (1987): *Les techniques d'enquête en sciences sociales. Observer, interviewer, questionner.* Paris, Bordas.

BOUCHARD, Robert (1991): «Repères pour un classement sémiologique des événements communicatifs», in: *ELA 83,* 29–57.

BRENNER, Michael (1981): «Aspects of conversational structure in the research interview», in« WERTH, Paul (éd. 1981): *Conversation and discourse.* London, Croom Helm, 19–41.

BRONCKART, Jean-Paul (1985): *Le fonctionnement des discours,* Neuchâtel, Paris, Delachaux & Niestlé.

BRONCKART, Jean-Paul (à paraître): «Le discours comme action», in: BERTHOUD, Anne-Claude / COSTE, Daniel / PY, Bernard: *Interaction et acquisition.* IIIe cyle romand de linguistique 1991/1992.

BROWN, Penelope / FRASER, Colin (1979): «Speech as a marker of situation», in: SCHERER, K. / GILES, H. (éds. 1979): *Social markers in speech.* Cambridge, Cambridge University Press, Paris, Maison des Sciences de l'Homme, 33–62.

BROWN, Penelope / LEVINSON, Stephen (1987): *Politeness. Some universals in language usage.* Cambridge, Cambridge University Press.

COSNIER, Jacques / GELAS, Nadine / KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (dir. 1988): *Echanges sur la conversation.* Paris, CNRS.

FOWLER, Roger (1985): «Power», in: VAN DIJK, T. (éd. 1985): *Handbook of discourse analysis,* vol. 4. London, Academic Press, 61–82.

GOFFMAN, Erving (1974): *Les rites d'interaction.* Paris, Minuit.

GOFFMAN, Erving (1981): *Forms of talk.* Oxford, Blackwell.

GRAWITZ, Madeleine (1986[7]): *Méthodes des sciences sociales.* Paris, Dalloz.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (1988): «La notion de «place» interactionnelle ou Les taxèmes qu'est ce que c'est que ça?», in: COSNIER, J. / GELAS, N. / KERBRAT-ORECCHIONI C. (dir.), 185–198.

KERBRAT-ORECCHIONI, Catherine (1990): *Les interactions verbales.* Paris, Armand Colin.

PEKAREK, Simona (1993, à paraître): *Gestion des rôles et comportement interactif verbal dans des interviews semi-directives de recherche,* à paraître dans une série du Romanisches Seminar, Bâle.

ROULET, Eddy (1980): «Stratégies d'interaction, modes d'implication et marqueurs illocutoires», in: *CLF 1,* 30–103.

SCHANK, Gerd (1989): *Redeerwähnung im Interview. Strukturelle und konversationelle Analysen an vier Interviewtypen.* Düsseldorf, Schwann.

SCHENKEIN, Jim (1978): «Identity Negotiations in Conversation», in: SCHENKEIN, Jim (éd.): *Studies in the organization of conversational interaction.* New York, Academic Press, 57–78.

TURNER, Ralph H. (1962): «Role-taking: process versus conformity», in: ROSE, Arnold (éd.): *Human behavior and social process.* Boston, Mifflin, 22–41.

WERLEN, Iwar (1987): «Die 'Logik' ritueller Kommunikation», in: *Zeitschrift für Literaturwissenschaft und Linguistik 65,* 41–81.

Conventions de transcription

FSG6, F3, F6:	les trois interviews
I 1.12–20	numéro de l'extrait et lignes dans la transcription du corpus
H:	l'interviewé
X:	l'intervieweuse
Y:	l'intervieweur
x:	séquence non identifiable sur l'enregistrement
[ ]	reconstruction hypothétique d'une séquence difficilement compréhensible
( )	remarques du transcripteur
alors	chevauchements
.	pause courte
..	pause moyenne
(2s)	pause prolongée en secondes
/	interruption d'un mot
*	voix basse
+	début d'une séquence à laquelle se réfère une remarque () ou un signe de voix basse *