

langage & société

Revue trimestrielle

publiée à la Maison des sciences de l'homme

Fondateur

Pierre Achard

Directrice

Sonia Branca-Rosoff

Comité scientifique

Claire Blanche-Benveniste, Norbert Dittmar, Claude Dubar,

Oswald Ducrot, Joshua A. Fishman,

Saïlikoko Mufwene, Louis Quéré, Shana Poplack, Carole Sanders,

Andrée Tabouret-Keller, Christian Topalov

Comité d'organisation

Gabriel Bergounioux, Josiane Boulet, Sonia Branca-Rosoff, Marine Carrin,

Danièle Combes, Bernard Conein, Marc Derycke, Marianne Doury,

Renaud Dulong, Irène Fenoglio, Pierre Fiata, Françoise Gadet,

Jacques Guilhaumou, Dolores Jaulin, Jacques Jenny, Caroline Juillard,

François Leimdorfer, Mary-Annick Morel, Nicole Ramognino, Patrick Renaud,

Diana Rey-Hulman, Janine Richard-Zappella, Alex-Louise Tessonneau,

Gabrielle Varro, Daniel Veronique, Paul Wald, Jean Widmer

Secrétariat de rédaction

Irène Fenoglio, Dolores Jaulin, François Leimdorfer, Sylvie Massat,

Christine Méry, Gabrielle Varro, Paul Wald

MSH-Langage et société,

54, boulevard Raspail, 75270 Paris Cedex 06,

Tél. : 01 49 54 20 13 / 22 36. E-mail : branca@msh-paris.fr et jaulin@msh-paris.fr

Responsable graphique et de fabrication : Sylvie Massat

Le numéro : 70 F / n° spécial : 100 F

Abonnements (4 numéros par an) :

FRANCE : individuels : 200 F – collectifs : 250 F

ÉTRANGER : individuels : 280 F – collectifs : 320 F

Supplément pour expédition en recommandé : 40 F

Les collections d'anciens numéros sont disponibles, jusqu'à épuisement, aux anciens prix d'abonnement. Le sommaire des numéros parus figure en fin de volume.

Réduction de 30% sur l'achat de la collection.

En raison des frais entraînés, seuls les règlements en FF et en euros sont acceptés.

Les abonnements doivent être adressés à *Langage et société*, Maison des sciences de l'homme,

54, bd Raspail 75270 Paris Cedex 06, par chèque bancaire ou postal CCP15-963-70 R Paris,

en précisant le numéro de départ de l'abonnement, ou en portant la mention "rabonnement".

Ne pas adresser vos règlements directement aux Chèques postaux.

Les n° ont pas fait l'objet d'une facturation ou d'une correspondance préalable.

Langage et société est également diffusé (pour les ventes au numéro)

Par le CID, 131, bd Saint-Michel 75005 Paris

tél. : 01 43 54 47 15 - fax : 01 43 54 80 73

langage & société

Maison des sciences

de l'homme

II I R B A P A R A

numéro 89 – septembre 1999

Publié avec le concours du

Centre National de la Recherche Scientifique

Perturbation et négociation dans l'entretien de recrutement

Bruno Bonu

Université Paul Valéry Montpellier III

Département des Sciences du Langage

L'entretien de recrutement constitue l'une des étapes fondamentales de l'accès à un emploi dans le processus d'embauche. Son examen ne peut pas faire l'économie de l'analyse du langage en situation. En portant l'attention sur la dimension langagière de l'activité, on accède à la façon dont les individus traitent cette activité en particulier et le processus d'embauche en général. Ce traitement se fait par le biais d'une participation appropriée et compétente fondée sur l'agencement ordonné du "parler-en-interaction".

L'entretien de recrutement est donc analysé ici, dans le cadre de l'Analyse de Conversation et à partir de transcriptions issues d'enregistrements audio, comme une situation sociale redevable d'un examen détaillé et spécifique, particulièrement en ce qui concerne les segments de comportement verbal produits par les participants. Cette posture analytique rend compte des contraintes qui pèsent sur les contributions des participants (candidat ou recruteur), dans les différentes phases de l'entretien ; de l'influence exercée réciproquement par les actions des individus ; de l'ajustement de leurs interventions appropriées aux contingences locales ; ainsi que de la prise en compte interactionnelle du processus plus large (différences dans la possession de l'information, référence aux dossiers et à l'histoire du processus, etc.).

L'Analyse de Conversation saisit les modalités de mise en place et de déroulement de la situation de l'entretien d'embauche, par une analyse détaillée qui rend compte à la fois du caractère profondément social du langage produit en situation, et, plus particulièrement, de cette forme spécifique d'organisation sociale. L'étude de l'orientation sur les tâches et sur les problèmes pratiques des participants peut permettre de saisir ce qu'est un entretien de recrutement. L'analyse est menée à bien à partir du repérage, de la formulation et de l'examen des problèmes concrets que les interlocuteurs rencontrent. Plus précisément, le but de cet article est de mettre en lumière le traitement coordonné du problème posé par la requête de salaire et d'analyser les pratiques conversationnelles variées au principe des différences contributives des deux participants à cet échange face à face.

Le début de l'entretien de recrutement est un moment habituellement consacré à la présentation de l'activité par l'interviewer et au déclenchement d'une narration sur la formation et le parcours professionnel du postulant. Parmi les nombreux problèmes qui peuvent apparaître dans cet environnement, certains ressortissent à une divergence entre les prétentions de salaire formulées par le candidat et l'offre de l'entreprise. Dans le cas que nous allons examiner, le postulant (à un poste de formateur) dispose d'une connaissance lacunaire du problème : il ignore l'offre de la société ainsi que sa marge de manœuvre dans la négociation qui se profile. La psychologue (consultante pour un cabinet privé) possède cette information et tente de faire revoir à la baisse la demande de son interlocuteur. Cette asymétrie informationnelle représente le fil conducteur des séquences qui seront examinées ici¹.

La forme normalement attendue de l'entretien (le déclenchement de la narration sur le parcours du candidat) subit une suspension à la faveur du traitement prioritaire de cet aspect problématique. Le thème délicat du salaire donne alors lieu à deux ensembles distincts mais souvent enchevêtrés, de pratiques conversationnelles.

1. Ce décalage n'est pas d'ordre interne et "psychologique". Il apparaît au premier plan de l'échange et il sert de trame interactionnelle pour l'ensemble des contributions conversationnelles fournies par les participants dans le déroulement de la trajectoire étudiée dans ce texte.

Le premier ensemble (*Trouble-Talk*) est consacré au traitement de la perturbation interactionnelle mise en place par le thème délicat qui apparaît au début de la première phase de l'entretien. Le second est constitué par la recherche d'une solution factuelle et négociée au problème de la divergence entre la demande et l'offre. Les deux types de pratiques conversationnelles sont utilisés par les participants pour sortir de l'impasse interactionnelle et institutionnelle créée par le décalage entre l'offre et la demande de salaire. Plus exactement, les différentes tentatives de tractations qui échouent vont alimenter le traitement de la perturbation et cette dernière donne lieu à de nouvelles tentatives de négociation. Cependant, chaque étape permet aux participants de décomposer et traiter un aspect du problème, ainsi que d'avancer vers sa solution. Le but de l'article est de déterminer précisément le statut analytique et la portée théorique² des perturbations interactionnelles et des tentatives de négociation engendrées par cette divergence.

1 - LA PERTURBATION INTERACTIONNELLE

Le problème porte sur une différence substantielle entre le salaire demandé par le candidat et l'offre de la société qui propose l'emploi. Il est non seulement pointé mais son caractère urgent est mis en évidence :

2. Nous reproduisons la seconde partie de la trajectoire en annexe (ainsi que les conventions de transcription) puisque sa lecture est nécessaire pour comprendre l'ensemble de la séquence. Ici, pour des raisons d'espace, nous limiterons notre analyse à la première partie de la trajectoire consacrée majoritairement à l'établissement d'une négociation, tandis que la seconde est utilisée fondamentalement pour sortir de la perturbation. Les différentes étapes de ce travail ont profité de multiples contributions de Michel Barthélémy, Renaud Dulong, Michel de Fornel, Vania Meiot, Lorenza Mondada, Marie Thérèse Mouchard et Marc Rellieu. Ces données représentent une phase d'un des 12 entretiens face à face entre une psychologue et un postulant qui ont été enregistrés en audio dans le cadre du travail de ma thèse (B. Bonu 1998). Ils ont fait l'objet d'une transcription intégrale en 10 cas. Ils durent entre 20 et 40 minutes et concernent des candidatures à des postes de cadres.

- S1)
- 1 A voilà () ((bruit)) () alors (il) ((bruit)) y a un point que je voulais
 - 2 vérifier avec vous .h.h =
 - 3 C = oui .h.h =
 - 4 A = tout de suite () eh eh mh
 - 5 |
 - 6 C oui
 - 7 A c'est le point du salaire. hh =
 - 8 C = oui () eh eh =

Dès son premier tour, la consultante (A) annonce qu'une activité doit être accomplie. Elle esquisse l'activité à venir et parle d'une "vérification". En réalité, il ne s'agira pas seulement d'un contrôle d'informations. La séquence vise en fait un changement radical de la demande de salaire, ce qui implique le contrôle d'une condition préalable : la possibilité de changement de la requête du candidat (C).

Cette séquence prévient l'interlocuteur que la "vérification" portera sur les caractéristiques du problème annoncé. L'exigence de la recherche rapide d'une solution est au premier plan dans le tour de la psychologue (*tout de suite*, 1.4). L'orientation de sa contribution est en effet double. D'une part, elle anticipe qu'un problème va être présenté (*il y a un point*, 1.1) et, dans le même tour, en offre une présentation mitigée, comme dans le cas des requêtes de service où l'imparfait est utilisé à cette fin (*je voulais*, 1.1). D'autre part, une paire adjacente est destinée à mettre en évidence le caractère prioritaire de l'action entreprise (1.4 et 1.6)³. Ensuite, le problème est annoncé (1.7). La réception montre que le postulant s'aligne sur le traitement du problème (1.8 : = *oui () eh eh*=).

Le problème interactionnel à ce moment est de savoir ce vers quoi cette séquence doit conduire ce qui est entouré d'une obscurité presque totale pour le postulant. En effet, si le thème en lui-même n'est pas ambigu (le problème du salaire peut concerner seulement un décalage entre la demande et l'offre), une de ses composantes n'est pas à disposition du candidat qui va s'engager dans la solution du problème avec une connaissance limitée de ses caractéristiques. La consultante en revanche est en possession de presque tous les

3. La paire adjacente représente l'une (et la plus connue) des formes de l'organisation séquentielle de la conversation. Elle est constituée par une première et seconde partie adjacentes, typiques et produites par deux locuteurs différents.

éléments, elle est au courant de l'offre et de la demande mais elle ignore encore les revenus actuels du postulant. Ainsi, le thème est préfacé par deux tours de la psychologue et l'annonce du sujet est traitée, par les deux participants, comme un thème "délicat", marqué par des rires, des pauses, des respirations. Son caractère urgent est annoncé aussitôt. Son placement dans la structuration globale de la conversation contribue à l'ambiguïté de la situation et au caractère marqué de ce questionnement déclenché par la consultante.

La perturbation est un thème de recherche que Gail Jefferson aborde sous le nom de *Trouble-Talk*⁴. Ainsi, dans le cadre de conversations ordinaires, des personnes peuvent parler de leurs *troubles* concernant des difficultés d'ordre personnel dans la vie quotidienne⁵. D'une part, ces segments traitent à la fois la perturbation, les propriétés et les obligations de l'activité normale et routinière. De l'autre, les interlocuteurs ajustent mutuellement leur comportement. Ce thème constitue une partie d'un domaine étudié par Sacks (1992b : 355). Il concerne la cohérence d'ensemble de longues séquences de conversation en tant que des *big packages* socialement organisés. Ils sont caractérisés par un ordre standard et des composants certes faiblement liés mais ordonnés néanmoins de manière élégante (Jefferson, 1988). Cela produit des séquences qui se caractérisent par des éléments récurrents mais ordonnés grossièrement, puisque le modèle (*template*) est sujet à des ruptures impliquant un certain désordre. Ces éléments forment une trajectoire interactionnelle caractérisée par une tension entre l'activité ordinaire et le traitement de la perturbation⁶.

4. Et développe dans plusieurs textes : G. Jefferson (1980 a et b, 1984 a et b, 1988) et avec J. Lee (1981).

5. Nous allons traduire le mot "trouble" par "difficulté" "ennui" ou "problème". Le premier nous apparaît trop fort pour les objets habituellement analysés dans ce domaine. Néanmoins, certaines de ces difficultés peuvent être considérées raisonnablement comme représentant des problèmes sérieux pour les individus qui les expriment.

6. Cette trajectoire interactionnelle se caractérise par l'ordre segmental approximatif, suivant : A) *Approach*, B) *Arrival*, C) *Delivery*, D) *Work-UP*, E) *Close-implication*, F) *Exit*. Chaque entrée donne lieu à un éventail de possibilités et de choix dans l'ensemble. Nous examinerons ici la première partie (jusqu'au point D). Elle concerne la mise en place de la perturbation et l'énonciation du problème. La seconde partie (en annexe) est dirigée vers la sortie de la perturbation et la reprise de l'activité attendue.

Il en résulte un système relativement étendu (en relation avec les autres formes d'organisation conversationnelles habituellement étudiées en Analyse de Conversation, comme la paire adjacente, par exemple), une *petite machinerie conversationnelle élégante et efficace* qui peut être étudiée non seulement en relation à une conversation spécifique mais aussi en ce qui concerne les problèmes produits par le *Trouble-Talk* en général (Jefferson 1988 : 440).

Ainsi, dans la séquence que l'on vient de présenter, nous trouvons une première anticipation du problème (1. 1-2) sous la forme de l'annonce d'une enquête, à laquelle fait suite (1. 3) une première réception de la part du candidat sous la forme d'une *Premontior Response?* (*oui. h/h*, 1. 3). Ce type de réponse peut impliquer que l'évocation de la perturbation est négociable sous certaines conditions, à certains moments et sous certains auspices. L'urgence est pointée par la psychologue qui donne à son interlocuteur "un accès au problème" au moins au sens général du terme : *c'est le point du salaire*. La série d'interventions du candidat (1. 3,6 et 8) montre son alignement sur l'annonce d'abord (avec des enchaînements rapides sur les tours de la consultante) et son orientation vers la reconnaissance du problème, dont la nature est, au moins partiellement, obscure pour lui et dont les conséquences pourraient être négatives pour sa candidature, si la "vérification" n'aboutissait pas à un résultat institutionnellement satisfaisant. Ces réponses semblent être *spécifiquement adaptées au caractère ambigu et prémonitoire de l'énoncé précédent* (Jefferson et Lee 1980 : 18). Ici le rire du postulant traite donc l'aspect "délicat" de ce problème du salaire (1.7).

En fait, Jefferson et Lee (1980 : 8) remarquent qu'au début du *Trouble-Talk*, il existe un alignement fort avec l'activité ordinaire qui rend ambiguë l'orientation sur le problème. Les interlocuteurs ont alors la tâche de gérer à la fois l'attention portée à l'activité routinière et celle qui est consacrée à la perturbation. La double dimension des segments conversationnels est présente dans les dispositifs utilisés en réponse à une demande d'information. Par conséquent, les participants doivent tenir compte à la fois des contingences locales

7. G. Jefferson (1980 et 1988, p. 421 et suiv.).

et des contingences générales. Dans le cas examiné ici, l'activité "ordinaire" attendu correspond à l'activité institutionnelle de l'entretien et plus spécifiquement au déclenchement du récit. Son apparition dans le déroulement de l'échange est à la fois entravée par la perturbation et par l'esquisse de négociation dont le traitement convergent et distinct rend souvent problématique le positionnement des deux interlocuteurs.

2 - LA NÉGOCIATION

2.1 - La séquence Sonde-Estimation

Une fois l'annonce produite une négociation est esquissée. Mais les deux "négociateurs" potentiels ont une connaissance différenciée du problème. Le candidat ignore l'offre. La texture du partage des informations concernant le salaire est donc assez complexe. Cet accès différencié aux éléments nécessaires pour mener à bien la solution de ce problème constitue le noyau de la première partie de cette trajectoire interactionnelle. Par conséquent, cette séquence laisse entrevoir la dimension sinon exceptionnelle, du moins marquée, de l'action qui se prépare et, comme nous le verrons par la suite, subordonne le développement de l'entretien à la solution du problème pointé⁸.

La consultante est en possession de presque tous les éléments du problème. Cela donne à son enquête, dès le premier tour qui annonce la difficulté, une allure particulière : avant d'exposer le problème de manière exhaustive, elle cherchera à faire changer la requête elle-même. Cependant, la consultante tentera d'obtenir immédiatement l'information dont elle ne dispose pas et qui peut participer à l'ouverture de la négociation (les revenus actuels du candidat, en *SI* *infra*),

8. Le positionnement de ce problème dans l'activité est difficile à déterminer précisément : se situe-t-il avant le démarrage véritable de l'entretien ou en fait-il déjà partie de plein droit ? Les interlocuteurs semblent s'orienter d'abord sur un aspect préalable, pour ensuite traiter le décalage comme un élément constituant de l'échange. En ce qui concerne les préliminaires et l'annonce de thèmes "sensibles" voir E. A. Schegloff (1980).

tandis que le décalage considérable entre la demande et l'offre du salaire sera mis à disposition du postulant seulement en SIV⁹.

Après l'annonce, la psychologue pose une question concernant les revenus actuels du candidat. Elle rappelle d'abord la connaissance partagée concernant le salaire demandé (360, 11) qui représente à la fois une partie (la plus importante) de la vraie source du problème du décalage et une référence rétrospective au dossier rempli par le postulant (action accomplie avant l'entretien). Cette trace écrite sert alors à introduire une partie de la tâche qui consiste à tenter de réduire le décalage :

- SII)
- 1 A =h.h.h ehm h eh est-ce que c'est::: () >bon vous souhaitez 360<
 - 2 actuellement vous avez combien
 - 3 C () ah je suis en: c'est difficile à dire parce que je suis en: profession libérale
 - 4 A
 - 5 A >enfin vous déclarez
 - 6 combien < (environ) avant impôt=
 - 7 C = ça dépend des années? c'est euh:: euhpf () >c'est euh () le le ()
 - 8 les salaires< euh si v voulez après il faut avoir l'idée que c'est différent
 - 9 quand on euh::: () profession libérale je veux dire () y a le problème
 - 10 des charges etcetera. disons que () quand je dis 36 000 francs ça
 - 11 correspond grosso modo à::: () à : ce qui me reste euh ((toux)) de
 - 12 bénéfice: () quoi >avant impôts< bien sûr.
 - 13 ()
 - 14 A bon () ((bruit))...

Cette séquence prépare le terrain interactionnel à la correction (impliquant un changement substantiel dans la requête du candidat) par une décomposition des caractéristiques du problème. Ce qui donne lieu à plusieurs phénomènes enchevêtrés. Premièrement, la psychologue "sonde" la disponibilité du candidat à effectuer cette modification ; ensuite, elle permet une "estimation" qui prépare la demande de "correction" ; enfin, en elle se poursuit la perturbation interactionnelle apparue dans la première séquence¹⁰.

9. G. Jefferson (1988 : 420) souligne néanmoins que les éléments composant une séquence "*Troubles-Talk*" sont très diversifiés et changent selon les conversations, car ils ne se produisent pas comme *consecutif sequence* d'éléments ordonnés. Ni l'ordonnement dont elle rend compte, ni d'ailleurs la structuration interne de chaque sous-domaine ne sont rigides.

10. Les contributions interactionnelles de la psychologue rappellent ici un type particulier de séquence "sonde" étudiée par D. Maynard (1987 et 1991, par exemple) où

L'incertitude porte, pour la psychologue, sur la possibilité même de l'adéquation et, pour le postulant (une fois le problème pointé), sur l'écart avec cette correspondance. Deux aspects d'arrière-plan de la demande sont utilisés pour renvoyer à la difficulté : les revenus actuels, précédés par le rappel des prétentions du candidat. Dans le tour de parole de la psychologue (1.1), ces deux éléments (préexistants à l'interaction) sont utilisés en tant que base pour l'activité, ici pour placer la première possibilité de changement de la demande du candidat. Cependant, l'estimation des revenus actuels ne va pas dans le sens d'un rapprochement des positions au niveau de l'offre de salaire¹¹.

De plus, les éléments qui précèdent et accompagnent cette unité attendue (36 000, 110), montrent que non seulement la question est marquée mais que tout l'environnement l'est aussi. L'interrogation de la consultante, sa reprise, ainsi que les deux tours de réponse le confirment. La psychologue produit les éléments du tour (1.1) avec des allongements de son et des respirations. Le postulant répond, pour sa part, par des explications, une comparaison qui relativise la requête sans l'amoindrir, des pauses et encore des allongements. Le *Trouble* prend une forme floue qui semble néanmoins avoir traité de manière laissée imprécise, au bien-fondé de la candidature. S'instante ainsi une tension palpable provoquée par la non acceptation de la requête de la part du postulant. Le non partage de l'information demeure et la négociation reste obscure pour le candidat, puisque ses termes n'ont pas encore été explicités. À ce moment précis de l'interaction, le refus de modifier la requête peut soit s'atténuer graduellement et déboucher sur un accord, soit impliquer un arrêt définitif de l'entretien.

2.2 - Accomplissement et négociation "étendue"

Avant de continuer notre analyse, l'appellation de ces pratiques conversationnelles mérite quelques précisions. Dans son acception

un médecin prépare un "terrain" conversationnel favorable à l'exposition du diagnostic au parent d'un enfant malade.

11. Dans ce sens, G. Jefferson et J. Schenkein (1978) ont analysé des cas de négociation dans lesquels l'"estimation" se limitait à un seul tour (p. 164 et suiv.). Ici en revanche, cette procédure commence au premier tour de la séquence SII, trouve sa réponse mais ne donne lieu à aucune forme d'objectivation coordonnée.

large (et intuitive), la négociation pourrait être considérée comme rendant exhaustivement compte de la coopération nécessaire pour le déroulement de toute interaction. Cette conception est au centre des travaux de Eymard-Duverney et Marchal (1997) puisque, dans leur perspective, la situation d'entretien de recrutement représente un lieu particulièrement propice à la négociation, notamment en ce qui concerne l'émergence et l'établissement des compétences du candidat. Leurs analyses tendent à cerner le processus de jugement et à faire ressortir les procédures "les plus justes" de prise de décision des acteurs de l'embauche. Le dispositif de face à face favoriserait l'accès direct pour le recruteur à l'expérience des candidats et mettrait en second plan les qualifications exhibées par les postulants dans le CV. Ces dernières seraient en fait difficilement négociables et auraient une portée plus objectivante que l'entretien. Dans cette perspective, l'observation des actions qui composent l'activité de recrutement leur permettrait à la fois d'accéder à ses conditions de réalisation (sans pour autant perdre les préalables de l'action) et de reconstituer les conventions fondamentales (p. 120). Par conséquent, même si les auteurs envisagent un examen des interactions, l'approfondissement de l'analyse est limité à ces besoins prescritifs concernant le "bon jugement" (p. 92)¹².

Ces chercheurs s'inspirent principalement de l'œuvre d'Anselm Strauss, où la négociation représente la dimension fondamentale de l'ordre social (1992 : 250). Cet ancrage permet à ce dernier auteur d'envisager l'analyse à la fois des micro-processus sociaux et du niveau structurel macro-social. Néanmoins, il reconnaît que l'on devrait pouvoir distinguer la négociation des autres procédures d'interaction, pour en montrer la spécificité et pour la replacer dans le contexte de

12. L'ouvrage cité et les divers travaux de ces auteurs et de leurs collaborateurs (voir par exemple C. Bessy et alii, 1995) visent à indiquer les éléments de rigidité dans les processus d'embauche. Par conséquent, les candidats ne présentant pas une trajectoire prototypique ne sont pas recrutés, alors qu'ils pourraient l'être, au vu de leurs expériences et compétences effectives. Si nous partageons l'esprit de cette démarche nous préférons en revanche adopter une posture non-ironique à l'instar de H. Sacks (1992a et b). Cette dernière, qui n'implique pas d'évaluation de la part de l'analyste sur les actions des participants, nous apparaît plus productive analytiquement.

l'ordre social¹³. D'autre part, l'analyse de tractations particulières peut contribuer à une théorie générale de la négociation puisqu'elle peut éclairer des domaines peu explorés (Strauss, 1992 : 265).

En fait, on ne peut pas considérer la négociation comme le principe explicatif de tout l'entretien de recrutement (comme le font Eymard-Duverney et Marchal 1997)¹⁴, puisqu'on ne pourrait plus la distinguer des autres formes interactionnelles produites dans le déroulement de l'échange. Il est en revanche nécessaire non seulement de souligner le caractère "négocié" ou "émergent" de l'interaction, mais aussi de montrer dans la structure d'un segment donné comment les activités qui sont produites à cette occasion forment un ensemble orienté vers des tractations, comme le préconise Turner (1974). Dans le même sens, Boden (1995 : 84) rappelle que le point de vue ethnométhodologique privilégie "l'accomplissement" sur le caractère "négocié" de l'ordre social, puisque le questionnement sur le "pourquoi" des actions ne doit pas cacher les détails de la manière (le "comment") dont les contributions respectives des participants sont organisées.

De ce fait, le terme de négociation sera utilisé ici pour réferer à une forme interactionnelle particulière, c'est-à-dire à des pratiques conversationnelles spécifiques utilisées par les participants pour mener à bien leur échange d'informations et d'opinions autour d'un thème considéré digne de tractations. Ce dernier fait l'objet d'un processus explicite de propositions et contre-propositions par le biais duquel les parties

13. Comme l'affirme B. Reynaud (1980), cité par I. Baszanger (1992 : 46).

14. Les analyses situationnelles de la compétence des membres en Ethnométhodologie et en Analyse de Conversation conduisent ces auteurs à croire ces deux approches exclusivement centrées sur la négociation, au même titre que celle de A. Strauss (*supra*). Notre objet ici n'est pas de corriger l'une des mécompréhensions qui accompagnent et structurent la réception en France de ces deux premières approches. Nous voulons seulement montrer comment cette lecture erronée peut, en revanche, être utilisée pour avancer dans la connaissance de l'activité sociale en examen. Puisque nous considérons que les travaux de F. Eymard-Duverney et E. Marchal (1997) et de leurs collaborateurs représentent un progrès indiscutable dans la manière d'analyser les processus de recrutement en général et l'entretien en particulier. Néanmoins, nous avons argumenté sur les aspects qui séparent nos analyses de celles de ces chercheurs, sur le thème de la négociation. Ces divergences visent une meilleure compréhension de l'activité sociale en question. Tâche qui nous est commune.

arrivent à un accord (ou tentent d'y parvenir)¹⁵. Les procédures systématiques utilisées par les participants doivent être alors analysées pour comprendre cette forme particulière d'organisation sociale et les différentes activités qui composent la négociation (le thème, la discussion, la justification, la suite de propositions et contre-propositions etc.). Ainsi, des activités sociales peuvent être entièrement consacrées à la négociation (commerciale, syndicale, diplomatique ou autre). Ces situations sont habituellement ouvertes par un compte rendu. Ce dernier met en évidence l'obstacle et sert à faire apparaître de manière collaborative le problème, objet du contraste et des tractations. Ce moment qui peut générer un *trouble*, est suivi par des appariements de questions – réponses. Des pratiques conversationnelles variées peuvent donc être produites dans ces environnements de négociation.

Dans le cas que nous analysons ici, deux aspects semblent caractéristiques. Tout d'abord, la négociation se greffe sur l'activité de recrutement qui peut comporter des tractations mais qui n'est pas forcément un lieu social privilégié pour l'accomplissement de ces pratiques. Elle semble représenter alors une activité "marquée" bien que non impossible dans ce contexte. En fait, c'est un changement radical de la source de la difficulté qui est demandé. Cela ne va pas de soi. Les participants vont produire plusieurs tentatives qui traiteront chacune d'un aspect spécifique du problème. L'une des conséquences majeures de cette différence d'attentes concernant le thème délicat du salaire est que la trajectoire du *Trouble-Talk* s'enchevêtre avec les séquences consacrées à la négociation. En fait, l'essai de la séquence SII n'a pas fait avancer l'échange vers la solution du problème. La tentative est donc close et laisse immédiatement la place à une nouvelle interrogation.

2.3 - L'offre de correction

La nouvelle question représente le foyer principal de cette séquence spécifique. Elle sera reformulée plus tard (après deux tentatives infructueuses):

15. L. Cesanelli et A. Marcarino (1984 : 192). Une importante littérature est apparue dans le domaine de l'Ethnométhodologie et de l'Analyse de Conversation. Pour un point de vue sur l'état des recherches sur ce problème voir A. Firth (1995).

- SIII
- 1 A bon () ((bruit)) en dessous de combi
 2
 3 C |
 4 A oui parce que c'est pas ce qu'ils prévoient () >en dessous de <
 5 |
 6 C (mais euh) (c'est très)
 7 (ils) () ils prévoient combien ?=
 8 A = je vais vous dire. () en dessous de combien vous n'irez pas
 9 C () en dessous de combien j'irais pas. ()
 10 |
 11 A ((bruits)) u uhm () quel est votre plancher () um uhm hu ((traclement))
 12 ((bruits : feuilles, chaise))
 13 C () vingt () *vingtinqmille° francs par mois (c'est-à-dire) (salaire)
 14 multiplié par 12 () à peu près 250000=
 15 A = >25 par 12 ça fait combien ça <
 16 C euh ça fait deuxcentcinquantemille plus euh () >ça fait troiscentmille<
 17 en eh >h h< (dire)
 18 A attendez () >j'ai ma(es) calculette(s) alors () 25 multiplié par 12 ()
 19 >ça fait 300<=
 20 C = c'est ça oui
 21 A () eh!!!:

Les différentes tentatives pour poser la question qui va déclencher cette séquence concernant le "plancher" sont bloquées par une série d'interventions du candidat. Tout d'abord, la psychologue débute sa question (*en dessous de combi*, 1.1) mais elle est interrompue une première fois par le candidat (*pourquoi>ça a l'air de vous faire sauter<*, 1.3). Cette dernière contribution porte sur l'attitude de la consultante et initie une interrogation sur l'offre (élément qui n'est pas connu du postulant). Elle pose un problème d'alignement puisque le candidat reste orienté vers cette caractéristique ignorée, tandis que la psychologue commence une nouvelle tentative de décomposition du problème général du décalage. Ces deux contributions sont parallèles et se suivent, mais elles n'instaurent pas entre les lignes 1 et 3 une relation de paire adjacente. Les éléments du *Trouble* s'enchevêtrent encore (avec un ordonnancement approximatif) avec la recherche d'information pour l'ébauche de négociation.

La psychologue s'aligne encore sur la question posée par le candidat tout en ne fournissant pas la réponse factuelle attendue. L'élément

produit confirme simplement l'existence de ce décalage contextuellement disponible. Il est suivi par une nouvelle tentative de questionnement de la part de la consultante (>*en dessous de* <, l.4). Encore une fois le candidat tente de sortir de son manque d'information par un tour à caractère interruptif. Cette fois, sa nouvelle question (*ils prévoient combien ?*, l.7) ne reçoit même pas de réponse minimale. Car l'agent institutionnel traite de manière directe et directive l'ordonnement projeté des informations à fournir au candidat. Avec *je vous vous dire* (l.8), non seulement elle suspend la tentative de recherche d'information de son interlocuteur, mais se positionne en tant que "directrice de la conversation" (McHoul, 1978). Elle oblige clairement son interlocuteur à s'exprimer sur "le plancher", alors qu'il n'a pas d'information complète sur le problème qui constitue le point focal de la négociation. Elle l'oblige ainsi à attendre la finition du problème. En outre, elle cadre à la fois la séquence et l'activité en cours par l'imposition de cet ordonnancement. La dynamique d'affiliation et de désaffiliation que nous venons de présenter crée des éléments de perturbation. Le candidat dans sa recherche de l'information cruciale concernant l'offre de la société, provoque en fait la reprise de la séquence *Troubles-Talk*, avec des éléments dont la nature est *affiliative*¹⁶. D'abord le postulant traite l'embarras de la consultante, ensuite il cherche à obtenir l'offre de la société, sans arriver à faire changer d'attitude son interlocutrice, c'est-à-dire à la placer dans la position d'une informatrice.

La consultante pose enfin la question (l.8) qui avait été commencée dans les tours précédents : *en dessous de combien vous n'irez pas*. L'interrogation sur *le plancher* est pleinement exprimée par une réformulation appuyée, après des répétitions des deux interlocuteurs. S'ouvre alors une sous-séquence d'estimation. Elle débouche dans la factualisation du seuil minimal pour le candidat : il a procédé de fait à une révision de sa demande (300, l.16). Néanmoins, la situation demeure problématique. Car la psychologue attend un changement dans la demande de salaire, "sous couvert" des deux questions, l'une d'information-"estimation" de la marge de manœuvre (SII), l'autre

16. G. Jefferson (1988 : 428).

qui invite à la correction, par le biais de l'évocation du seuil (SIII). Le candidat traite la première question sur ses revenus actuels comme une requête d'information. Cependant, l'enquête sur le "plancher" donne lieu à une première tentative de révision partielle et insuffisante (de 360 à 300). Malgré cela, la consultante produit une nouvelle réception "marquée" *ehhh* (l.21) comme dans la séquence précédente : *ben*. Ces deux éléments montrent que la consultante traite comme informatives et "objectivement complètes" les deux réponses. Cependant, les deux unités indiquent aussi que l'état du problème demeure intact, car la position de l'interlocuteur n'a pas été révisée, tout au moins dans la mesure attendue¹⁷. Si ces unités ferment de fait leurs séquences respectives, elles impliquent, par ailleurs, la continuation du thème (problématique) du salaire. La continuation de la séquence principale est alors non seulement possible mais nécessaire. Car le problème n'a pas encore trouvé de solution, bien qu'un changement de la requête ait déjà été amorcé.

3 - L'ACHÈVEMENT DU PROBLÈME

Le candidat ignore encore l'offre de la société, malgré sa tentative précédente. Dans les séquences de "Négociation" (Sonde-Estimation et Offre de Correction, SII et SIII) l'attention des participants avait été pointée vers deux composants du problème, les revenus actuels et, surtout, la requête du postulant. Chacune des tentatives a créé de nouveaux problèmes qui ont alimenté l'autre groupe de pratiques conversationnelles : la trajectoire du *Trouble-Talk*. Ainsi, la partie la plus importante du problème sera livrée au début de la séquence suivante (déclenchée par le candidat) :

17 J. Heritage (1984) a analysé l'unité "*oh*". Cette dernière sert à montrer le changement d'état de l'information précédente qui est traitée alors par l'interlocuteur comme un nouvel élément. L'auteur oppose "*oh*" à "*yes*" ou "*mm hm*" qui ne suffisent pas à provoquer un changement d'état de l'information produite juste avant dans l'échange. Elles montrent une réception "simple", mais positive de ce qui vient d'être dit. Les unités que nous mettons en évidence ici ne changent pas l'état des informations précédentes, elles montrent en revanche une réception "négative" et donc une continuité du problème.

SIV)

- 1 C mais quelle est leur : () °eum ° leur leur fourchette à eux
- 2 A () ils pensaient à deuxcentcinquante.
- 3 C uh uhm () et () c'est (une) pff position rigide ou :
- 4 A (longue pause) rigide non () mais (je dirais pas) trois cents

Le problème est enfin exposé de manière complète. Le postulant est mis au courant du décalage entre l'offre et la demande. L'exposition du problème représente (avec l'affiliation) le cœur thématique et relationnel du *Troubles-Talk*, comme l'affirmation Jefferson et Lee (1980 : 26). L'offre est livrée ici, très tard (au moins du point de vue du candidat) dans le déroulement temporel de l'échange. Au cours de la séquence précédente le postulant avait dû renoncer à la quête de cet élément, par l'intervention suspensive de la psychologue.

Le postulant montre, par sa reprise du thème, que la possession de cette information était essentielle pour lui. Tout d'abord, parce qu'elle lui permet d'estimer le décalage (dont il n'avait pas d'idée précise). Ensuite, parce qu'elle lui donne accès à quelque chose de l'ordre d'une fourchette (sur laquelle portait exactement sa question). Enfin, cette information était "remarquablement absente" en tant que contre-position dans un échange de négociation. Dans ce sens, l'élément d'entrée du premier tour du postulant (*mais*) est utilisé en rupture avec la séquence qui vient de se terminer et la suite de l'énoncé reprend un élément qui a été évoqué dans la première partie de la séquence précédente, l'offre de la société. En fait, le candidat ne traite pas les éléments interactionnels qui viennent d'être produits. Il rattache, en revanche, son parler actuel à son propre questionnement de la séquence précédente. Les pronoms *quelle est leur... leur leur fourchette à eux* établissent de fait ce lien rétrospectif. La consultante s'oriente sur cette configuration pronominale : *ils pensaient*, pour enfin livrer l'information requise et indispensable pour le postulant : à 250 (1.2).

Le candidat arrive à ce moment à faire opérer à son interlocutrice le changement de position qu'il avait projeté au cours de la première partie de la séquence précédente (SIII). Nous avons vu que cette première tentative avait échoué puisque la psychologue avait bloqué la possibilité de livrer cette information et l'avait subordonnée à la question du "plancher". Ici en revanche, la consultante reporte l'informa-

tion recherchée en se référant à *ils* qui met en scène les responsables de l'offre (presque en termes "juridiques", comme dirait Goffman) et une atténuation : *pensaient*.

Dans cet ensemble, commencé au cours de la séquence précédente (SIII), l'usage interactionnel et dynamique des pronoms (Watson, 1987) tient compte à la fois des exigences séquentielles locales et de l'insertion de l'interaction dans un réseau de relations. En SIII le candidat pose une question sur la société qui embauche (*ils prévoient combien*). Le tour suivant de la psychologue *je mais vous dire*, ne reprend pas le pronom à la troisième personne qui se réfère indirectement à la société qui embauche (*ils*, dans *ils prévoient combien*). Elle produit une "réponse" non factuelle, qui renvoie par des pronoms aux deux participants à l'échange : *je mais vous dire*. La psychologue configure ainsi une opposition entre les commanditaires externes du processus de recrutement et les participants effectifs à l'interaction. La paire pronominale *je - vous*, est opposée ici à *ils*. En SIV en revanche, l'ensemble des pronoms possessifs (la série de *leur*) et personnel (*eux*) de troisième personne du pluriel, reçoit une réponse à la même personne (*ils*), suivie de l'objectivation de l'offre de la société qui recrute.¹⁸

Cet appariement représente un nœud essentiel dans l'échange, puisqu'il mobilise les rôles et le réseau de relations institutionnelles concernant le processus d'embauche. La psychologue se place explicitement comme "intermédiaire" entre la société qui recrute et le candidat. De ce fait, le passage d'un aspect à l'autre du processus de recrutement est le produit d'un accomplissement concerté des participants à la situation¹⁹. Ainsi, le placement de la consultante dans

18. Dans ce sens, P. Encrevé et M. de Fomel (1983) ont examiné différentes manières de référer au groupe ou à l'individu lors d'un questionnement sur les pratiques culturelles de couples interviewés par la télévision. Ils ont remarqué qu'après une question qui emploie les termes d'adresse *vous* on peut répondre tant au singulier qu'au pluriel. La réponse est alors déterminée selon que l'activité concerne le groupe (par exemple aller au cinéma), soit au contraire, qu'elle caractérise une pratique individuelle (la lecture). Le principe général est celui de l'utilisation de la réponse non-marquée. Répondre individuellement pour une activité du premier type (de groupe) implique de se dissocier linguistiquement et socialement de l'autre membre du couple.

19. Ces changements concernent les régimes d'action, dans la terminologie employée par F. Eymard-Duvernay et E. Marchal (1997 : 25).

L'ensemble des exigences institutionnelles relevant du travail du cabri-net (concernant la transmission d'informations et pas seulement le tri des candidatures) et des conditions du marché (l'offre prévue par la société qui à ce moment n'est pas encore explicitée) est utilisé comme ressource interactionnelle par l'agent institutionnel. Par conséquent, l'usage de ces pronoms (notamment *ils*) met en évidence la dynamique des positions interactionnelles, au sens goffmanien. Elle concerne la responsabilité du locuteur face à ses énoncés et le traitement du statut participatif de l'interlocuteur, ici le postulant.

De plus, le décalage est à ce point encore très marqué (250 - 300), la psychologue se positionnant en tant que porte-parole par opposition à la "direction de la conversation" menée au cours de la séquence précédente. Cependant, en produisant cette atténuation, elle se place comme agent dans la négociation, elle laisse en outre une porte très légèrement entrouverte pour la continuation de l'échange. Le candidat produit alors une question sous la forme d'une évaluation (*c'est... une... position rigide*, l.3). La réponse (*rigide non*) confirme que, malgré des difficultés certaines, la négociation a peut-être encore des chances d'aboutir. La charge de la recherche de la solution à ce problème de décalage change alors de main. Le candidat arrivera, malgré le danger bien réel d'arrêt de l'entretien, à relativiser sa requête sans pour autant la changer, et à sauver ainsi l'échange (voir annexe).

En résumé, les séquences SII (sonde-estimation) et SIII (offre de correction) visent à produire un changement qui porte sur l'altération radicale d'un aspect précédent de l'échange, la requête de salaire. Cela implique alors une modification difficile pour le candidat. La nouvelle question (dont la production est interrompue par le premier chevauchement de cette séquence) montre, plus clairement que la séquence précédente, qu'une négociation est en cours. Cela requiert une nouvelle proposition de la part du candidat. Ce dernier cependant a été maintenu dans l'ignorance d'un élément stratégique essentiel pour la négociation : l'offre de la société. Par conséquent, si une correction est sollicitée par la psychologue, elle est de fait très difficile à satisfaire par le candidat. Cela pour deux raisons : l'une tient au vague de l'ajustement qui lui est demandé (jusqu'à la séquence SIV), l'autre à une double pression structurale mise en place par la question

de la consultante. D'une part, le changement de la requête est attendu et favorisé, d'autre part un alignement trop rapide et clair pourrait être traité comme une (auto)dévalorisation de la candidature²⁰.

Nous avons examiné ainsi des pratiques conversationnelles au principe de cet échange centré sur des tentatives ordonnées de réduction du décalage entre l'offre et la demande de salaire. Nous avons mis en évidence les composants de la trajectoire (*Trouble-Talk*) enclenchée par la perturbation interactionnelle provoquée par ce problème. Cet ensemble de pratiques conversationnelles s'imbrique dans des séquences consacrées à la négociation. L'analyse qui se fonde à la fois sur une étude empirique rigoureuse et sur les résultats des recherches précédentes de certains domaines dans l'Analyse de Conversation, a permis de déterminer exactement la portée analytique et théorique de ces tractations (ici dans un contexte d'asymétrie informationnelle) ainsi que celle de la perturbation interactionnelle. Les deux ensembles de pratiques conversationnelles participent de manière conjointe, équivalente, mais distincte, aux tentatives effectuées par les participants pour sortir du problème posé par le décalage entre l'offre et la demande.

Plus particulièrement, notre examen de l'usage des pronoms et de la (ré)utilisation des informations écrites préexistantes (arrêtées dans le dossier de candidature) a permis de montrer comment les participants utilisent ces informations comme ressources pour le traitement de problèmes interactionnels et institutionnels. Par conséquent, cet article fournit une contribution à la compréhension des procédures conversationnelles utilisées en cas de divergence et de réduction du désaccord et à l'insertion de l'interaction dans le processus de recrutement.

²⁰ Sur ce thème spécifique voir A. Pomerantz (1978 et 1984). De plus, nous avons posé les bases pour une étude approfondie de ces formes de double pression exercées sur les actions conversationnelles des participants, et des problèmes interactionnels survenant au début de l'entretien de recrutement dans B. Bonju (1995).

Annexe I
Suite des séquences analysées : partie finale de la trajectoire

- C : () hm >ja lu j'ai vu < sur: il enfin me semble (que) sur la l'annonce effectivement () ehh! le: le plancher au point- au point de vue des âges c'était vingtinq ans quelque chose comme ça uh non
- A : c'est vingtcing à sans limite!
- C : oui vingtcing à sans limite c'est-à-dire entre les quelq' un de vingtcing et quelq'un de quarantequatre
- |
- A : = uhm () je sais bien=
- C : = des quarantequatre je veux dire au plan (différences) des âges on peut avoir des exigences un peu différentes ()
- |
- A : je sais bien () je sais bien () je sais bien.
- C : euhm: () >si voulez moi quand< je: je >m suis basé< () >c'est un peu difficile de comparer parce que lorsqu'on est en profession libérale et lorsqu'on est salarié bon moi je me suis basé< =en dominant ce chiffre la lh sur: uh:° des copains quoi () qui () travaillent en tant que salarié: () >à droite et à gauche< et qui ont grosso modo même âge même expérience >électera< (donc on est dans) une fourchette (qui est donc à peu près ça)
- (très long silence)
- A : ((bruit)) hhh () >qu'est-ce qu'on fait? < est-ce que vous voulez qu'on continue l'entretien et qu'éventuellement bon. () moi je garde votre dossier () pour autre chose? ou est-ce que voulez qu'on continue
- |
- C : hum hum
- A : () hhh et que vous me dites
- |
- C : HHH >oui je crois moi je crois< (excusez moi bon) pardon je vous ai coupé la parole? je crois que: il est possible que: () en me présentant là () >(ce) (au) poste< auquel (au diéla) (au vu) de ce que j'en sais j'ai vu dans le bout de papier quoi () euh puis(siez) de m'accrocher au de là () à quelque chose qui >n'intéresserait< () vraiment () m m malgré peut-être () lh moi c'est pas moi: à revoir euh ces questions du salaire >ie j'ai pas j'ai pas réfléchi outre mesure () sur cette question du salaire je me suis euh basé sureuh: je je j'ai pensé la ean remplissant ce papier je m suis basé sur ce ce que je sais en discutant avec des copains en discutant. () j'ai pas euh des contraintes () fortes >au même titre que< peut-être ma candidature pourrait qui sait peut les inté-

- resser au point que () ils pourraient monter leur () 'en sais rien' () ça vaut peut-être le coup de continuer l'entretien >c'est vous qui voyez< si s s ça vaut le coup ou pas >moi je suis d'accord hein? <
- A : () >hu hum< () ok () alors () ce que je vous propose peut-être c'est de reprendre en fait depuis le bac ()
- C : (mnm) oui
- A : de façon assez rapide=
- C : =oui
- A : euh disons euh cinq dix minutes votre formation votre expérience=
- C : =oui
- A : () et puis: euh m mai- () moi de mon côté je réponds aussi à vos questions sur concernant le poste et l'académie () d'accord? =
- C : = uh uhm=
- A : = alors je vous laisse la parole
- C : () alors depuis le bac?
- ()
- c'est ça que vous voulez que je vous dise ce que j'ai fait
- |
- A : oui () succincement hein
- C : succincement bah j'ai eu mon bac et puis je suis rentré à l'université euh à l'époque des: () j'ai inauguré Nanterre () (suit récit)

Annexe II
Notations de Transcription en Analyse de Conversation

J. M. Atkinson, J. Heritage (1984), P. IX-XVI

Les énoncés en chevauchement.

Le moment où un énoncé en cours rencontre un autre est signalé par un crochet simple à gauche: |

La fin du chevauchement est signalé par un crochet simple à droite: |

Les énoncés continus.

Quand il n'existe aucun intervalle entre les énoncés adjacents, le second est produit immédiatement après le premier (sans chevauchement). Ils sont liés par des signaux d'égalité (continuité): =

Les signaux d'égalité sont aussi utilisés pour lier différentes parties d'un énoncé produit par un même locuteur.

Les intervalles à l'intérieur et entre les énoncés.

Quand les intervalles surviennent lors d'un flot de conversation, ils sont notés de la manière suivante selon la longueur de la pause: micro (.) plus longue ().

Caractéristiques de la production de parole.

Deux points signalent une extension de son ou de syllabe qui les précèdent : "qui:..."

Les autres signes de ponctuation sont utilisés comme suit :

- . Un point indique une intonation descendante, pas nécessairement la fin d'une phrase
- , Une virgule indique une intonation continue, pas nécessairement les propositions de phrase.
- ? Un point d'interrogation indique une inflexion croissante et pas nécessairement une question.
- ! Un point d'exclamation indique un ton animé et pas nécessairement une exclamation.

L'empêchement est signalé par le soulignement : "Jean".

Les lettres en majuscules sont pour indiquer un énoncé, ou une partie, de ce qui est dit plus haut que la conversation en cours.

Un signe de degré est utilisé pour indiquer le passage de la conversation qui est plus calme que la conversation en cours : "Um: :"

Les inspirations audibles et les expirations sont insérées là où elles surviennent dans le discours : (hhh)

Les doubles parenthèses sont utilisées pour inclure une description de quelque phénomène contre lesquels le transcripateur ne souhaite s'attaquer : ((roux))

Ou d'autres détails de la scène de la conversation :
((le téléphone sonne))

Quand une partie de l'énoncé est prononcé à un rythme plus rapide que la conversation en cours, ceci est indiqué à l'intérieur du signe "moins que" : > les mandrises <

Les incertitudes du transcripateur.

Les éléments contenus entre les parenthèses simples relèvent de l'incertitude comme : (Pose que je ne suis)

Quand l'on est pas parvenu à entendre le morceau de conversation ou l'élément en question : (inaudible)

D'autres symboles de transcription.

Les points à l'horizontale indiquent que l'énoncé a été rapporté seulement en partie :

Don : Mares/j'ai dit. . . tu sais

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BASZANGER Isabelle (1992) – « Introduction », in A. Strauss (éd.), *Le trame de la négociation*. Paris, l'Harmattan.
- BESSY Christian et alii (1995) – *Jugements à distance et relations de proximité dans les recrutements*. Rapport de recherche, Centre d'Études de l'Emploi.
- BODEN Deirdre (1995) – « Agendas and arrangements: everyday negotiations in meetings », in A. Firth (ed.), *The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace*. Oxford, Pergamon.
- BONIU Bruno (1995) – « Questions sur la préférence en Analyse de Conversation : hiérarchisation des actions dans l'entretien de recrutement », *Cahiers de l'ILSL*, n° 7, Université de Lausanne : 199-230.
- (1998) *Formes de l'organisation sociale des entretiens de recrutement : contraintes séquentielles, options conversationnelles et engagement interactionnel*. Thèse de doctorat EHESS, Paris.
- CESANELLI Luigina et Aurelia MARCARINO (1984) – *L'interrazione conversazionale*. Urbino, Montefeltro Edizioni.
- ENCREVÉ Pierre et Michel de FORNIEL (1983) – « Le sens en pratique », *Actes de la recherche en sciences sociales*, 46 : 3-30.
- EYMARDE-DUVERNAY François et Emmanuelle MARCHAL (1997) – *Façons de recruter : le jugement des compétences sur le marché du travail*. Paris, Métaillic.
- FIRTH Alan (ed.) (1995) – *The Discourse of Negotiation: Studies of Language in the Workplace*. Oxford, Pergamon.
- JEFFERSON Gail (1980a) – *End of Grant Report on Conversations in which 'Trouble' or 'Anxieties' are Expressed* (HR 4805/2). London, Social Science Research Council.
- (1980b) – « On 'Trouble-Premonitory' Response to Inquiry », *Sociological Inquiry*, vol. 50, n° 3-4 : 153-185.
- (1984a) – « Notes on a Systematic Deployment of the Acknowledgement Tokens 'Yeah' and 'Mm hm' », *Papers in Linguistics* 17 : 197-216.
- (1984b) – « On the Organization of Laughter in Talk About Troubles », in J. M. Atkinson and J. Heritage (eds), *Structures of Social Action*. Cambridge, Cambridge University Press : 346-369.

- (1988) – « On the Sequential Organization of Troubles-Talk in Ordinary Conversation », *Social Problems*, vol. 35, n° 4 : 418-441.
- JEFFERSON Gail & John LEE (1981) – « The Rejection of Advice: Managing the Problematic Convergence of a 'Troubles-Telling' and a 'Service Encounter' », *Journal of Pragmatics*, vol. 5 : 399-422.
- JEFFERSON Gail & Jim SCHENKELIN (1978) – « Some Sequential Negotiations in Conversation: Unexpanded and Expanded Versions of Projected Action Sequences », in J. Schenkein (ed.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New York, Academic Press.
- HERITAGE John (1984) – « A Change-of-State Token and Aspects of Its Sequential Placement », in J. M. Atkinson and J. Heritage (eds), *Structures of Social Action*. Cambridge, Cambridge University Press : 299-345.
- MANNARD Douglas (1987) – « Perspective-Display Sequences in Conversation », in M. de Fornel, L. Quéré et B. Conein (eds), *Les formes de la conversation*. Paris, CNET : 181-214.
- (1991) – « On the Interactional and Institutional Bases of Assymetry in Clinical Discourse », *American Journal of Sociology*, vol. 92, n° 2 : 448-495.
- MCHOUL Alec (1978) – « The Organization of Turns at Formal Talk in the Classroom », *Language in Society* n° 7 : 183-213.
- POMERANTZ Anita (1978) – « Compliment Responses: Notes on the Co-operation of Multiple Constraints » in J. Schenkein (ed.), *Studies in the Organization of Conversational Interaction*. New York, Academic Press : 79-112.
- (1984) – « Agreeing and Disagreeing with Assessments: Some Features of Preferred/Dispreferred Turn Shapes », in J. M. Atkinson and J. Heritage, (eds), *Structures of Social Action*. Cambridge, Cambridge University Press : 57-101.
- REYNAUD B. (1980) – « Negotiations, Varieties, Contexts, processes and social order (A. Strauss) », *Revue française de sociologie*, vol. XXI.
- SACKS Harvey (1992a et b) – *Lectures on Conversation* (2 Vols.). Oxford, Basil Blackwell.
- SCHEGLOFF Emanuel (1980) – « Preliminaries to Preliminaries: "Can I Ask You a Question" », *Sociological Inquiry*, 50 : 104-152.

- STRAUSS Anselm (1992) – *La trame de la négociation*. Textes réunis par I. Bazzanger. Paris, l'Harmattan.
- TURNER Roy (ed.) (1974) – *Ethnomethodology*. Harmondsworth, Penguin.
- WATSON Rod (1987) – « Interdisciplinary Considerations in the Analysis of Pro-terms », in G. Burton & John Lee (eds), *Talk and Social Organisation*. Clevedon, Philadelphia, Multilingual Matters : 261-289.