

# Interactions et pratiques professionnelles : un regard issu des studies of work

Autor(en): **Monada, Lorenza**

Objektyp: **Article**

Zeitschrift: **Studies in Communication Sciences : journal of the Swiss Association of Communication and Media Research**

Band (Jahr): **2 (2002)**

Heft 2

PDF erstellt am: **28.06.2024**

Persistenter Link: <https://doi.org/10.5169/seals-790906>

## **Nutzungsbedingungen**

Die ETH-Bibliothek ist Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Inhalten der Zeitschriften. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern. Die auf der Plattform e-periodica veröffentlichten Dokumente stehen für nicht-kommerzielle Zwecke in Lehre und Forschung sowie für die private Nutzung frei zur Verfügung. Einzelne Dateien oder Ausdrucke aus diesem Angebot können zusammen mit diesen Nutzungsbedingungen und den korrekten Herkunftsbezeichnungen weitergegeben werden. Das Veröffentlichen von Bildern in Print- und Online-Publikationen ist nur mit vorheriger Genehmigung der Rechteinhaber erlaubt. Die systematische Speicherung von Teilen des elektronischen Angebots auf anderen Servern bedarf ebenfalls des schriftlichen Einverständnisses der Rechteinhaber.

## **Haftungsausschluss**

Alle Angaben erfolgen ohne Gewähr für Vollständigkeit oder Richtigkeit. Es wird keine Haftung übernommen für Schäden durch die Verwendung von Informationen aus diesem Online-Angebot oder durch das Fehlen von Informationen. Dies gilt auch für Inhalte Dritter, die über dieses Angebot zugänglich sind.

LORENZA MONDADA\*

## INTERACTIONS ET PRATIQUES PROFESSIONNELLES: UN REGARD ISSU DES *STUDIES OF WORK*

This paper proposes an analytical perspective on professional activities based on the *studies of work* inspired by conversation analysis and ethnomethodology. Firstly, *studies of work* will be presented and located within the interactionist tradition; their specificity, "analytical mentality" and empirical issues will be explicitated. Secondly, this perspective will be developed by an empirical approach based on data collected by the author during various fieldworks, within medical, academic and economical contexts. This analysis is focussed on the importance of fine grained details structuring professional activities, details that participants are orienting to in the course of their conducts and their interactions.

*Keywords:* conversation analysis, ethnomethodology, social interaction, participation, coordination, decision taking.

\*Romanisches Seminar, Universität de Bâle, Switzerland, et Département des Sciences du Langage / GRIC Université de Lumière Lyon2, France  
lorenza.mondada@univ-lyon2.fr

## 1. Introduction

Une attention croissante pour les interactions au travail s'est développée depuis quelques années sous une double pression: d'une part elle est favorisée par un changement historique des conditions de travail elles-mêmes, qui dans l'ère post-fordiste sont marquées par le développement des multinationales, l'organisation décentralisée des forces de production, la mise en réseau des compétences et des expertises, la coordination du travail en équipes, la globalisation des marchés, et donc par une importance accrue des échanges d'informations, de la communication et des nouvelles technologies (Knoblauch, 1996); d'autre part elle relève d'un changement de regard, avec l'émergence d'une perspective sur le monde du travail qui s'attache moins aux structures de l'entreprise, du marché ou de l'institution pour se focaliser plutôt sur les pratiques ordinaires des travailleurs et des professionnels. Ce regard s'intéresse à la façon dont les acteurs sociaux font ce qu'ils font, dans leur contexte d'action spécifique, en formulant l'hypothèse que ces activités pratiques ainsi que les pratiques interactionnelles qui en permettent la coordination jouent un rôle constitutif dans l'organisation du travail voire de l'entreprise ou l'institution dans leur ensemble.

Cette perspective se développe particulièrement dans le cadre de différentes approches interactionnistes, relevant aussi bien de l'interactionnisme symbolique et du modèle de la négociation (Corbin & Strauss, 1993), de l'*activity theory* (Engeström, 1993; Kuutti, 1999), que des *studies of work* émanant de l'ethnométhodologie et de l'analyse conversationnelle (Garfinkel, 1986; Drew & Heritage, 1992; Button, 1993; Heath & Luff, 2000). Dans ce qui suit, nous allons d'abord expliciter un certain nombre de dimensions que ces courants ont soulignées de façon spécifique (2), pour ensuite nous focaliser sur quelques apports de l'approche conversationnelle et ethnométhodologique (3). Dans la deuxième partie de l'article, nous allons développer quelques phénomènes qui nous semblent centraux pour l'approche des interactions professionnelles, qui nous permettront de montrer à l'oeuvre une analyse empirique. Elle se focalisera sur les procédures collaboratives dans les lieux de travail, qui seront abordées successivement en termes de structures de participation (4), de processus de prise de décision (5) et de construction des relations sociales entre professionnels (6), trois thèmes qui sont fortement liés et qui définissent la dimension constitutivement interactionnelle des activités professionnelles.

## 2. L'interaction comme dimension constitutive des pratiques professionnelles

La focalisation de l'intérêt analytique sur les *pratiques* - plutôt que sur les représentations et les descriptions qui en rendent compte ou que sur les modèles normatifs qui les prescrivent - est un trait commun à plusieurs paradigmes contemporains en sciences sociales, en sciences du langage et en sciences cognitives. Elle relève de l'exigence de se pencher sur les modalités empiriques de la production des objets, des connaissances, des technologies, du travail et est particulièrement présente dans le domaine de la socio-anthropologie des sciences et des techniques (Pickering, 1992; Latour, 1989), de l'étude des technologies (Button, 1992), ou du design (Hughes, O'Brian, Rodden, Rouncefield, 2000). Au sein de l'approche des activités professionnelles, les pratiques discursives font l'objet d'un intérêt particulier: elles sont massivement présentes sur les lieux de travail, que ce soit dans des interactions verbales entre professionnels (dans des réunions aussi bien que dans le travail d'équipe), dans les interactions médiées par les technologies (du téléphone au *deskconferencing*, de la visioconférence aux interfaces collaboratives virtuelles) ainsi que dans les pratiques rédactionnelles et représentationnelles (de la compilation de formulaires à l'écriture de rapports, de la construction de schémas et diagrammes à l'élaboration d'autres médiations scripto-visuelles) (Boden, 1994; Meier, 1997; Berg, 1997).

Cet intérêt pour les pratiques qui à la fois constituent le tissu ordinaire des relations de travail et maintiennent ses formes organisationnelles et institutionnelles, a permis de dégager une approche spécifique, dont nous allons rappeler un certain nombre de points forts.

a) L'observation des *processus* plutôt que de leurs *résultats*: il s'agit de saisir des dynamiques constitutives davantage que les produits finis, objectivés et stabilisés qui en sont issus. Les tâches, mais aussi l'organisation au sein de laquelle elles sont réalisées, sont vues comme des *accomplissements* pratiques continus, localement et contingentement structurés. De façon plus précise, une approche procédurale insiste sur les "méthodes" (Garfinkel, 1967) par lesquelles les membres d'un groupe effectuent certaines activités, maintiennent des points de vue, attribuent un sens à des situations, etc.

b) L'observation des pratiques sociales dans leur *contexte*: il s'agit de saisir les processus constitutifs dans leur contexte d'émergence et d'action et non pas en les déplaçant dans des contextes qui seraient provoqués ou arrangés par le chercheur aux fins de son enquête. Les activités professionnelles sont considérées comme étant à la fois structurées *par* et structurantes *pour* le contexte où elles se déroulent (*context shaped* et *context renewing*), contribuant au maintien et à la transformation de l'institution ou de l'organisation où elles prennent place. La dimension indexicale des pratiques exige un regard qui suive les trajectoires d'action dans leur détail, en tenant compte de leur déroulement contingent, en mesure de rendre compte autant des situations de risque, d'urgence et d'imprévu, que de la façon dont ces activités acquièrent leur caractère ordonné incarné et routinier.

c) La prise en considération des différentes entités concernées par les activités en cours: des *collectifs* d'une part et d'autre part des *objets intermédiaires* (Vink, 1999), des artefacts, des technologies - dans la prise en compte de ce que la théorie de l'acteur-réseau appelle associations et des alignements entre humains et non-humains (Callon, 1986). L'importance des collectifs, des groupes, des équipes, des cohortes impliqués dans la réalisation d'une tâche est fondamentale pour reconnaître l'interaction comme dimension constitutive du travail, celui-ci se confondant avec les modalités de coordination de l'action qui le rendent possible. Ceci place la dimension sociale au coeur du travail, non pas uniquement en termes de cadres institutionnels et de relations hiérarchiques mais en termes de coordination de l'action collective. Cette nécessaire dimension interactionnelle rend compte du caractère distribué des compétences, des savoirs, des responsabilités parmi les membres de l'équipe - un thème particulièrement développé par les travaux sur la cognition située et distribuée (Engeström & Middleton, 1996). La cognition toutefois, n'est pas uniquement distribuée parmi les acteurs sociaux, elle est aussi distribuée parmi les artefacts qu'ils mobilisent dans leur travail, que ce soit des ordinateurs ou d'autres technologies. Les technologies en effet jouent un rôle constitutif dans l'articulation et l'émergence des intelligences collectives, en étant des ressources qui à la fois rendent possibles et contraignent des modalités de collaboration et de partage du travail. Leur rôle est particulièrement étudié par les travaux sur le CSCW (*computer supported collaborative work*) (Schmidt, 1991). Ces deux dimensions des collectifs et des artefacts interviennent de façon spécifique sur les terrains que Suchman

(1992) a qualifiés de “centres de coordination”, i.e. des lieux où se coordonnent et s’articulent temporellement et spatialement des activités complexes distribuées auprès d’acteurs présents et absents - comme les tours de contrôle dans les aéroports, les centres de contrôle d’une centrale nucléaire ou du métro, la bourse, les services des urgences.

d) La prise en considération du *point de vue des membres*: puisque l’action est organisée dans la production de son intelligibilité pour les autres qui devront s’y ajuster, y répondre, s’y coordonner, il est fondamental de la saisir dans la perspective de ses acteurs et non pas en invoquant des perspectives explicatives externes ou exogènes. Ceci ne signifie pas simplement une reconstruction de la perspective des membres, mais plus radicalement la description des procédés par lesquels cette perspective est incarnée dans l’action, maintenue et défendue en elle, mobilisée dans la production incessante de l’intelligibilité et du sens des situations et donc de conduites ajustées et adéquates. Autrement dit, le point de vue n’est jamais dissocié de l’action, mais est imbriqué dans son organisation.

Cette démarche s’oppose à une posture dite “ironique” par les ethnométhodologues, qui consiste à dévaluer le discours des acteurs en opposant leur faire et leur dire (après l’avoir réifié et décontextualisé), en affirmant que les acteurs sociaux ne savent pas ce qu’ils font et que, lorsqu’ils en parlent, leurs discours entrent en contradiction avec leurs pratiques effectives. Cette dévaluation permet de légitimer l’application de modèles externes aux activités analysées, validés dans des sphères académiques qui n’ont rien à voir avec elles mais qui reposent sur des modèles généraux de ce que seraient les actions, les normes et les représentations (cf. Watson, 1998).

Ces présupposés vont de pair avec un renouvellement du regard sur les activités professionnelles et un renouvellement des méthodes mises en oeuvre pour les étudier.

D’une part, ils impliquent une “respécification” (Garfinkel, 1991) des approches du travail: ceci signifie que le travail n’est plus envisagé dans le cadre de modèles normatifs et prescriptifs ni dans le cadre de modèles généraux (dont le caractère inapproprié s’est particulièrement manifesté dans le cadre d’échecs d’implémentation de nouvelles technologies sur des sites professionnels) mais qu’il est envisagé du point de vue endogène de ses modes organisationnels et de leur intelligibilité pour les acteurs concernés, tel qu’il est à la fois interprété et construit dans des situations particulières. Suchman (1987) a proposé une analyse pionnière dans ce

cadre, respecifiant les modèles de l'intelligence artificielle qui décrivent l'action comme gouvernée par des plans: elle a montré à la fois que l'action est localement ordonnée sans obéir pour autant à un plan, et que les acteurs eux-mêmes exploitent le plan comme une ressource rendant leur travail intelligible après coup. Les notions de "tâche", d'"expertise", de "responsabilité", d'"information", d'"usager" peuvent être respecifiées de la même façon. Ainsi l'"expertise" et la "compétence" ne caractérisent plus des capacités individuelles objectives stables dans la maîtrise solitaire de certaines tâches, mais sont le produit d'un accomplissement collaboratif constant au cours duquel ce qui est considéré comme "expert" est à la fois localement évalué par et distribué entre les participants.

D'autre part, ces présupposés impliquent des exigences méthodologiques et analytiques particulières: les analyses qui sont menées dans ce champ sont sensibles à une démarche souvent qualifiée de "naturaliste", s'appuyant sur des enquêtes ethnographiques sur des terrains empiriques, sur l'observation des pratiques dans les lieux sociaux de leurs accomplissements, et sur l'enregistrement (audio/video) et la transcription des activités. Cette démarche ne recourt ainsi pas aux questionnaires ou à l'expérimentation et évite les techniques d'entretien, cherchant plutôt à recueillir le dire *dans* l'action (le dire imbriqué dans le déroulement d'actions sociales en temps et lieu réel) et non pas le dire *sur* l'action (le dire sollicité dans un contexte qui n'est pas celui de l'action mais qui est censé porter sur lui - comme par exemple dans les questionnaires ou dans les entretiens, qui se déroulent dans une situation imposée par l'enquêteur et qui fournissent après coup un récit ou une justification d'actions passées). L'enregistrement des pratiques permet au contraire la prise en compte des *détails du déroulement des actions*: les actions prennent un sens et ont un effet constitutif en se structurant dans le détail de leur organisation interactionnelle. Ces détails sont vus mais non remarqués (*seen but unnoticed*) par les acteurs, qui y ajustent leurs conduites sans nécessairement les thématiser ou les identifier comme tels. C'est pourquoi l'analyse de ces détails repose sur un regard particulier, qui ne peut être développé que sur la base d'analyses d'enregistrements d'interactions préalablement écoutés de façon répétée et soigneusement transcrits. L'enregistrement permet de revenir indéfiniment sur le déroulement de l'action, de faire et de refaire la transcription, de revenir à la bande pour y scruter de nouveaux phénomènes qui n'étaient pas apparus à une première observation - qui sont ainsi *découvrables* mais non *imaginables*.

### 3. Les *studies of work* en ethnométhodologie et en analyse conversationnelle

L'ethnométhodologie et l'analyse conversationnelle ont constitué au fil de ces trente dernières années un corps d'analyses détaillées d'activités situées qui ont contribué d'une part au développement de la posture analytique explicitée ci-dessus et d'autre part à l'élaboration d'outils rigoureux pour la mettre en oeuvre empiriquement. Nous allons distinguer trois types d'apports, qui ne sont pas toujours également développés par les mêmes auteurs - des divergences existant dans le domaine entre ceux qui privilégient une approche séquentielle (3.1.), ceux qui insistent sur l'approche catégorielle (3.2.) et ceux qui plus radicalement privilégient les activités pratiques plutôt que la parole en interaction (3.3.) (cf. Hester & Francis, 2000). De notre part, nous considérons que ces dimensions ne doivent pas être pensées exclusivement l'une par rapport à l'autre, mais qu'elles ont tout à gagner à s'articuler de façon cohérente.

#### 3.1. Modes d'organisation de la parole en interaction institutionnelle

Un des apports les plus marquants de l'analyse conversationnelle a été l'accumulation d'une série d'analyses des formes interactionnelles repérables dans différentes arènes sociales, permettant notamment de spécifier des types d'activités et des contextes d'interaction. Souvent cette spécification a pris la forme d'une distinction entre conversation ordinaire et interaction institutionnelle. La parole en interaction est caractérisée par différents types d'organisation (Schegloff, 1999; Drew & Heritage, 1992: 32-45; Relieu & Brock, 1995):

- en premier lieu, elle est organisée par la gestion de la prise de la parole d'un locuteur à la fois, d'une façon ordonnée minimisant à la fois les silences et les chevauchements, structurant ainsi les différentes occasions et formes de participation, ainsi que les droits et obligations à la parole (organisation des tours de parole - *turn-taking organization*);
- en second lieu, elle n'est pas uniquement organisée par la distribution ordonnée de la parole entre les participants, mais aussi par la disposition ordonnée des tours, tour par tour, dans des cours d'action réalisés dans des séquences (organisation séquentielle - *sequence organization*);
- en troisième lieu, l'interaction est caractérisée par l'organisation générale de ses épisodes, notamment par la façon dont ils commencent et ils se terminent (organisation de la structure globale des épisodes - *overall structural organization*).



Ces trois types d'organisation permettent d'identifier des variations organisationnelles entre la conversation ordinaire et les interactions en milieu institutionnel:

- du point de vue de l'organisation des tours de parole, on peut distinguer les échanges de la conversation ordinaire où chaque participant s'auto-sélectionne de façon non-prédéterminée, et les interactions en classe, dans des réunions ou au tribunal où une personne est chargée de l'allocation et de la distribution des tours (voir par exemple pour la classe McHoul, 1978; pour les entretiens télévisés Greatbach, 1988, Heritage & Greatbach, 1991; pour le tribunal Atkinson & Drew, 1979) - i.e. dans des formats particuliers qui contraignent et spécialisent les droits et les obligations à la parole.

- du point de vue de l'organisation séquentielle, la forme de paires adjacentes telles que la paire question/réponse est structurée de façons différentes selon qu'elle intervient dans une conversation ordinaire (où à la première paire peut en succéder une deuxième dans laquelle la question est initiée par celui qui a répondu à la première, Sacks, 1992) ou dans une interaction en classe (où, contrairement à la conversation, elle peut être suivie par un troisième tour qui marque une évaluation de la réponse) ou encore dans un entretien télévisé, ou dans un entretien de recherche, où les formes du troisième tour peuvent varier de façon spécifique (Heritage & Roth, 1995; Suchman & Jordan, 1990). Ainsi par exemple la réception d'une réponse à une question dans la conversation est souvent marquée au troisième tour par un "oh" (Heritage, 1984) qui manifeste la prise en compte d'une nouvelle et qui est remarquablement absent des interactions institutionnelles, par exemple dans les entretiens télévisés ou les interactions au tribunal, où la réponse n'est pas proprement une "nouvelle" pour celui qui a posé la question (le journaliste ou l'avocat) mais est destinée à un public plus large (une *overhearing audience*) (Heritage, 1985).

- du point de vue de l'organisation de la structure globale de l'interaction, les interactions institutionnelles sont souvent caractérisées par une succession de phases standardisées fonctionnelles à l'activité en cours, vers lesquelles s'orientent les participants dans la gestion du passage d'une phase à l'autre - comme c'est le cas de la consultation médicale (Have, 1989) ou de l'entretien d'embauche (Erickson & Schulz, 1982) ou de la discussion de cas cliniques (Atkinson, 1995; Mondada, 2001). L'ouverture et la clôture des interactions peuvent subir des variations dis-

tinguant par exemple la conversation téléphonique ordinaire où la séquence d'ouverture prévoit un échange de "how are you" (Schegloff, 1986) et l'interaction téléphonique avec un service ou une entreprise où cette paire est absente ou bien l'interaction médicale où la même paire prend une autre signification selon sa position séquentielle (Zimmerman, 1992; Heath, 1986).

Ces différents modes d'organisation définissent l'activité en cours telle que vue et menée par les participants, qui est elle-même susceptible de se transformer au fil de l'interaction (une séance thérapeutique pouvant comporter des moments de conversation informelle, une conversation pouvant se transformer en une leçon, etc.).

### 3.2. *Organisation catégorielle et organisation séquentielle*

On caractérise souvent la conversation par sa symétrie, face à l'asymétrie des interactions institutionnelles. Cette opposition est en fait simplificatrice, faisant courir le risque d'effacer les modes d'accomplissement local des différentes formes d'asymétrie, qui sont repérables aussi dans la conversation. Par ailleurs, on peut aussi tenir compte du fait que la conversation, entendue comme une institution normative vers laquelle s'orientent les membres, n'impose pas a priori de différenciation catégorielle particulière, alors que les interactions institutionnelles exhibent dans leurs propres modes d'organisation des appartenances catégorielles distinctes, dotées de droits et obligations spécifiques.

C'est pourquoi la question de l'asymétrie est à poser non pas a priori comme une propriété définitionnelle d'un type d'activité, mais dans la façon dont elle est manifestée, produite et renforcée par les participants dans l'organisation même de leur conduite. L'action s'organise en s'orientant vers la pertinence de certaines catégories, qui se matérialise dans des formes spécifiques d'organisation de l'interaction. Ainsi dans les deux échanges suivants, les enchaînements fournis par les deux *second speakers* manifestent des catégorisations différentes du *first speaker*, et, en fin de compte, de l'activité interactionnelle en cours.

#### Extrait 1 (tiré de Drew & Heritage, 1992: 33)

((HV est un personnel de santé visitant un couple de parents qui vient d'avoir un enfant; F et M sont les parents; ils regardent l'enfant en train de mâcher quelque chose))

1 HV      He's enjoying that [isn't he.



Bien que les interactions professionnelles puissent être considérées comme rendant pertinentes des catégories professionnelles stabilisées et disponibles aux participants, ces extraits montrent que le passage d'un type de catégorie à l'autre est fréquent, l'attribution de pertinences catégorielles distinctes allant de pair avec des formes de séquentialité et la catégorisation de différents types d'activités (Watson, 1997; Widmer, 2001). En outre, on peut considérer qu'un des enjeux fondamentaux des interactions professionnelles est le maintien, le rappel, la revendication de catégories qui ne sont pas toujours *taken-for-granted* ni traitées de façon convergente par les participants: cela peut être le cas par exemple de la catégorie "expert", qui pour être reconnue et acceptée doit s'exhiber constamment dans les actions de celui qui la revendique; cela peut être le cas de la catégorie de "chef", qui s'impose en "faisant le chef". L'analyse catégorielle permet ainsi une approche alternative des problèmes classiques de pouvoir, de hiérarchie, d'asymétrie du point de vue de leur accomplissement local par les participants (Schmitt, 2001).

### 3.3. De la structuration de la parole à l'accomplissement du travail

Les *studies of work* émanant de l'ethnométhodologie ont eu le mérite de souligner, de façon complémentaire à l'approche conversationnelle, que la parole-en-interaction n'est pas toujours la dimension organisationnelle unique et centrale des activités professionnelles. Si l'organisation séquentielle de l'interaction joue un rôle fondamental dans des activités qui se concrétisent surtout dans des pratiques langagières (comme les réunions de travail par exemple), elle peut jouer un rôle d'arrière-plan dans des activités non centralement verbales et dont l'organisation n'est pas nécessairement de nature séquentielle (Bjelic & Lynch, 1992, Psathas, 1995). Cette remarque ne nie ni ne diminue l'importance de la parole et l'efficacité de son analyse, mais implique une attention plus générale pour les activités pratiques et leur accomplissement situé, rendu intelligible (*accountable*) par différentes ressources, qu'elles relèvent des regards, des gestes, de la disposition spatiale des participants ou de leur parole-en-interaction, cette dernière étant incarnée et imbriquée dans les autres. Cette attention a été notamment soulignée par le programme du deuxième Garfinkel invitant à analyser l'"haecceité" du travail situé, glosée comme la "just-thisness: just here, just now, with just what is at hand, with just who is here" (Garfinkel & Wieder, 1992: 203). L'objet de cette analyse est le déploiement incarné de raisonnements pratiques et d'ac-

tions constituant la performance compétente d'un travail. Cette analyse obéit à deux principes: selon un premier principe d'"adéquation unique" (*unique adequacy*, Garfinkel & Wieder, 1992) l'analyste ne doit pas seulement être compétent sur le terrain qu'il étudie, mais plus radicalement considérer que le phénomène étudié, de par sa descriptibilité (*accountability*) comporte ses propres méthodes d'observation, de description, de mesure. Selon un deuxième principe de "perspicacité du contexte" (*perspicuous setting*), l'analyste est invité à rechercher des terrains qui rendent disponibles, et donc examinables et apprenables, les phénomènes, leurs propriétés organisationnelles et les modes de leur production et d'intelligibilité (Garfinkel & Wieder, 1992: 182-7). Ces deux principes gouvernent le choix des terrains d'enquête et le type d'engagement qu'y est attendu de la part du chercheur.

#### 4. Gestion de la parole et organisation des formes de participation

Dans ce qui suit, nous allons développer l'analyse de quelques procédés de gestion du travail collaboratif, en nous basant sur nos propres terrains d'enquête. Nous allons privilégier un certain nombre de thèmes classiques des *studies of work*, que nous déroulerons sur la base de données empiriques plutôt que sur la base de compte-rendus d'analyses contenues dans la littérature, et en insistant sur la pertinence du détail pour l'organisation localement contingente et efficace de l'interaction. Les terrains où ont été récoltées ces données sont issus d'une "ethnographie multi-sites" qui a été menée en parallèle auprès de plusieurs groupes de travail: il s'agit d'une équipe de chercheurs en sciences humaines, d'une équipe de chirurgiens et d'un groupe de consultants d'une grande entreprise<sup>1</sup>. Tous ces groupes ont en commun de développer des activités de travail collaboratif, où des problèmes sont affrontés, des versions du monde sont produites, des décisions sont prises. Si la plupart de ces activités est centrée sur la parole-en-interaction (s'agissant de réunions de travail), tel n'est pas le cas de l'une d'entre elles, caractéristique du travail des chirurgiens lorsqu'ils opèrent un patient, qui articule cette parole-en-interaction avec une activité gestuelle et corporelle qui est tout aussi fondamentale et qui est elle aussi organisée interactionnellement. La diversité même de ces terrains nous permet ainsi de réfléchir aux modalités possibles et variables du travail collaboratif.

Le travail collaboratif peut s'organiser selon différents formats interactionnels, garantissant des modalités différentes de participation des acteurs concernés. On peut opposer deux grandes formes de participation, dans des réunions avec modérateur (extr. 3) ou sans (extr. 4).

Extrait 3 (tc26038v/st/str/1184-1190) (réunion de concertation entre médecins)

- 1 SEF      donc la question qui se pose devant ce kyste sérieux/ puisque  
 2            a priori il ne va pas dégénérer/ pensez-vous qu'il y a\ .  
 3            compte tenu de sa taille/ et de l'âge de la patiente/  
 4            une indication chirurgicale/ et en quoi doit-elle consister\  
 5 MAI      bon je vais donner la parole donc très brièvement à monsieur  
 6            Pageot/ ensuite à monsieur Tanner/ et ensuite éventuellement  
 7            à monsi:eur Dumont/  
 8 (4 s)  
 9 MAI      mon[sieur Pageot/  
 10 PAG      [xxx                    oui\ en ce qui concerne donc la réponse à  
 11            votre question je vais être très bref/

Extrait 4 (FT31011) (réunion de consultants en entreprise)

- 1 H            mais euh moi et cet cet aspect là j(e) l'ai pas bien j(e)  
 2            l'ai pas bien euh/ je l'ai pas bien PERçu\ . donc euh  
 3            comment vous l'a- comment comment vous allez l'abor-  
 4            comment vous l'abordez/ si vous l'aborDEZ/ d'abord  
 5 L            oui/ . [oui\  
 6 H            [de quelle de quelle manière alors: par:: par le  
 7            biais de Nestlé c'est ça non/  
 8 L            alors on peut poser la problématique euh:: rapidement à  
 9            partir de Nestlé/ parce que on a pas les billes sur la façon  
 10            dont ils travaillent à Vevey actuellement/ . bon: à moins  
 11            d'y aller hein/ euh: . mais ça dépend comment les choses  
 12            se se construisent/ euh bon\ euh::  
 13 D            c'est c'est l'autre piste peut-être a[vec

<sup>1</sup> Ces terrains ont été arpentés au cours d'une recherche sur le fonctionnement de groupes de travail dans différents domaines d'expertise (sciences sociales, médecine) dans le cadre du projet "La construction interactive du discours scientifique en contexte plurilingue" que nous dirigeons au Romanisches Seminar de l'Université de Bâle (projet FNRS no 1214-051022.97) et au cours d'activités de formation de cadres dans une grande entreprise.

- 14 X [(wanadoo/)  
 15 Y il y a plusieurs pistes en fait  
 16 L voilà

Le premier extrait est tiré d'une réunion de concertation par visioconférence entre chirurgiens où SEF vient de terminer la présentation d'un cas clinique, dont on a ici la clôture (1-4). Les participants sont connectés ensemble pour trouver une solution à ce cas difficile, dont ils débattent dans la discussion qui est lancée par Maire (MAI), le modérateur de la rencontre (5sv.). Le fait que la discussion soit modérée et la façon dont Maire l'introduit (5-7) dessinent un mode de participation spécifique: les tours sont alloués par le modérateur qui les organise en une série de prises de parole, dont il définit l'ordre à l'avance. Ceci a pour effet de déclencher une suite d'interventions de personnes présélectionnées – d'abord Pageot (PAG) dont on a le début de l'intervention (10-11) – qui fournissent une réponse à la question posée mais n'établissent pas de liens directs entre elles, n'exploitent pas l'enchaînement séquentiel local de l'une à l'autre pour se réagir les uns aux autres ou pour reprendre des arguments. Il y a donc un effet d'autonomisation des réponses, bien délimitées de ce qui précède et de ce qui suit.

Si par contre on se penche sur le deuxième extrait, une réunion entre consultants d'une grande entreprise française engagés dans la définition d'une problématique à développer, on constate que d'autres formes de coordination et de participation sont rendues possibles par une parole qui circule librement sans modérateur et par l'auto-sélection de chaque participant. Le tour de H prend la forme d'une question ("comment vous l'abordez/" 3), qui est reformulée en deux questions, la première vérifiant les conditions pour poser la seconde. L répond rapidement à la première (5), puis développe la réponse à la seconde (8-12), qui est collaborativement achevée par trois autres participants (13, 14, 15) obtenant la ratification de L (16). Cette alternance rapide de la parole entre les participants, permettant de réorienter la trajectoire du tour en sollicitant et en s'ajustant à son interlocuteur (3-7) et permettant une collaboration dans la formulation de la réponse, est favorisée dans un échange où les interlocuteurs s'auto-sélectionnent. Lorsqu'ils sont sélectionnés par un modérateur, en revanche, ils tendent à produire des tours plus longs, plus circonscrits et plus autonomes aussi.

Ces deux formes d'interaction - qui peuvent se réaliser dans le détail

de multiples façons - permettent des enchaînements séquentiels différents, dotés d'efficacités différentes.

Il est par ailleurs intéressant de noter que ces deux modes d'organisation peuvent faire l'objet d'orientations divergentes de la part des participants, comme dans l'extrait suivant, tiré d'une visioconférence où des médecins connectés depuis un site français, un site belge et deux sites tunisiens discutent des présentations de cas cliniques.

Extrait 5 (tc26038/ST/V) (réunion de concertation entre médecins par visioconférence) (tiré de Mondada, à paraître a)

((fin de l'intervention de MAL))

- 1 MAI merci merci beaucoup monsieur Mallart/ . je crois que le  
 2 temps avance/ on va MAIntenant donner la parole à ToulOUse  
 3 pour nous présenter leur cas clinique de: tumeur du foie  
 4 hémorragique\  
 5 (3 s)  
 6 TUN ici euh Tunis/ . ici Tunis/ je crois que y a une  
 7 question de la part de Tunis/  
 8 (5 s)  
 9 MAI d'accord\< posez-la/  
 10 BOU euh . je suis le docteur Boukhris/ je suis cancérologue/ ..euh  
 11 je voulais remercier monsieur Mallart parce que: <il doit y  
 12 avoir de l'écho\ ((bas))> donc l'exposé: . qu'il nous a fait  
 13 est très intéressant/ puisque ça va être un des thèmes du:  
 14 troisième congrès maghrébin de chirurgie/ . qui se déroulera  
 15 à Casablanca en MAI\ . donc je me permets de lui poser des: .  
 16 deux questions de profane/ euh . est-ce que l'attitude  
 17 thérapeutique/ . est: superposable .chez l'enfant/ . à celle  
 18 de l'adulte/ . et: bon: deuxième question un peu de profane/  
 19 QUElle est la cause de cette: bilimétrie pathologique\  
 20 (3 s)  
 21 MAL donc euh ((se racle la gorge)) euh . nous venons de débiter  
 22 une COLlaboration avec le service de PEdiatrie  
 23 ((continue à développer la réponse, une quinzaine de lignes))  
 40 (h) il y a alors u un autre phénomène/ qui est la stase  
 41 gastrique/ qui fait qu'un reflux duodénogastrique tout à fait  
 42 physiologique/ nous en avons tous un reflux duodénogastrique/  
 43 MAIS très faible peut/ très bien/ euh euh devenir pathologique



- 44 dans la mesure où le liquide qui a reflué normalement/ dan du  
 45 duodénum dans l'estomac/ [n'est pas évacué/ . IMMédiatement&  
 46 MAI [Robert/  
 47 MAL &de [de l'estomac dans le duodénum\ c'est valable (pour le &  
 48 MAI [vous avez pas un clavier un bouton où je peux choisir  
 49 qui parle/]  
 50 MAL &cas)] dont on parlait à l'instant je pense que là il faut  
 51 se méfier av[ant de: réaliser une di]version duodénale/ y &  
 52 ROB [je j'appelle le hot line tout de suite\]  
 53 MAL &a une stase gastrique et il est fort à parier que certains  
 54 symptômes vont persister/ (h) l'équipe de NN à Los Angeles/  
 55 avec qui j'ai des rapports euh extrêmement euh réguliers/ .  
 56 euh a: ne retient plus cette indication de stase gastrique/  
 57 pour réaliser des s-switchs duodénaux\  
 58 (3 s)  
 59 BOU d'accord [mer ouais  
 60 AK [je souhaite/] . ici Malte/  
 61 (2 s)  
 62 MAI oui/  
 63 AK oui\ tout simplement j'aurais souhaité préciser/ . au  
 64 docteur Boukhris/ que le congrès maghrébin/ se tiendrait  
 65 tout simplement à Marrakesh/ . et non à Casablanca\ . merci\  
 66 (3 s)  
 67 MAI très bien/ on va MAIntenant avancer dans le: staff puisque  
 68 vous savez que le temps est restreint/ et on va donner la parole a  
 69 Toulouse pour présenter leur tumeur du foie hémorragique/  
 70 BOU no:n/ je te . je tenais à préciser à monsieur Khlass que  
 71 le congrès se tiendra à Casablanca\ . et non pas à  
 72 Marrakesh/ . je tiens à préciser que je suis le président  
 73 de l'association maghrébine de chirurgie\  
 74 (3 s)  
 75 AK de toute façon ça risque d'être retransmis en direct/ .  
 76 un peu partout dans le Maghreb à ce moment-là\  
 77 (3 s)  
 78 MAI d'accord on va faire mute/ en on va donner la parole à  
 79 monsieur Tanner\

Cette séquence, dont la longueur est à la mesure des difficultés rencontrées, présente un cas de gestion divergente des tours de parole et de la

conception du format interactionnel adéquat de la réunion: de son côté, Maire (MAI), le chairman de la séance, clôt l'intervention de Mallart (1) et sélectionne comme prochain locuteur Tanner (TAN) de Toulouse (2), en produisant un *account* de cette transition entre une phase et l'autre de la séance qui invoque la gestion du temps. Maire projette ainsi la prise de parole de Tanner dans le tour immédiatement successif au sien. Toutefois, un autre participant, Tunharida (TUN) prend la parole à ce point de transition, en s'auto-sélectionnant. Son intervention continue à se rattacher à l'exposé précédent de Mallart et a aussi des effets prospectifs, en projetant la prise de parole de celui-ci en réponse à sa question. Cette intervention contraste donc avec la précédente en ce qu'elle relève d'une autre technique de sélection et en ce qu'elle configure différemment la séquentialité du passage, ignorant la clôture d'épisode du chairman. En outre, la question de Boukhris a comme effet d'ouvrir une séquence latérale entre lui et Khlass à propos de la localisation du futur congrès qui se prolonge pendant plusieurs tours, suspendant en quelque sorte le déroulement de la séance et les thèmes à l'ordre du jour.

Les traces de la perturbation qui naît de cette divergence sont visibles dans la suite de l'échange: Mallart commence de façon hésitante sa réponse (21). Le travail de chairman de Maire est modifié: d'une part il ne gère plus la distribution des tours mais se limite à ratifier les prises de parole des participants (9, 62); lorsqu'il fait une tentative de clôture de l'échange (67-69) en resélectionnant Tanner, il est à nouveau interrompu par une auto-sélection de Bouckhris qui enchaîne sur l'échange précédent (70). D'autre part, et parallèlement, il recourt à d'autres moyens, non plus symboliques mais techniques, pour contrôler l'alternance des tours, en contactant pour cela le technicien, Robert (46, 49). Le passage de la parole à Tanner est lui aussi accompagné d'une instruction technique, demandant aux participants d'éteindre leurs micros (i.e. de mettre sur "mute"). Le rétablissement de ce qui représente l'ordre légitime pour une partie des participants est donc un accomplissement pratique qui repose sur l'usage de la parole autant que des dispositifs techniques.

Cet extrait montre de façon emblématique les transformations radicales que le cours de l'action peut subir en relation à des formes différentes de gestion de l'alternance des tours: ceci n'a pas seulement comme effet de modifier l'espace de participation mais a aussi comme conséquence de rendre certaines activités possibles ou impossibles, de faciliter le développement de certains thèmes ou non, de moduler la structuration des épisodes (Mondada, à paraître a; à paraître b).

## 5. Prises de décisions

La gestion de la participation est donc structurante pour les activités qui prennent place dans un groupe de travail. Elle est configurante d'une part pour la façon dont les objets de discours traités par les participants sont collaborativement construits, négociés, transformés, enrichis (cf. Mondada, 2000). Elle est configurante, d'autre part, pour les trajectoires de prise de décision qui émergent de l'interaction. C'est sur ce point que nous nous focaliserons ici: la prise de décision est en effet un moment central dans les processus collaboratifs. Elle n'intervient pas de façon individuelle sur la base d'un choix rationnel relevant des compétences qui seraient propres à chaque participant; au contraire elle est un processus collectif se déroulant dans le temps de l'interaction et prenant forme dans les échanges. On peut dire que la prise de décision est une des manifestations centrales de l'"intelligence collective", voire de la "responsabilité distribuée" qui caractérise le travail en équipe (cf. Cicourel, 1990).

Dans ce qui suit, nous allons présenter trois situations où des groupes prennent des décisions, dont nous allons étudier les modalités collaboratives.

### 5.1. L'organisation des convergences dans la prise de décision

Le premier extrait nous permet d'observer le fait que l'accord dans la prise de décision est le fruit d'un travail interactionnel qui prend du temps et qui laisse des traces séquentielles. La construction de l'accord se fait au cours d'une séquence, dans une configuration des tours particulièrement attentive à l'orientation vers le destinataire (le *recipient design*):

#### Extrait 6 (HR3049/C1) (réunion de recherche d'une équipe d'historiens)

- |   |     |   |
|---|-----|---|
| 1 | dum | mais: il faut- oui je crois q- donc vous voulez dire euh pour |
| 2 |     | le: la publication on garde chacun notre: notre: .. TRAvail   |
| 3 |     | en quelque sorte le résultat de notre [travail/ . mais pour&  |
| 4 | war | [ja   |
| 5 | dum | &le le colloque/ euh on prend UN représentant ((rit))         |
| 6 | war | jaja  |
| 7 | dum | du groupe/ pour chacune (h)                                   |
| 8 | war | ja  |

- 9 dum des:: . chacun des blocs\  
 10 (1s)  
 11 dum [non/ . mhm  
 12 war [mhm/  
 13 dum mhm  
 14 (3s)  
 15 mos ja/ das scheint mir scheint mir [ein ein ein sehr] &  
 16 dum [oui/ ça me paraît]  
 16 mos &vernünftiger vorschlag\  
 17 dum ouais\  
 18 war (h) [ähm äh]  
 19 dum [je crois que ça serait bien]  
 20 (3s)

Le tour de Dumoulin (DUM) qui introduit la proposition soumise à l'accord du groupe est caractérisé par plusieurs faux départs (1) qui manifestent différentes orientations vers ce qui précède et ce qui suit. La première formulation ("mais il faut-") est préfacée par un connecteur qui prend ses distances de ce qui précède et est énoncée selon une modalité impersonnelle et déontique - ce point de départ se distancie nettement de ce qui précède. La deuxième formulation ("oui je crois q-") est par contre centrée sur l'énonciatrice, en utilisant un verbe d'opinion: elle est préfacée par une particule d'accord et se présente comme une prise de position personnelle. La troisième formulation ("donc vous voulez dire euh") exhibe encore une autre orientation, cette fois vers le destinataire et vers ce qu'il vient de dire, préfacée par un connecteur qui enchaîne sur le tour précédent et le prolonge. Cette dernière formulation permet d'articuler la proposition antérieure de Warhin (WAR) et la proposition alternative de Dumoulin (DUM), les deux concernant des aspects complémentaires, et notamment deux modalités de distribution du travail en vue d'un colloque et d'une publication. Cette proposition est ponctuée par les signes d'acquiescement de Warhin (4, 6, 8), dont le positionnement séquentiel a comme effet de la segmenter en unités pratiques, ratifiées l'une après l'autre. Après un nouvel échange de ratifications (11-13), un autre participant, Moser (MOS) explicite l'accord en allemand, en déployant lui aussi une orientation vers Warhin, dont c'est la langue préférée. Cette fois c'est Dumoulin qui ponctue l'explicitation par des évaluations positives. Autrement dit, les participants exploitent différentes formulations de la proposition comme des ressources pour assurer la ratification de l'accord,

de façon à faire intervenir non seulement tous les participants mais aussi toutes les perspectives (notamment linguistiques). La décision prise se constitue ainsi progressivement comme un mouvement commun, grâce à ce travail de reprise auquel participent tous les membres du groupe.

### 5.2. *La co-formulation de la décision*

Alors que le premier cas nous permettait de souligner la façon dont l'accord est pratiquement accompli par l'organisation séquentielle d'une série de *formulations successives* d'une proposition et de sa ratification, le deuxième cas que nous allons traiter concerne une *formulation distribuée* de la proposition, constituant une prise de décision collective.

#### Extrait 7 (TC11068/crs/p43/V5) (durant une opération chirurgicale)

- 1 R in fact i prefer to begin my dissection at this part\ .. so  
 2 once is finished/ you see here the bxxx fat/ . it's not too  
 3 big . maybe we can cut a little bit . what do you think  
 4 about .. yes/ no/  
 5 S i would s:- say that if you cut/ eu[h:  
 6 R [a little bit [yeah  
 7 S [on the: left  
 8 cross/ it will be [euh removed easily  
 9 R [a better vision of my left cross . okay\

Cette interaction a lieu entre un chirurgien opérant un patient (R) et un expert le conseillant à distance par visioconférence (S). Pendant cet extrait, R suspend son intervention, en se limitant à pointer avec une pince vers l'élément pertinent où pourrait commencer la dissection.

Il est intéressant de remarquer la façon détaillée dont est énoncée la reformulation de son projet d'action (l. 1-4): dans une première annonce (l. 1) il énonce une préférence personnelle (utilisant le pronom de première personne singulier "i"), dans une seconde annonce il utilise par contre la première personne du pluriel ("we" l. 3), après s'être adressé à une deuxième personne ("you see", l. 2): de l'une à l'autre il y a un élargissement du cercle des participants concernés par la décision qui est en train d'être prise. En outre, de l'une à l'autre il y a davantage de modificateurs: alors que la préférence personnelle est énoncée sans hésitations, la deuxième proposition est préfacée par "maybe" et est énoncée par un

verbe modal (“we can cut” l. 3). La deuxième proposition est suivie d’une demande explicite adressée à l’expert, là aussi formulée d’abord de façon ouverte (“what do you think about” l. 3-4) puis de façon fermée (“yes/no/” l. 4). D’une transformation à l’autre, la place reconnue à l’expert dans la prise de décision est croissante.

La réponse est tout aussi intéressante du point de vue de la collaboration qui s’instaure entre les deux partenaires: elle est en effet initiée par l’expert S (l. 5) mais elle est continuée par le chirurgien R (l. 6), prolongée par S (l. 7) et par R (l. 7-8) pour être finalement terminée par les deux en chevauchement (l. 8-9). On a ici un cas de co-formulation, où deux locuteurs énoncent ensemble, chacun partiellement, un énoncé complet (Lerner, 1991; Jeanneret, 1999; Mondada, 1999b). Cette co-formulation concerne un objet non anodin: la prise de décision, dont on peut ainsi dire qu’elle est produite collaborativement par les deux locuteurs.

### 5.3. *La délégation de la prise de décision*

Le type de collaboration co-formulée que nous venons d’analyser accomplit la décision de façon distribuée et symétrique.

Par contre, un autre type de collaboration est davantage asymétrique: il consiste, de la part du chirurgien, à laisser à ses interlocuteurs le choix de la procédure. C’est ce qui se passe lors de l’extrait suivant:

#### Extrait 8 (TC11068V/500-/p13) (durant une opération chirurgicale)

- |    |      |   |                         |
|----|------|---|-------------------------|
| 1  | D    | okay now i have the choice . in order to control these      |                         |
| 2  |      | vessels/ . i can control by a clip/ . by knots/ .           |                         |
| 3  |      | or by coagulation\ what do you propose\                     |                         |
| 4  | S    | ((léger rire))  |                         |
| 5  | L    | bipolar coagulation   |                         |
| 6  | L/D  | [[((rires ))  | ((rires))]              |
| 7  | D    | [bipolar coagulation .. (you give me) bipolar coagulation\] |                         |
| 8  |      | (and you xxx/)  |                         |
| 9  | S    | (h)   |                         |
| 10 | (2s) |   |                         |
| 11 | X    | mister chairman/ . is it possible [to-                      |                         |
| 12 |      |   | [c’est c’est pour faire |
| 13 |      | plaisir au chairman tu me connais/                          |                         |

- 14 S hé hé hé hé hé  
 15 X i would like to know if it is possible to use ultrascision  
 16 D yes\ it is possible to use but i have no experience  
 17 L ye- ye- yesterday evening during the dinner we we spoke  
 18 about ultrascision=  
 19 X =yes=  
 20 L =euh:: but i i think that you know that euh to use and euh .  
 21 the ultrascision which is very expensive ONLY for one  
 22 or two vessel for this operation . i think that it is  
 23 not reasonable .  
 ((2 lignes omises))  
 25 what do you think claude je pense que/  
 26 S i quite agree with you . it is usually a (blunt)  
 27 dissection\ . except for a vessel like that/ . and behind  
 28 the stomach you have not a large space\ . and=euh  
 29 . this ultrascision need a TEN . milimetrer eh trocar  
 30 and usually we make the dissection with a fi:ve  
 31 milimeter instrument\ so:  
 32 D okay . euh: i- i use the bipolar/  
 33 (2s)  
 34 S i think it is the first time i see you using this instrument/  
 35 D yes

Cet extrait est précédé de discussions sur le caractère adéquat de la monopolaire, l'instrument utilisé jusqu'ici par D et explicitement préféré par lui. La délégation de la prise de décision par D (l. 1-2) aux experts et éventuellement au public est un effet de cette controverse. La réponse de L (l. 5) et les rires qui l'accompagnent (l. 4, 6) manifestent l'exceptionnalité de la décision, allant explicitement contre les préférences du chirurgien qui va réaliser la procédure.

Ce caractère exceptionnel est exhibé d'une autre manière encore par les participants, au moment où D passe effectivement à l'acte (l. 32). En effet, l'entrée de la bipolaire dans le champ visuel de la caméra endoscopique est réalisée d'une façon particulière: elle a lieu à un moment séquentiel précis, puisque D attend la fin de la réponse à la question de l'auditeur pour commencer à l'utiliser; il attend donc la clôture de la séquence, c'est-à-dire une position séquentielle libre par rapport à ce qui précède et par rapport à d'autres éventuelles prises de parole. Le passage à

l'acte de D est donc attendu et projeté. De façon intéressante, on peut constater que la bipolaire fait son entrée dans le champ durant la fin de la réponse de S, à un moment où elle n'est pas utilisée, mais reste en suspens, sans toucher aucun tissu, voir en ressortant du champ:

### Extrait 8bis

- 26 S i quite agree with you . it is usually a (blunt)  
 27 dissection\ . except for a vessel like that/ . and behind  
 28 the stomach you have not a large space\\* . and=euh  
 \*\_\_\_\_\_
- 29 . this ultrascision need a TEN . milimetrer eh trocar  
 —*la bip. entre dans le champ mais n'est pas*—————  
 30 and usually we make the dissection with a fi:ve  
 —*employée*—————  
 31 milimeter instrument\ so:\*  
 \_\_\_\_\_\*  
 ((*la bip. sort du champ*))
- 32 D okay . euh: i-\* i use the bipolar/  
 \**la bip. entre dans le champ puis en ressort*—
- 33 (1s) \* (1s)  
 \_\_\_\_\_\*
- 34 S i think it is the first time i see you \*using this instrument/  
 \**la bip. réapparaît*—
- 35 D y\*es  
 -\*D serre la bipolaire

Le moment où la bipolaire entre dans le champ coïncide avec un point possible de transition, après une intonation descendante et une pause, i.e. un point où le tour de S pourrait se terminer. Mais S continue et la bipolaire, après avoir avancé jusqu'au milieu de l'écran, comme si elle allait entrer en action, revient progressivement en arrière, jusqu'à sortir du champ visuel. Alors que S a terminé sa réponse, D fait d'abord son annonce (l. 32) et réintroduit la bipolaire dans le champ visuel alors qu'il hésite sur le pronom de première personne. Ces mouvements ont pour effet de rendre remarquable le recours à l'instrument, ce qui est bien souligné par l'évaluation de S (l. 34) durant laquelle la bipolaire réapparaît définitivement; elle sera utilisée au tour successif de D (l. 35).

De cette façon, une décision est laissée par le chirurgien à ses collègues, et sa mise en oeuvre est accomplie d'une manière qui souligne son carac-



rière exceptionnel. Cette façon d'organiser une action particulière dans ses détails, montre l'orientation des participants vers l'organisation de la disponibilité visuelle de l'action pour le public et vers l'organisation de l'action comme co-action.

Le fait que la décision soit prise non seulement de façon interactive mais encore au cours d'une action qui est médiée par la technologie de la visioconférence pour permettre à un expert d'intervenir à distance, donne à cette action et à cette décision un caractère public, crée par l'espace médiatique dans lequel l'action est effectuée. On peut faire l'hypothèse que cette publicisation et médiatisation de l'action transforme à la fois son régime de visibilité et l'organisation de son déroulement - qui ne vise plus uniquement l'efficacité de la procédure mais aussi son déploiement visuel adéquat et légitime pour des témoins externes. Ce dispositif configure de façon spécifique les trajectoires des cours d'action et donc aussi de prise de décision.

## 6. "Doing the expert", "doing being a team", "doing the chief": formes de la relation sociale dans les lieux de travail

L'observation de l'établissement des accords, de l'alignement entre les participants et de la prise distribuée de décisions met en évidence le fonctionnement du travail collaboratif et l'importance de l'organisation sociale des activités professionnelles. Une critique fréquente adressée à ce type d'analyse consiste à lui reprocher une vision idéalisée des relations professionnelles et une vision angélique des processus communicationnels. Cette critique projette elle-même un modèle idéalisé de la collaboration sur l'analyse. En effet, une analyse séquentielle de la collaboration, des accords, des convergences, des actions conjointes s'intéresse à ces phénomènes non pas comme des propriétés de l'action qui iraient de soi, mais comme des accomplissements pratiques requérant un certain travail interactif. Autrement dit, ces phénomènes sont produits par les participants, soutenus par eux dans et par la façon dont ils organisent leurs conduites. Ils ne vont donc pas de soi ni ne sont des conditions préexistantes, mais peuvent naître de la résolution de divergences et de désaccords.

Dans l'accomplissement de ces phénomènes, la relation sociale entre les participants est à la fois rendue manifeste et reconfigurée par la forme des conduites. Ainsi l'extrait 5 cité ci-dessus montre à l'oeuvre non seulement des divergences dans la gestion du *turn-taking*, mais aussi des façons

différentes de déployer des identités professionnelles. Ainsi certains intervenants se présentent, comme Boukhris avant de poser sa question (“je suis le docteur Boukhris/ je suis cancérologue” l. 10), d’autres non; le docteur Boukhris sélectionne une catégorie d’appartenance professionnelle pour se présenter, mais en même temps qualifie ce qu’il fait comme “deux questions de profane” (16), cette catégorie étant ensuite répétée (18). À côté de la catégorie professionnelle il introduit donc un autre mode de catégorisation, la paire “expert”/“profane”, qui a un effet de minimisation de la première catégorie. Par ailleurs, Mallart ne décline aucune appartenance catégorielle, mais en faisant référence à deux reprises à des collaborations (l. 22 et l. 54) il exhibe un réseau professionnel susceptible de renforcer la catégorie d’“expert” répondant à celle de “profane”. De même, les versions discordantes sur la localisation du congrès maghrébin disputées entre Boukhris et Khlass font intervenir d’autres catégories d’appartenance encore (“je suis le président de l’association maghrébine de chirurgie\” 72-3). À travers cette interaction donc, un tissu catégoriel dense prend à la fois forme et est exploité pour donner du poids aux affirmations qui sont échangées (cf. Sacks, 1972).

De façon plus générale, dans le travail collaboratif se jouent les appartenances et les positions des uns et des autres, les différents modes de catégorisation étant une composante constitutive des actions effectuées, qui sont vues comme des *category-bound activities* (Sacks, 1972). La paire question/réponse de l’extrait 9 permet d’approfondir quelques aspects soulevés à propos de la paire catégorielle “expert”/“non expert” évoquée ci-dessus:

#### Extrait 9 (tc11127-1005) (réunion de concertation entre médecins)

- 1 A non moi je voulais juste demander/ les cinquante cc on peut  
 2 pas imaginer que ce soit la paroi du kyste biliaire euh qui  
 3 sécrète ces cinquante cc/ . et qu’en fait il n’y peut-être  
 4 aurait pas de fistule/ . est-ce qu’on peut pas éventuellement  
 5 euh envisager une alcoolisation du du kyste pour tarir ce-  
 6 cette sécrétion/  
 7 PAG alors m-moi je pense pas/ je pense que . l’aspect bilieux  
 8 initial il est il est dû à une communication biliaire . au  
 9 à un moment donné dans l’histoire de la malade/ . je pense  
 10 que si ça se pérennise et qu’elle continue à sécréter cinquante  
 11 cc/ . la paroi d’un kyste . y a y a c’est elle ne: c’est de  
 12 la paroi fibreuse/ y a ya plus de sécrétion/ donc je

13 n'avaliserais pas cette hypothèse selon laquelle c'est le  
 14 kyste qui est responsable des cinquante cc/ je pense qu'il  
 15 doit y avoir une communication quelque part avec un un  
 16 l'axxx biliaire périphérique/ . donc si la fistule se  
 17 pérennise pour moi ça (signe) la fistule biliaire/ et alors  
 18 ce que moi je ne ferais SURtout PAS/ mais <SURtout  
 19 surtout surtout pas/ ((fort))> . c'est d'alcooliser ce  
 20 kyste hein

Les modes de formulation de la question et de la réponse exhibent des appartenances catégorielles différentes, accomplissant l'asymétrie entre les participants. Albert (A) pose sa question avec de nombreuses modalisations, que ce soit au niveau des verbes modaux ("je voulais juste demander" 1, "on peut pas imaginer" 1-2), des adverbes ("peut-être" 3, "éventuellement" 4), des verbes d'opinion ("imaginer" 2, "envisager" 4). Tout en étant introduite par la première personne (1), la formulation de la question attribue le raisonnement à une troisième personne indéfinie ("on" 1, 4). Face à ces traits qui ensemble définissent une prise en charge énonciative faible du tour, la réponse déploie des marqueurs opposés: prise en charge par des verbes d'opinion à la première personne (7, 9, 12-13), thématization du "je", dans une négation tranchée de l'action rejetée (18-19).

La réponse reprend point par point les éléments de la question pour les réfuter, en renversant aussi bien ses présupposés que ses conclusions. Le désaccord n'est pas ici exprimé de façon non-préférentielle: il est au contraire tranché et souligné dans sa radicalité.

Ces aspects construisent Albert comme un junior hésitant et Pageot (PAG) comme un professionnel accompli, qui parle en son nom propre et qui affirme son expertise. Les deux contribuent à manifester et à constituer l'asymétrie de leur relation. L'asymétrie n'est donc pas tellement le résultat de statuts ou de compétences affirmés en dehors de l'interaction que l'accomplissement pratique des participants dans la façon dont ils configurent leur interaction (cf. Maynard, 1991).

Il n'est pas suffisant d'affirmer que les interactions professionnelles sont caractérisées par leur asymétrie: une analyse détaillée vise au contraire à préciser les relations entre les participants du point de vue des réseaux catégoriels qu'ils rendent pertinents. Un dernier extrait permettra de rendre compte du caractère profondément imbriqué dans l'action des processus de catégorisation.

Extrait 10 (TC18127) (ouverture d'une visioconférence entre médecins)

- 1 TAS |\*euh soyez gentils de vous mettre dans le champ de: de  
*\*se retourne vers son équipe, en arrière*—————
- 2 la vidéo\*  
 —————\*
- 3 X \*xxxxxx  
*\*les 3 personnes assises au fond se lèvent*
- 4 TAS pour que vous (le) voyez  
*et changent de place*—————
- 5 X xxx xxxx  
 —————
- 6 TAS on peut pas faire plus\*  
 —————\*
- 7 ((une quatrième personne s'assied au fond à gauche))
- 8 LEL ah oui y avait marqué invité Toulouse/ parce qu'on s'est  
 9 permis d'en inviter pour vous/ monsieur Stern journaliste  
 10 de Video Systems oui\ . y a eu un problème de: hier on  
 11 était^un peu énervés là oui\  
 12 TAS oui mais enfin peu importe\ peut-être qu'il va arriver/ .  
 13 \*alors/ . on com \*mence par quoi/ Bernard/\* . [bon\ xxx &  
*\*-reg. à sa g.— \*reg. à sa dr. vers B ———\**
- 14 B [ce que [vous voulez  
 15 X [xx une  
 16 observation
- 17 TAS &mais \*euh mets-toi là/  
*\*montre la chaise à sa g.*
- 18 LEL [allez  
 19 TAS [mets-toi là/\*  
 —————\*
- 20 ((B s'approche de la chaise))
- 21 LEL <(vous êtes) prêts ((bas))>  
 22 TAS alors/ . vous vou[lez qu'on commence par une observation à nous/  
 23 LEL [ben si  
 24 LEL \*si vous êtes d'accord on commence par euh \*  
*\*B s'apprête à s'asseoir mais interrompt son mouvement\**
- 25 \*. par le petit state of the art/ et ensuite y aura\*:  
*\*B s'assied*—————\*
- 26 \*un cas [de chez vous et deux cas de chez nous\  
*\*B se tourne vers l'arrière vers ses collègues-*

- 27 TAS [xxxxxxxxx state of the  
 \_\_\_\_\_  
 28 art\ on commence par le state of the art/  
 \_\_\_\_\_  
 29 LEL ouais un petit un petit truc sur la: \*  
 \_\_\_\_\_ \*
- 30 l'approche laparoscopi[que des: des abdomènes aïgus\  
 31 TAS [<d'accord ((bas))> oké  
 32 ((la diapo apparaît à l'écran))  
 33 LEL <attend (ils l'ont-) ((bas))> <vous avez l'image là//  
 34 ((plus fort))>  
 35 (2 s)  
 36 TAS oui très bien/  
 37 STR xxx  
 38 SEF voilà est-ce que vous avez le SON également  
 39 (1 s)  
 40 LEL non mais est-ce que [vous  
 41 TAS [on a le son également  
 42 LEL vous avez la diapositive là  
 43 TAS ah:/ . [non\ . non pas du tout  
 44 LEL [non ah bon alors\  
 45 LEL? pff:  
 46 SEF là oui/  
 47 TAS voilà voilà ça . ça y est  
 48 SEF voilà donc on va parler de la microlaparoscopie dans le  
 49 diagnostic des syndrômes douloureux de la fosse iliaque  
 50 droite/

Cette séquence est tirée de l'ouverture de la séance transmise par visioconférence. L'ouverture est un moment privilégié, où est notamment assurée la coordination préalable pour que la séance proprement dite puisse démarrer. Dans cet extrait, plusieurs activités se superposent:

- des activités internes au site de Toulouse (TAS, X, B), rendant visible l'organisation interne de l'équipe.
- des activités entre les sites de Toulouse et de Strasbourg (LEL, SEF, STR), concernant un journaliste invité par Strasbourg à Toulouse qui n'est pas arrivé, concernant aussi l'ordre du jour et des problèmes techniques.

Ces deux ensembles d'activités se déroulent en s'exhibant comme étant adressés à des destinataires différents, tout en étant rendus disponibles par

la visioconférences pour les autres participants. Cela n'est pas anodin: on peut dire que l'organisation de l'équipe du site de Toulouse se réalise de façon particulière en tenant compte de la présence de la caméra vidéo voire en l'exploitant comme une ressource organisationnelle - y compris dans les limites qui lui sont localement attribuées (6). Ainsi par exemple Taschel (TAS) déploie son équipe en faisant déplacer ses assistants du fond de la salle vers lui: ce déplacement est organisé en tenant compte du "champ" de la caméra (1) comme découpant un espace doté de marges et de centres par rapport auquel l'équipe a à se disposer. L'investissement de l'espace de la salle tel qu'il est défini médiatiquement est un accomplissement pratique initié par celui qui se pose ainsi comme le "chef" et qui se soucie de la présentation publique de son équipe comme "faisant corps" derrière lui dans un espace focalisé par la caméra - tout en présentant cela comme une contrainte de la caméra elle-même. Le site de Toulouse produit ainsi activement son arrangement écologique en tant qu'équipe (et non seulement en tant que lieu où des personnes sont assises de façon dispersée).

Taschel produit en outre des différences entre les membres de son équipe, en s'adressant de façon spécifique à Bernard (13), le laissant définir le point de l'ordre du jour et lui indiquant de s'asseoir à côté de lui. Par ailleurs Bernard déploie lui aussi des activités organisationnelles envers le reste de l'équipe, en se tournant vers elle (26sv.). Ainsi les membres de l'équipe produisent par leurs activités incarnées l'organisation de l'équipe elle-même et sa disponibilité ou non à commencer la séance - et la rendent visible à la caméra.

L'image rend disponible aussi une catégorisation ultérieure de l'équipe, comme s'apprêtant ou non à écouter ou à intervenir. En effet, la proposition de Taschel concernant l'ordre du jour (22) projette la pertinence de l'intervention immédiate de son équipe, qui n'est pas prévue par Lelacq (24sv) et qui est reçue par Bernard, en train de s'asseoir, comme susceptible de modifier son propre engagement interactionnel. En effet la trajectoire du mouvement de Bernard est ici intéressante: alors qu'il est en train de s'asseoir, il suspend son geste à la fin du tour de Taschel (22) et ne le conclut que lorsque Lelacq a formulé sa contre-proposition (25). L'hésitation de Bernard marque, en l'espace de quelques dixièmes de secondes, un changement catégoriel, de "membre du public" (assis en posture d'écoute) à "intervenant" (engagé dans un exposé avec des diapositives et se relevant donc pour assurer la coordination de plusieurs participants, des objets et des médiations nécessaires).

Les modes de communication intra-site et inter-site se différencient notamment par les postures corporelles de Taschel, qui se tourne vers le côté ou vers l'arrière dans le premier cas (fig. 2) et regarde devant lui dans le second (fig. 1, fig. 3), ainsi que par la prosodie et le ton de la voix (qui est plus bas lorsqu'il parle à l'intérieur du site, plus fort dans la communication entre les sites): ainsi Lelacq (33) s'adresse à voix basse à son équipe en se référant à l'équipe de Toulouse à la 3<sup>e</sup> personne, puis reformule la question à voix haute et à la 2<sup>e</sup> personne à l'adresse de Taschel, déployant ainsi successivement les deux régimes communicationnels. En outre, la communication inter-sites ne se déroule qu'entre deux intervenants, Taschel et Lelacq, les démarquant comme les représentants voire les leaders de chaque site - alors que l'interaction entre les autres participants, bien que techniquement possible, n'a pas lieu. Ces deux espaces communicationnels acquièrent ainsi une spécificité perceptible par tous les participants, par rapport à laquelle ils règlent leur conduite et qui a comme effet de distribuer les modes de participation et d'intervention de façon différenciée et hiérarchisée entre eux.

Cette ouverture montre ainsi le travail effectué par les participants pour accomplir une disposition permettant à la séance proprement dite de commencer. Cette disposition comporte autant un agencement interne à chaque site qu'une focalisation de l'attention de tous les participants sur un seul objet, la séance. C'est dans ce sens que l'apparition de la diapositive avec le titre de l'exposé avant même que l'exposé ne commence (32) et les contrôles techniques concernant l'image et le son peuvent être compris non pas comme relevant simplement de la panne technique, mais comme des ressources mobilisées pour faire converger l'attention vers ce focus commun.

Ce n'est qu'alors que ce travail d'ouverture est terminé et que la séance peut commencer.

## 7. Conclusions

Le dernier exemple montre dans quel sens la "pertinence du détail" est centrale pour l'analyse du travail et de son écologie comme accomplissement pratique: les détails de la description de l'événement ne sont pas simplement des éléments repérés par l'analyste en vertu de son expertise particulière ou du modèle explicatif qu'il utilise; ces détails sont au

contraire des dimensions vers lesquelles les participants eux-mêmes, dans leur gestion ordinaire de ce qui se passe, s'orientent pour organiser leur action, pour lui donner du sens, pour la rendre intelligible (*accountable*, comme dirait Garfinkel, 1967). Dès lors, la tâche de l'analyste consiste non pas à plaquer des modèles généraux sur des données particulières, ni à interpréter ces données à l'aune de modèles externes, mais à se demander quels sont les détails qui, en gouvernant l'action, en étant pris en considération par les participants, sont ainsi rendus localement pertinents. Une telle analyse permet par exemple de traiter l'espace de travail comme un accomplissement pratique, i.e. non pas comme une matérialité donnée *a priori* qui déterminerait l'action s'y déroulant, mais comme une écologie qui est réflexivement structurée par la façon située dont l'action exploite telle ou telle autre particularité de l'espace comme une ressource contingente et pratique. Il découle de cette "mentalité analytique" qu'a permis de développer la pratique soigneuse de la transcription en analyse conversationnelle une approche qui vise à rendre compte de ces détails, à les montrer avant que de les expliquer ou de les modéliser.

Ces détails permettent de rendre compte des faits, des événements et des activités comme autant d'accomplissements sociaux. Organiser la participation et la prise de parole dans une discussion, effectuer une prise de décision collective, gérer l'organisation de la relation sociale autant que des objets qui y sont élaborés et négociés: ce sont là quelques-unes des pratiques ordinaires par lesquelles non seulement s'effectue le travail, mais encore se manifeste, se renforce ou se modifie l'entreprise ou l'institution. Dans ce sens, les détails des formes de coordination et d'action ne sont pas marginaux, mais jouent un rôle constitutif.

Ce texte a ainsi eu pour but à la fois d'explicitier un certain nombre d'apports de l'approche interactionnelle des pratiques professionnelles et de les mettre à l'oeuvre dans une analyse détaillée de cas empiriques. Ces deux aspects sont étroitement articulés: si l'on affirme le caractère localement organisé des pratiques interactionnelles, l'importance des contingences, les transformations possibles des trajectoires séquentielles, le caractère émergent des relations sociales et des appartenances catégorielles, ces phénomènes ne peuvent être discutés de façon générale ou abstraite, mais demandent plutôt à être montrés dans la particularité de leur accomplissement situé. C'est pourquoi les phénomènes, les "haecceités", la "mentalité analytique" et les démarches de terrain des *studies of work* forment un ensemble solidaire, la définition même de ce qui constitue un objet d'analyse et d'observation impliquant une certaine posture observa-



tionnelle qui (re)définit le travail comme une pratique interactionnelle située, où les processus de coordination ne permettent pas seulement à des tâches d'être réalisés mais soutiennent les cadres sociaux, organisationnels et institutionnels au sein desquels ces tâches sont envisagées et prennent leur sens.

### Conventions de transcription

Les extraits sont transcrits en adoptant les conventions suivantes:

[	chevauchements
. .. ...	pauses
(2 s)	pauses en secondes
xxx	segment inaudible
/ \	intonation montante/ descendante\
exTRA	segment accentué
((rire))	phénomènes non transcrits
:	allongement vocalique
< >	délimitation des phénomènes décrits entre (( ))
par-	troncation
&	continuation du tour de parole
=	enchaînement rapide
^	liaison
°bon°	murmuré
(h)	aspiration
*_____*	délimite le début et la fin de l'action décrite
(il va)	essai de transcription

## References

- ATKINSON, J. M., & DREW, P. (1979). *Order in Court: The Organisation of Verbal Interaction in Judicial Settings*. London: Macmillan.
- Atkinson, P. (1995). *Medical Talk and Medical Work*. London: Sage.
- BJELIC, D., & LYNCH, M. (1992). The work of a (scientific) demonstration: respecifying Newton's and Goethe's theories of prismatic color. In G. Watson & R. M. Seiler (Eds.), *Text in Context: Contributions to Ethnomethodology* (pp. 52-78). Newbury Park, CA: Sage.
- BERG, M. (1997). *Rationalizing Medical Work. Decision-Support Techniques and Medical Practices*, Cambridge: MIT Press.
- BODEN, D. (1994). *The Business of Talk. Organizations in Action*. London: Polity Press.
- BUTTON, G. (Ed.). (1992). *Technology in Working Order: Studies of Work, Interaction and Technology*. London: Routledge.
- CALLON, M. (1986). Eléments pour une sociologie de la traduction. *L'année sociologique*, 36, 169-208.
- CICOUREL, A.V. (1990). The integration of distributed knowledge in collaborative medical diagnosis. In: Galegher, J., Kraut, R.E., Egidio, C. (Eds.). *Intellectual Teamwork. Social and Intellectual Foundations of Cooperative Work*. Hillsdale: Erlbaum, 221-241.
- CORBIN, J. M., & STRAUSS, A. (1993). The articulation of work through interaction. *Sociological Quarterly*, 31(1), 71-83.
- DREW, P., & HERITAGE, J. (Eds.). (1992). *Talk at Work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ENGESTRÖM, Y. (1993). Developmental studies of work as a testbench of Activity Theory: The case of primary care medical practice. In J. Lave & S. Chaiklin (Eds.), *Understanding Practice: Perspectives on Activity and Context* (pp. 3-31). Cambridge: Cambridge University Press.
- ENGESTRÖM, Y., & MIDDLETON, D. (1996). *Cognition and Communication at Work*. Cambridge: Cambridge University Press.
- ERICKSON, F., & SHULTZ, J. (1981). *The Counselor as Gatekeeper: Social Interaction in Interviews*. New York: Academic Press.
- GARFINKEL, H. (Ed.). (1986). *Ethnomethodological Studies of Work*. New York: Routledge.
- GARFINKEL, H. (1967). *Studies in Ethnomethodology*. Englewood Cliffs, N.J.: Prentice-Hall.
- GARFINKEL, H. (1991). Respecification: evidence for locally produced, naturally accountable phenomena of order\*, logic, reason, meaning,

- method, etc. in and as of the essential haecceity of immortal ordinary society (I) — an announcement of studies. In G. Button (Ed.), *Ethnomethodology and the Human Sciences* (pp. 10-19). Cambridge: Cambridge University Press.
- GARFINKEL, H., & WIEDER, D. L. (1992). Two incommensurable, asymmetrically alternate technologies of social analysis. In G. Watson & R. M. Seiler (Eds.), *Text in Context: Contributions to Ethnomethodology* (pp. 175-206). Newbury Park, CA: Sage.
- GREATBATCH, D. L. (1988). A turn-taking system for British news interviews. *Language in Society*, 17(3), 401-430.
- HAVE, P. TEN (1989). The consultation as a genre. In B. Torode (Ed.). *Text and Talk as Social Practice*. Dordrecht: Foris.
- HEATH, C. (1986). *Body Movement and Speech in Medical Interaction*. Cambridge: Cambridge University Press.
- HEATH, C., & LUFF, P. (2000). *Technology in Action*. Cambridge: Cambridge University Press.
- HERITAGE, J. (1984). A change-of-state token and aspects of its sequential placement. In J. M. Atkinson & J. Heritage (Eds.), *Structures of Social Action* (pp. 299-345). Cambridge: Cambridge University Press.
- HERITAGE, J. (1985). Analyzing news interviews: aspects of the production of talk for an overhearing audience. In T. A. v. Dijk (Ed.), *Handbook of Discourse Analysis (Vol. 3)* (pp. 95-119). New York: Academic Press.
- HERITAGE, J. C., & ROTH, A. L. (1995). Grammar and institution: Questions and questioning in the broadcast news interview. *Research on Language and Social Interaction*, 28(1), 1-60.
- HERITAGE, J., & GREATBATCH, D. (1991). On the institutional character of institutional talk: The case of news interviews. In D. Boden & D. H. Zimmerman (Eds.), *Talk and Social Structure* (pp. 93-137). Berkeley: University of California Press.
- HESTER, S., FRANCIS, D. (2000). Ethnomethodology, conversation analysis and 'institutional talk'. *Text*, 20/3, 391-413.
- HUGHES, J., O'BRIEN, J., RODDEN, T., ROUNCEFIELD, M. (2000). Ethnography, communication and support for design. In: Luff, P., Hindmarsh, J., Heath, C. (Eds.). *Workplace Studies*. Cambridge: Cambridge University Press.
- JEANNERET, T. (1999). *La coénonciation en français. Approches discursive, conversationnelle et syntaxique*. Bern: Lang.
- KNOBLAUCH, H. (1996). Arbeit als Interaktion. Informationsgesellschaft,

- Post-Fordismus und Kommunikationsarbeit. *Soziale Welt*, 47, 344-362.
- KUUTTI, K. (1999). Activity theory, transformation of work, and information systems design. In Y. Engeström & R. Miettinen & R.-L. Punamäki (Eds.), *Perspectives on Activity Theory* (pp. 19-38). Cambridge: Cambridge University Press.
- LATOUR, B. (1989). *La science en action*. Paris: La Découverte.
- LERNER, G. H. (1991). On the syntax of sentence-in-progress. *Language in Society*, 20, 441-458.
- MAYNARD, D. (1991). On the interactional and institutional bases of asymmetry in clinical discourse. *American Journal of Sociology*, 92(2), 448-495.
- MCHOUL, A. (1978). The Organization of Turns at Formal Talk in the Classroom. *Language in Society*, 7, 183-213.
- MEIER, C. (1997). *Arbeitsbesprechungen: Interaktionstruktural, Interaktionsdynamik und Konsequenzen einer sozialen Form*. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- MONDADA, L. (1999a). L'accomplissement de l'"étrangéité" dans et par l'interaction: procédures de catégorisation des locuteurs. *Langages*, 134, 20-34.
- MONDADA, L. (1999b). L'organisation séquentielle des ressources linguistiques dans l'élaboration collective des descriptions. *Langage et société*, 89, 9-36.
- MONDADA, L. (2000). La construction du savoir dans les discussions scientifiques. *Revue Suisse de Sociologie*, 26/3, 615-636.
- MONDADA, L. (2001). La concertation entre experts: diagnostics de chirurgie en visioconférence. In: S. Pène, A. Borseix, B. Fraenkel (Eds.). *Le langage dans les organisations. Une nouvelle donne*, Paris: L'Harmattan, 221-244.
- MONDADA, L. (à paraître a). Processi di categorizzazione e organizzazione sequenziale. A proposito di un'interazione professionale tramite videoconferenza. In G. Klein & I. Paoletti (Eds.), *IN & OUT. Procedure conversazionali e strategie di inclusione e di esclusione*. Napoli: Edizioni Scientifiche Italiane.
- MONDADA (à paraître b). Intervenir à distance dans une opération chirurgicale: l'organisation interactive d'espaces de participation. *Bulletin Suisse de Linguistique Appliquée*, 74, hiver 2001-2002.
- PICKERING, A. (Ed.). (1992). *Science as Practice and Culture*. Chicago: Chicago University Press.

- PSATHAS, G. (1995). 'Talk and social structure' and 'studies of work'. *Human Studies*, 18(2-3), 139-155.
- RELIEU, M., & BROCK, F. (1995). L'infrastructure conversationnelle de la parole publique. *Politix*, 35, 77-112.
- SACKS, H. (1972). An Initial Investigation of the Usability of Conversational Materials for Doing Sociology. In D. Sudnow (Ed.), *Studies in Social Interaction* (pp. 31-74). New York: Free Press.
- SACKS, H. (1992). *Lectures on Conversation*. 2 voll. London: Blackwell.
- SCHEGLOFF, E. A. (1986). The routine as achievement. *Human Studies*, 9, 111-151.
- SCHEGLOFF, E. A. (1999). Discourse, pragmatics, conversation analysis. *Discourse Studies*, 1(4), 405-435.
- SCHMIDT, K. (1991). Riding a tiger, or Computer Supported Cooperative Work, *Proceedings of ECSCW'91* (pp. 1-16). Amsterdam.
- SCHMITT, R. (2001). Hierarchie in Arbeitsgruppen als stillbildender Aspekt. In I. Keim & W. Schütte (Eds.), *Sozialen Welten und kommunikative Stile. Festschrift für Werner Kallmeyer*. Tübingen: Narr/IdS.
- SUCHMAN, L. (1987). *Plans and Situated Actions: The Problem of Human Machine Communication*. Cambridge: Cambridge University Press.
- SUCHMAN, L. (1992). Technologies of accountability: Of lizards and airplanes. In G. Button (Ed.), *Technology in Working Order: Studies of Work, Interaction and Technology* (pp. 113-126). London: Routledge.
- SUCHMAN, L., & Jordan, B. (1990). Interactional troubles in face-to-face survey interviews. *Journal of the American Statistical Association*, 85, 232-241.
- VINK, D. (1999). Les objets intermédiaires dans les réseaux de coopération scientifique. *Revue française de sociologie*, XL(2), 385-414.
- WATSON, R. (1997). Some general reflections on "categorization" and "sequence" in the analysis of conversation. In S. Hester, P. Eglin (Eds.), *Culture in Action. Studies in Membership Categorization Analysis*, Washington: University Press of America.
- WATSON, R. (1998). Ethnomethodology, consciousness and self. *Journal of Consciousness Studies*, 5(2), 202-223.
- WIDMER, J. (2001). Catégorisations, tours de parole et sociologie. In: M. De Fornel, A. Ogien, L. Quéré (Eds.). *L'ethnométhodologie. Une sociologie radicale*. Paris: La Découverte, 207-238.
- ZIMMERMAN, D. (1992). Achieving context: openings in emergency calls. In: G. Button, J. Seiler (Eds.). *Text in Context: Contributions to Ethnomethodology*. London: Sage.