

Publié dans le *Bulletin de psychologie*, 2004, 57 (3), 471, 263-272

**ANALYSE DE DISCOURS PRODUIT
DANS DES FOCUS GROUPS ET REPRESENTATIONS SOCIALES : UN
POINT DE VUE DIALOGIQUE**

Anne Salazar Orvig

Université René Descartes, Paris V

Michèle Grossen

Université de Lausanne, Suisse

1. Introduction

La méthode des focus groups (FG) rencontre depuis quelques temps un certain succès dans le domaine des sciences sociales (voir notamment Kitzinger, 1994 ; Marková, à paraître ; Morgan 1988). Les raisons de ce succès sont notamment dues au fait que cette méthode place les sujets dans des conditions de production de discours proches des conversations quotidiennes. Permettant de recueillir du discours et de la cognition en action et en contexte, elle semble pertinente pour l'étude des représentations sociales (RS) puisque, selon la définition que Moscovici donne de cette notion (Moscovici, 1986 ; voir aussi Jodelet, 1984), les RS se constituent et se modifient par les interactions sociales et le discours¹.

Dans l'état actuel des recherches, il faut toutefois relever que l'analyse du matériau recueilli dans des focus-groups reste problématique, soit qu'elle se limite à un simple compte rendu, soit qu'elle propose l'analyse des seuls

¹ Pour des ouvrages récents sur les RS, voir notamment Moliner, 1996 et Roussiau et Bonardi, 2001.

contenus sans prendre en compte la matérialité des discours et l'activité discursive des locuteurs

Si l'on veut tirer parti de la richesse de la méthode des FG, il s'agit au contraire d'utiliser des méthodes d'analyse qui tiennent compte de la dynamique du discours, de la polysémie fondamentale du langage et des différentes places que les locuteurs peuvent occuper tout au long de leurs échanges. C'est fort de ce constat et en tenant de répondre à cette exigence que nous nous proposons de rapporter un exemple d'analyse de matériau discursif recueilli dans des FG en nous basant sur le plan théorique sur une conception dialogique du langage et de la cognition (Bakhtine, 1977 et 1984 ; François, 1980 et 1993 ; voir Marková, 1996 et ici même, Linell, 1998). Cette démarche nous amènera à mettre l'accent sur l'instabilité et de l'hétérogénéité des RS, et plus généralement à nous interroger sur l'apport d'une approche dialogique à l'étude des représentations sociales. Mais avant cela, on commencera par donner un bref aperçu de ce qu'est une approche dialogique.

2. Qu'est-ce qu'une approche dialogique du langage et de la cognition ?

L'approche dialogique, inspirée de Bakhtine (1977 ; 1984) constitue en effet un façon particulière de considérer le discours. Tout en tenant compte de la dynamique des interactions effectives dans lesquelles s'inscrivent les discours (ce que Roulet et al. [1985] appellent la dimension dialogale), l'approche dialogique considère que chaque discours s'inscrit dans un ensemble de discours, actuels, virtuels, passés, anticipés ... Ainsi le discours d'autrui, interlocuteur présent ou source distante, constitue le matériau à partir duquel chacun parle, émet une opinion, construit un récit, etc.

Cette relation au discours d'autrui est socialement et interactivement située. Tout discours prend place au sein d'une activité (Bakhtine, 1984). Comprendre les actions et les discours des individus revient donc à considérer l'activité dans

laquelle ils sont impliqués, et le cadrage, c'est-à-dire les schèmes interprétatifs qu'ils appliquent (Goffman, 1991) pour donner du sens à leur activité et développer leurs (inter)actions. Le discours est donc susceptible d'évoluer sous l'effet des cadrages successifs opérés par les sujets tout au long de la conversation

De même, si l'on suit Bakhtine, le discours n'est pas un simple reflet ou un simple codage des états ou des intentions préformées du sujet. L'inscription du discours dans un dialogue actuel ou virtuel implique qu'il soit construit en fonction de son destinataire, ce qu'il a dit ou pourrait dire. En même temps, les sujets ne se présentent pas de façon homogène dans leurs discours. Comme le dit Vion (1998), tout discours est soumis à une instabilité des positions énonciatives.

Aucun individu n'a de relation directe au monde. Celui-ci a déjà été mis en mots et catégorisé par d'autres. Son discours (comme son appréhension du monde) est traversé, constitué par le discours des autres, qu'il reprend, modifie (François, 1980) et par rapport auquel il se situe.

Par ailleurs, Bakhtine considère que la position du récepteur n'est pas passive. Au contraire, l'interlocuteur est actif, sa réception-compréhension est aussi et en même temps, déjà réponse, contre-discours. Corrélativement, le locuteur oriente son discours en fonction de cette compréhension responsive qu'il anticipe.

Ainsi tout énoncé est dialogique en amont, par rapport aux discours qui se sont tenus précédemment, et dialogique en aval puisqu'il s'ouvre sur les réponses qu'il va recevoir. Il en découle une hétérogénéité fondamentale des discours qui repose sur mise en scène, de façon directe ou explicite (par la citation, par exemple) ou de façon indirecte ou implicite, de différentes voix par rapport auxquelles le locuteur se positionne.

Dans cette perspective, le langage n'est pas considéré comme la transposition transparente d'une réalité externe ou interne. Autrement dit, le travail de mise en mots et de construction de l'objet de discours, les mouvements du discours, les enchaînements conversationnels (négations, argumentations, contre-argumentations, etc.), ainsi que le travail interactif effectué par les locuteurs pour construire une intercompréhension, sont considérés comme des éléments qui sont constitutifs de la construction même du sens (Linell, 2001 et ici même ; Myers & Macnaghten, 1999 ; Wilkinson, 1999). L'analyse de discours (voir notamment Salazar Orvig, 1999 et à paraître ; Trognon & Larrue, 1988) est une méthode qui, parmi d'autres, permet de rendre compte de ces dimensions et est, à ce titre, est congruente avec une approche dialogique du langage et de la cognition.

3. But et présentation de la recherche

Inspirée des travaux de Marková et ses collègues (Moodie, Marková & Plichotová, 1995) sur les RS de la démocratie, cette recherche porte d'un point de vue thématique sur la notion de liberté individuelle opposée à celle d'intérêt collectif. Notre but n'étant cependant pas de nous centrer sur les contenus représentationnels de la notion de démocratie, mais de montrer comment une approche dialogique conduit à appréhender un matériau recueilli dans des focus groups, nous ne développerons pas ce point ici.

Cinq FG de trois à cinq participants ont été formés : deux groupes (PAR1A, PAR2B) étaient composés d'étudiants en linguistique (deux hommes et trois femmes) d'une université parisienne. Trois groupes (un homme et deux femmes ; deux hommes et trois femmes ; quatre femmes) (LAU1A, LAU2B, LAU3B) étaient constitués d'étudiants en psychologie de l'Université de Lausanne. La tâche donnée à chaque groupe était de discuter de cinq vignettes qui toutes impliquaient un dilemme concernant le maintien ou la levée du secret médical et de décider si, dans certaines circonstances présentant des

risques de contamination, le médecin concerné devait ou non maintenir le secret médical. Voici pour exemple la formulation du dilemme intitulé CRECHE :

Dilemme CRECHE

Une petite fille âgée de 2 ans, Elodie, est devenue séropositive à la suite d'une transfusion sanguine. L'enfant suit un traitement et se porte bien. Pour qu'elle ait des contacts avec d'autres enfants de son âge, ses parents la mettent régulièrement dans une crèche qui accueille une vingtaine d'enfants. Le pédiatre consultant de la crèche sait que Elodie est séropositive, mais les autres parents ne le savent pas. Devrait-il avertir les parents des autres enfants ?

On peut considérer ici qu'une réponse affirmative à cette question défend l'intérêt collectif, mais porte atteinte à la sphère privée, alors que c'est l'inverse pour une réponse négative.

Les quatre autres dilemmes ont été construits sur le même modèle. Le dilemme COUPLE met en scène une femme, Pauline, qui après avoir trompé son mari Jean, devient séropositive (le médecin de Pauline qui est aussi celui de Jean devrait-il le dire à Jean ?). Le dilemme EMBAUCHE présente le cas d'un responsable de la santé publique (médecin de formation) qui doit décider s'il accorde ou non à des directeurs d'hôpital l'autorisation de procéder à des tests de dépistage lors d'un nouvel engagement. Le dilemme DENTISTE demande aux sujets d'imaginer que leur dentiste est devenu séropositif et continue de soigner ses patients "sans prendre de précautions particulières" (le médecin du dentiste devrait-il dénoncer ce cas auprès des autorités compétentes ?). Le dilemme SPORT raconte que Georges, membre d'une équipe de rugby, est devenu séropositif et continue de jouer (le médecin de l'équipe devrait-il le dire aux autres membres de l'équipe ?). De plus, la formulation des dilemmes variait en imposant un cadrage différent à la situation. Il s'agissait d'inciter les sujets, à un extrême de prendre le point de vue d'une personne séropositive (cadrage sur la sphère privée) et ainsi à défendre le maintien du secret médical, à l'autre extrême de prendre le point de vue des victimes potentielles (cadrage sur la sphère publique) et de se prononcer en faveur de la levée du secret médical. La variation du cadrage était réalisée en modifiant les positions auxquelles sont

convoqués les sujets, ceux-ci étant mis tantôt dans la position de la personne séropositive, tantôt de celle de témoin ou de victime potentielle. Notons aussi que la formulation des dilemmes faisait varier la manière dont la personne était devenue séropositive : sans indication ; suite à une transfusion sanguine et suite à des conduites à risques.

Du point de vue méthodologique, cette tâche présente l'intérêt de faciliter la discussion entre les sujets puisqu'elle est ancrée sur un cas concret ; de plus, les dilemmes renvoient à des situations qui font régulièrement l'objet de débats publics et peuvent de ce fait évoquer des cas similaires ; ils ont aussi pour spécificité de mettre en scène plusieurs personnages dont les intérêts divergent. Ils constituent un dilemme au sens moral du terme dans la mesure où les intérêts des personnages impliqués sont incompatibles les uns avec les autres.

Les discussions, conduites par un animateur qui intervenait le moins possible, ont duré de 45 à 60 minutes.

Les données ont été soumises à une analyse de discours portant non seulement sur le type de réponses à la question et les arguments les accompagnant, mais plus particulièrement sur les traces discursives qui indiquent le cadrage effectué par les sujets pour contextualiser la question et y répondre, montrent la conséquence de ces divers cadrages sur les réponses des sujets, au niveau de la stabilité/instabilité des réponses, et mettent en évidence l'hétérogénéité des positions des sujets, c'est-à-dire la pluralité des voix en présence dans le discours des sujets.

3. L'activité de cadrage des sujets

3.1. Introduction

D'un point de vue dialogique, répondre aux dilemmes posés dans le cadre d'un focus-group, tout comme d'ailleurs répondre à une question dans un questionnaire ou dans un entretien, ne consiste pas seulement à résoudre une

tâche , mais plus largement à être engagé dans une activité sociale complexe. Ici, comme dans d'autres situations sociales (Goffman, 1991), le sujet essaie de donner un sens à sa présence en utilisant certains éléments du contexte pour interpréter la tâche et définir la situation. Se basant sur ses connaissances et expériences antérieures, il reconstruit un contexte qui rend la question, et donc sa réponse, plausibles. En d'autres termes, le sujet opère un *cadrage* de la situation et des questions qui lui sont posées, cadrage qui va lui-même se modifier au fur et à mesure que l'interaction crée son propre contexte.

Le matériau obtenu dans des FG a comme intérêt de permettre d'observer, à travers les mouvements discursifs et dialogiques des sujets ce travail de (re)cadrage des sujets et le processus de construction de leurs réponses, avec ses oscillations, hésitations, doutes, etc. L'analyse montre en particulier que les dilemmes sont l'objet de cadrages qui se manifestent soit par des commentaires, soit par des redéfinitions du dilemme ou de la question.

3.2. *Les commentaires*

Ceux-ci portent soit sur la légitimité du sujet à répondre aux dilemmes, soit sur le dilemme lui-même.

3.2.1. *Les commentaires sur la légitimité du sujet*

Ces commentaires sont de quatre types :

Il y a tout d'abord des *déclarations de non-légitimité du sujet* : celui-ci estime qu'il ne peut répondre et hésite à se prononcer. Par exemple, dans l'extrait [1], Natacha déclare qu'elle n'est pas médecin et met sur le devant de la scène son identité d'enseignante :

[1] (PAR1A, CRECHE, NAT 2)

il y a un point qui me gêne^e , on me demande mon avis, enfin, mon avis + personnel sur ce que devrait faire^e + un médecin ++ *bon je:: je considère que je ne suis pas médecin* +++ et que: il

me paraît difficile ++ j- j'ai bien sûr mon avis mais *ne ne peux pas me substituer* + *euh au médecin* + *dans la mesure où je n'ai pas une formation médicale* euh::, je- je connais bien ce problème + bon je suis enseignante (...)

Proches de ces déclarations de non-légitimité, il y a aussi des *déclarations d'incompétence* qui constituent parfois un refus indirect de répondre ou une demande indirecte d'informations adressée aux autres participants ou à l'animateur (voir plus bas [3]).

Il y a ensuite des *déclarations d'expertise* dans lesquelles le sujet affirme au contraire avoir certaines compétences (voir ci-dessous [8]) ou utilise certains *arguments d'autorité*, comme Florian qui invoque l'expérience de sa mère :

[2] (LAU2B, CRECHE, FLO 24)

non <le pédiatre ne doit pas le dire aux parents> je pense que, non ouais, parce que je trouve que: + *enfin ma mère est enseignante, moi elle me parle souvent que les parents sont plus difficiles que les enfants*

Il y a enfin des *commentaires du sujet sur sa propre implication*. Ainsi, Maude [3] qui est aussi infirmière et mère d'un jeune enfant, est interpellée par Suzanne dans le dilemme EMBAUCHE qui succède aux dilemmes COUPLE et CRECHE :

[3] (LAU2B, EMBAUCHE)

SUZ 35 - mais je crois qu'on connaît pas enfin- *qui est l'infirmière ?* <s'adresse aux participants> <rires généraux>
MAU 37 - <rires> oui mais non *je me sens trop concernée là entre les §enfants*§ (...)

Ces différents commentaires montrent qu'en même temps qu'il s'engage dans la recherche d'une réponse, le sujet s'interroge de manière plus ou moins explicite sur sa place et sa légitimité en tant que répondant. C'est l'intérêt de la méthode des FG que de laisser des traces de cette interrogation.

3.2.2. Les commentaires sur les dilemmes

Ils constituent parfois des *jugements* sur les dilemmes et dans ce cas, apparaissent le plus souvent en début de discussion. Plus précisément, ils concernent :

- le caractère incomplet, vague ou trop général des informations fournies dans le dilemme, ce qui va parfois de pair avec une remarque sur la difficulté à répondre :

[4] (LAU1A, EMBAUCHE)

MON 19 - (...) je je trouve que c'est difficile un petit peu de ouais de parler comme ça parce que c'est: c'est sûr *il faudrait voir un cas particulier pis pas une généralité (...)*
 JOE 40 - (...) + c'est 'vrai c'est c'est délicat, *c'est difficile à discuter* comme ça, mais euh + (...)

- Certains commentaires visent ainsi à *(re)construire le contexte du dilemme*. Par exemple, dans le dilemme SPORT, les sujets s'interrogent longuement sur les conditions concrètes qui pourraient provoquer une transmission du virus.
- De même les sujets évaluent la tâche dans laquelle ils sont impliqués, comme Liliane dans l'extrait suivant :

[5] (LAU2B, CRECHE, LIL 23)

(après le dilemme COUPLE et la lecture du dilemme) c'est encore plus compliqué qu'avant

- Enfin, d'autres commentaires portent sur la manière dont le groupe répond aux dilemmes et ont ainsi une *dimension métacognitive*. Par exemple, Paul (groupe LAU2B) se demande si leur groupe n'a pas tendance à se prononcer en faveur du secret médical dès lors que la personne est devenue séropositive des suites d'une "vie dissolue" ou parce qu'"il se droguait".

3.3. Les redéfinitions du dilemme ou de la question

L'analyse des données montre que si les sujets répondent parfois à la question du maintien ou de la levée du secret professionnel par un *oui* ou un *non* directs ou modalisés, ou par un argument pour ou contre la levée du secret médical, il

arrive aussi qu'ils fassent ce que nous appellerons des déplacements de dilemme ou proposent des solutions de compromis. Les déplacements de dilemme désignent une conduite par laquelle les sujets reformulent le dilemme de manière à le rendre caduque et non pertinent. Les déplacements de conflits sont nombreux et se trouvent dans tous les dilemmes. L'extrait [6] en donne un exemple :

[6] (LAU3B, COUPLE, ROS 2)

je trouve que le médecin devrait vraiment essayer de de convaincre la mère euh la mère # la femme avant de se poser la question s'il doit le dire ou pas au mari au moins faire un {xx} dans sa direction ce serait celle-là la direction à travailler à mon avis.

Quant aux solutions de compromis, elles désignent des conduites dans lesquelles les sujets proposent de déroger à la règle du secret professionnel moyennant un compromis :

[7] (PAR1A, CRECHE, CLA 2)

+ et puis bon b(i)en si les puéricultrices par contre qui s'occupent des enfants tous les gens qui sont là + le savent il y a aucun problème

La méthode des FG montre donc que les sujets ne limitent pas leur activité au cadre plus ou moins contraignant de la question qui leur est soumise (« faut-il ou non lever le secret professionnel ? »), mais réinterprètent, voire même reformulent la question en utilisant toutes sortes de ressources leur permettant de contourner le dilemme proposé.

3.4. *En bref*

Ces différentes conduites (commentaires, déplacements de dilemme et solutions de compromis) peuvent être considérées comme des indices du travail interprétatif qu'effectuent les sujets pour définir la situation et la tâche. Ce travail relève de deux phénomènes complémentaires : d'une part, toujours selon une conception dialogique, la compréhension d'un phénomène n'est pas un processus passif d'intégration d'une réalité externe ; il s'agit au contraire de

la confrontation dialogique et, donc responsive, à cette expérience. D'autre part, au-delà du cadrage opéré par la formulation même du dilemme, de nouveaux cadrages émergent de leur dialogue, ces cadrages variant d'un dilemme à l'autre. Ainsi, en fonction du cadrage retenu, les sujets d'un groupe ou un même sujet peuvent osciller entre des réponses différentes, voire contradictoires. On observe donc une certaine instabilité dans les réponses des sujets.

4. Instabilité des réponses des sujets

4.1. Introduction

Qu'est-ce que donner une réponse ? La réponse à cette question dépend de la conception que l'on a du langage ou plus exactement du lien entre langage et pensée. Si l'on considère le langage comme un outil dont l'une des fonctions est d'*ex*-primer un état mental, de mettre son état mental en mots pour communiquer ses représentations internes à autrui et partager son monde privé, alors la réponse qu'un sujet apporte à une question (que ce soit dans un focus-group, un questionnaire ou un entretien) apparaîtra comme l'expression plus ou moins fidèle (voire sincère) de son état mental. En revanche, si suivant une approche dialogique, on considère que le langage n'est pas un outil transparent, qu'il est toujours orienté sur autrui et qu'il prend son sens dans un certain contexte social et discursif, la réponse du sujet apparaîtra comme le résultat d'un processus par lequel le locuteur oriente son discours vers l'autre, anticipe sa compréhension en tenant compte à la fois de la situation et de l'orientation des actions (réelles ou supposées) d'autres acteurs présents ou absents, imaginaires ou existants. Le choix de l'un ou l'autre de ces points de

vue a des conséquences importantes sur la manière dont on interprétera une instabilité dans les réponses des sujets : si dans le premier cas, elle apparaît comme une incohérence interne ou le résultat d'une influence, dans le second elle apparaît comme une manifestation du caractère fondamentalement intersubjectif de l'être humain. La méthode des FG permet alors d'étudier ce processus constant d'ajustement réciproque en considérant la stabilité/non-stabilité des réponses à deux niveaux différents : a) les réponses que chaque groupe a donnée aux dilemmes (comparaison intergroupes) et leur évolution tout au long de la discussion ; b) la réponse de chaque individu dans le groupe et la stabilité de ses réponses dans un dilemme et entre les dilemmes. Nous nous limiterons ici à présenter très globalement les réponses relatives au premier niveau, tout en notant que l'on peut dégager les mêmes conclusions à propos des conduites des individus

4.2. Les réponses des groupes et leur évolution

Le tableau 1 indique la réponse de chaque groupe dans les cinq dilemmes. Dans chaque case sont indiquées : sur la première ligne la toute première réponse donnée par un membre du groupe, sur la deuxième ligne la (ou les) réponse(s) dominante(s) dans la discussion et sur la troisième ligne, la dernière réponse.

-> insérer tableau 1 ici <-

Dans le dilemme CRECHE (cf. tableau 1), tous les groupes prennent nettement position contre la levée du secret professionnel et tous les groupes, sauf un (PAR2B) achèvent leur discussion sur une solution de compromis.

Dans les dilemmes EMBAUCHE et SPORT, les prises de position sont moins nettes puisque, dans le premier cas trois groupes et dans le second deux groupes se

prononcent tout d'abord contre la levée du secret professionnel. Toutefois, les réponses de ces groupes évoluent différemment : dans le dilemme EMBAUCHE, tous les groupes modifient leur prise de position initiale, si bien qu'à la fin de la discussion, trois groupes sont plutôt en faveur de la levée du secret professionnel. En revanche, dans le dilemme SPORT, quatre groupes s'acheminent vers une solution de compromis et un groupe vers un déplacement de dilemme.

Dans les dilemmes COUPLE et DENTISTE, la situation est inverse à celle qui vient d'être décrite. En effet, dans chacun de ces dilemmes, trois groupes se prononcent en faveur de la levée. Cependant, dans le dilemme COUPLE, quatre groupes changent leur prise de position initiale. A la fin de la discussion, seul un groupe (PAR1A) argumente pour la levée du secret médical. Par contre, dans le dilemme DENTISTE, tous les groupes sauf un finissent par donner des arguments en faveur de la levée du secret médical.

Ces résultats, bien que très succinctement rapportés, montrent que le principe du secret médical ne s'exprime pas de manière homogène. Il est tout d'abord modulé par le contenu sur lequel il porte, soit que certains contenus suscitent davantage d'oppositions que d'autres (CRECHE), soit qu'ils posent de tels dilemmes aux groupes que ceux-ci passent d'une position à l'autre (SPORT, EMBAUCHE et COUPLE). On relèvera que si l'évaluation du risque encouru par l'entourage de la personne séropositive semble jouer un rôle central dans la manière dont les sujets construisent leur réponse, elle ne suffit toutefois pas à rendre compte des réponses. Les réponses dans le dilemme COUPLE en attestent puisque les réponses plutôt favorables à la levée du secret médical se modifient et se nuancent en cours de discussion.

La description des dynamiques interactives et des mouvements discursifs dont nous ne pouvons rendre compte ici permet de décrire plus finement la manière dont chaque membre d'un groupe peut contribuer à la discussion et produire

un discours qui suscite ou non l'adhésion des autres membres. Une telle analyse revient à montrer non seulement la variation des réponses des groupes, mais aussi la variation des réponses de chaque individu dans un même dilemme et au travers des divers dilemmes.

5. Hétérogénéité des positions énonciatives et des voix des sujets

5.1. Introduction

En considérant, comme nous l'avons fait, que la tâche proposée, ou les questions posées dans un questionnaire ou dans un entretien, s'inscrivent dans une activité sociale complexe et constituent le résultat momentané d'un processus d'ajustements réciproques, on en vient à tenir compte de deux aspects qui sont centraux dans une perspective dialogique :

- Le sujet est à la fois un *acteur social* occupant une certaine position dans l'espace social, c'est-à-dire ayant certains statuts et rôles, et un *locuteur*, c'est-à-dire un sujet qui, parce qu'il construit son propre discours en fonction de la réponse qu'il anticipe chez son interlocuteur, prend différentes positions énonciatives. De ce point de vue, le sujet qui répond à une question peut être à la fois enquêté, étudiant, femme ou homme, époux ou épouse, futur psychologue, etc. Ces positions sont déterminées à la fois par des facteurs situationnels (la définition de la situation, le cadre interlocutif) et par la dynamique du dialogue (Carcassonne, Salazar Orvig et Bensalah, 2001 ; Drescher, 1996 ; Doury et Traverso, 2000). Du coup, on ne s'intéressera pas seulement au contenu du discours du sujet, mais à la position énonciative qu'il prend lorsqu'il parle ("d'où il parle").
- Ce jeu est cependant plus complexe puisque dans ces moments de questionnement, les sujets convoquent de façon explicite ou implicite,

volontaire ou non, d'autres discours : le discours générique, le discours des médias, des discours faisant autorité ... Ainsi, dans tout discours sont mises en scènes des voix qui en sont d'ailleurs constitutives.

L'hétérogénéité des discours se manifeste donc sous deux aspects au moins : celui des positions énonciatives des locuteurs et celui de la pluralité des voix qui les fonde. Par l'analyse du corpus, nous avons donc cherché à saisir la diversité des modes d'existence et de statuts du sujet. Nous l'examinerons ici sous trois aspects différents : la convocation de divers statuts, les mouvements d'identification associés et la pluralité des voix mises en scène.

5.2. Statuts convoqués et positions énonciatives

Les sujets ont été sollicités à participer à cette recherche en tant qu'étudiants. Mais, comme le montrent les commentaires sur leur légitimité à répondre aux dilemmes, d'autres statuts sont convoqués par leur compréhension responsive aux dilemmes par exemple des statuts impliquant une certaine expertise, comme le montrent les remarques de Joël, un étudiant qui a précédemment étudié le droit :

[8] (LAU1A, EMBAUCHE, JOE 20)

(...) alors, + là justement <rire> *c'est un peu* <rire général> *un peu le juriste qui va qui va qui va qui va alimenter, qui va dire que + de toute façon*

Mais il s'agit surtout des statuts liés à *l'investissement* des sujets dans la tâche, à leur implication dans les réponses. Ainsi, si une étudiante en linguistique (institutrice par ailleurs) (cf. [1]) affirme ne pas pouvoir se mettre à la place d'un médecin, les étudiants en psychologie font souvent le lien entre le futur psychologue qu'ils sont et les médecins :

[9] (LAU1A, Couple, JOE 51)

(...) puis deuxièmement il y a une chose très importante qu'il faut pas oublier, *en TANT que médecin ou en tant que psychologue ou n'importe quoi, on a pas le droit de porter un jugement*

sur le comportement des gens, parce que c'est ce qui m'a beaucoup étonné dans ce que tu as dit, c'est que t'as porté un jugement de valeur. or le *médecin n'a- ou qui- ou le psychologue ou quelque personne dans ce genre de cadre professionnel*, on n'a pas le droit de porter de jugement de valeur (...)

Cet exemple montre clairement que cette convocation de statuts différents est intriquée avec un autre processus : celui de l'identification aux personnages évoqués dans les dilemmes.

5.3. Mouvements d'identification aux personnages mis en scène dans les dilemmes

Les dilemmes tels que nous les avons proposés abolissent d'une certaine façon la distance entre locuteur et objet de discours (extérieur, non participant au dialogue (Benveniste, 1966), dans la mesure où ils convoquent les locuteurs à des positions différentes (témoin, responsable-décideur, victime potentielle) et les impliquent par le fait qu'ils doivent prendre une décision. Mais surtout, les personnages des dilemmes sont d'une certaine façon "typiques" (voire prototypiques) qui entretiennent nécessairement avec les locuteurs des relations de ressemblance-différence.

Si les sujets indiquent volontiers leur éventuelle familiarité avec les thématiques abordées, ils peuvent expliciter également leur identification aux personnages évoqués. C'est le cas d'Anabelle (LAU1A, EMBAUCHE), qui dit "*si j'étais patiente*". Ces mouvements peuvent également se manifester, plus indirectement, par l'usage du genre (Anabelle [LAU1A, EMBAUCHE] : "*par honnêteté vis-à-vis de la patiente*"), mais surtout dans le jeu des pronoms personnels. Ce phénomène se manifeste de deux façons différentes :

a) d'une part par des *mouvements d'identification* qui exploitent l'indétermination d'unités linguistiques comme *on* (ou le *tu/vous* générique). (Atlani, 1984 ; Boutet, 1986 ; Salazar Orvig, 1994). En effet, *on* peut être interprété comme incluant le locuteur (avec une référence spécifique équivalente à NOUS ou avec

une référence plus générique équivalente A N'IMPORTE QUI) ou comme l'excluant (et équivalent alors à un ILS indéterminé).

Ici, *on* est souvent utilisé pour renvoyer à une instance qui pourrait aussi bien être identifiée au locuteur qu'aux décideurs dans le dilemme :

[10] (LAU1A, EMBAUCHE, JOE 27)

on pourrait imaginer- c'est vrai que maintenant il me vient un cas qui a été traité dans-, je sais pas si vous êtes des fans de la série Urgences ? je pose la question <rire général> {6s.} parce que il y a il y a justement le cas d'une d'une aide-soignante qui a attrapé le sida en dehors du travail, et euh à ce moment-là elle elle elle en fait elle est confrontée à ce dilemme de devoir le révéler à son employeur, parce que comme elle commet des actes médicaux + euh dans- au moment où elle le découvre, où elle peut le transmettre, on² lui demande de se limiter à un certain nombre d'actes médicaux où il y a pas de risque, donc + c'est vrai que là *on* pourrait se dire "c'est un cas où *on* pourrait deman- demander aux gens de passer un test"

Ce dernier énoncé apparaît ainsi comme un lieu de convergence entre la manifestation d'un locuteur qui prend en charge son discours et le codage du personnage du dilemme.

b) d'autre part, et en continuité avec ce premier phénomène, on assiste à la manifestation d'une *identification aux personnages* par le recours, inattendu, à la première personne :

[11] (LAU1A, COUPLE)

JOE 51- (...) or le médecin n'a- ou qui- ou le psychologue ou quelque personne dans ce genre de cadre professionnel, on n'a pas le droit de porter de jugement de valeur, on doit juste éviter que + *mon* autre patient avec lequel j'ai une relation de confiance attrape cette maladie. donc *je* dois tout faire pour le révéler mais SANS porter de jugement de valeur (...)

Cet extrait est particulièrement intéressant parce qu'il montre comment s'effectue le glissement entre la distance manifestée vis-à-vis de l'objet de discours par le codage nominal (*le médecin, le psychologue*) et l'incorporation par le locuteur de ce rôle. On pourra noter le rôle de pivot que joue le pronom *on*.

5.4. La pluralité des voix mises en scène

² Il s'agit ici d'un cas qui exclut clairement le locuteur, puisqu'il ne peut être interprété que dans le cadre de la série télévisée ; toutefois, le fait d'avoir utilisé *on* et non pas un syntagme nominal, crée une proximité avec la référence des occurrences suivantes.

Si ces différents exemples montrent que le discours des sujets est hétérogène, ils montrent aussi que cette hétérogénéité ne relève pas uniquement de la multiplicité des statuts des sujets. Leurs diverses positions énonciatives sont également le reflet du dialogisme inhérent à toute communication. Ce dialogisme relève tout d'abord, des relations de reprise ou de réponses à des discours tenus, dans le *hic et nunc* de l'échange, ou dans le contexte plus large de l'interdiscours ; ensuite du dialogue imaginaire que le sujet tient avec d'autres instances ; enfin du dialogue que le sujet tient avec lui-même. Dans leur travail de réflexion-discussion, nos sujets déploient diverses facettes de ce dialogisme, décrites par Bakhtine, et que l'on regroupera ici en quatre catégories, sachant qu'elles se recoupent forcément : le dialogue avec l'interdiscours, le discours représenté ou rapporté, le dialogue effectif et la dialogisation intérieure.

- Le dialogue avec l'interdiscours

En premier lieu, les sujets dialoguent avec une certaine doxa, en la rappelant sous la forme d'énoncés génériques ou déontiques. C'est par exemple, ce que fait Joël dans le dilemme EMBAUCHE lorsqu'il invoque l'existence de la "loi fédérale sur la protection des données". Cette explicitation du générique semble permettre aux sujets de créer ou de confirmer une base commune de raisonnement dans la discussion.

- Le discours représenté ou rapporté

Notre corpus déploie de façon très marquée des dialogues imaginaires. Les sujets font parler les personnages, les mettent en scène en tant que locuteurs. Dans l'extrait [12], Monique a recours au discours représenté pour mettre en scène, de façon exagérée, la position qu'elle attribue à ses interlocuteurs.

[12] (LAU1A, EMBAUCHE, MON 11)

moi je trouve trivial de de de ouais tout de suite faire passer un test comme ça au # personnel pour dire "alors on vous fait pas confiance dès le départ et puis on va vérifier"

Ainsi des positions différents peuvent être contrastées, voire opposées, sans que le locuteur ait lui-même à les prendre en charge.

- Le dialogue effectif

Mais bien entendu, la réflexion autour des dilemmes se joue surtout au niveau du dialogue effectif, dans la façon dont la parole de l'interlocuteur est prise en compte, acceptée ou débattue. Cela nécessite bien entendu une analyse en soi. Pour ne donner que quelques pistes, on relèvera que ce dialogisme peut se décliner en trois aspects complémentaires : 1) la prise en compte du discours de l'autre, au travers par exemple de la reprise et de la reformulation plus ou moins interprétative ; 2) les mouvements de prise de position (accord/désaccord) vis à vis du discours de l'autre ; 3) l'anticipation de la compréhension responsive dont l'extrait [13] fournit une illustration :

[13] (LAU1A, EMBAUCHE)

JOE 23 - §oui mais il y a le fameux petit groupe des gens qui le 'sont sans le savoir,
MON 12 - aussi <petit rire étouffé>

JOE 24 - donc euh mais effectivement, c'est vrai qu'il y a ce fameux problème de protection de la personnalité, si j'ai pas envie de forcément dire euh: que je suis séropositif et donc j'imagine qu'on pourrait imaginer à la limite une autorisation dans des métiers qui sont rarissimes à très hauts 'risques parce que §des§

Ici Joël répond à Monique [12] qui vient de déclarer "trivial" de faire passer des tests à tout va. Avant de proposer sa réponse partiellement positive, il fait une concession qu'il exemplifie d'ailleurs par une incarnation assumée du séropositif. Ces deux mouvements fonctionnent sur la base d'une assomption, à savoir qu'on pourrait lui opposer le principe de protection de la personnalité. En montrant qu'il en tient compte, Joël montre aussi qu'il s'attend à une réfutation ou une réaction d'opposition de Monique.

- La dialogisation intérieure

En s'adressant à son interlocuteur, le sujet dialogue aussi avec lui-même. Cette dialogisation intérieure a été étudiée à travers des marques linguistiques

exprimant la polyphonie telle que la négation, le conditionnel, les présuppositions, entre autres (Bres, 1998 ; Ducrot, 1984). Nous ne pouvons ici déployer l'analyse détaillée de ces phénomènes qu'il faudrait en outre relier à la dynamique du dialogue effectif. En revanche, nous noterons que les discours portent souvent les traces d'un dédoublement énonciatif (Vion, 2001) notamment l'utilisation de la *modulation*, terme qui désigne le fait qu'un locuteur apporte par un mouvement second une nuance ou un changement d'orientation [14] et la *modalisation* qui désigne les cas où un locuteur fait un commentaire sur sa position d'énonciateur, sur sa capacité à avancer quelque chose [15] :

[14] (LAU1A, EMBAUCHE, JOE 20)

(...) ça me paraît ça me par- ça me paraît déjà très COMPLIQUE à imaginer dans le sens où on est- il y a le principe de protection de la personnalité et des données # qui qui est assez proche du principe du secret médical # qui est # déjà préexistant, donc euh <3s.> ouais quant au principe, faudrait aussi voir dans quel so- c'est très vague la la la donnée, faudrait voir dans quel domaine professionnel §parce que§

[15] (LAU1A, EMBAUCHE)

ANA1 - (...) parce que si: si c'est vraiment médecin médecin de terrain euh, c'est quand même^e le sida au niveau de la contagion, je ne sais pas comment +, *je sais pas comment ça se passe, si en fait les médecins sont séropositifs, si les gants, j'ai vraiment aucune idée*
ANI 37 - hmhm moi j'ai j'ai pas plus d'information là que§

Enfin, les sujets peuvent faire des commentaires méta-énonciatifs et méta-discursifs, qui se détachent du flux discursif pour le commenter ou l'expliquer:

[16] (LAU1A, EMBAUCHE)

ANI 38 - §vous§ pensez à quoi par exemple ?
JOE 25 -j'ai pas vraiment envie d'idée précise *je l'avoue*, mais mais c'est vrai que si +

Bien entendu, ces mouvements ne sont pas uniquement auto-orientés. Ils ont surtout une raison d'être dans le dialogue en anticipant des contre-arguments, par exemple, ce qui montre l'absence de frontière entre dialogue effectif et dialogisation intérieure.

6. Conclusion

Partant de l'idée qui est au principe de l'étude des RS, à savoir que celles-ci seraient formées et transformées dans et par le discours, nous avons cherché à montrer que la combinaison de la méthode des FG avec l'analyse du discours, constitue un alliage susceptible de rendre compte de la dimension dynamique et discursive des RS.

Nos analyses ont montré qu'on retrouve, dans le corpus recueilli, trois aspects sur lesquels une approche dialogique du langage et de la cognition tend à mettre l'accent : l'activité de cadrage que les sujets opèrent pour donner un sens à la situation de recherche et aux dilemmes qui leur sont soumis ; l'instabilité des réponses des sujets d'un dilemme à l'autre, mais aussi à l'intérieur même d'un seul dilemme ; l'hétérogénéité des positions énonciatives et des voix des sujets.

Les résultats montrent que, face à ce type de tâche, les sujets mobilisent un ensemble hétérogène de savoirs et de valeurs qu'ils soumettent à une permanente négociation dans la confrontation aux discours de l'autre et aux situations envisagées. De même, ces réponses nous donnent à voir des sujets hétérogènes qui cherchent à se positionner par rapport à la situation d'interaction à laquelle ils participent et aux dilemmes qu'ils ont à discuter. Au travers de leurs réponses et surtout de la manière dont ils la construisent et l'orientent vers leurs interlocuteurs, on constate que les sujets se réfèrent à différents aspects de leurs statuts et de leurs rôles, et passent des uns aux autres en fonction du déroulement du dialogue et du travail interactif propre à la discussion. Cette hétérogénéité des positions énonciatives est, nous l'avons montré, non pas à considérer comme un signe d'instabilité (ou d'inconsistance) de la part du sujet, mais bien comme un signe de sa dimension fondamentalement dialogique.

Un tel constat nous incite, à la suite de nombreux auteurs linguistes et psychologues (par exemple Billig, 1993 ; Grize, 1990 ; McKinlay, Potter, & Wetherell, 1993 ; Py, 2000 ; Trognon et Larrue, 1988) à considérer que les RS telles que saisies au travers du discours ne résultent pas d'une "simple" mise en mot d'un état mental (connaissances, émotions, images, etc.) du sujet, mais d'une activité complexe dans laquelle le sujet est orienté sur autrui et agit dans un contexte qui cadre ses actions. En même temps, le sujet recrée et redéfinit la situation, en particulier par ses (inter)actions et s'appuie sur un ensemble de savoirs et valeurs hétérogènes qui jouent entre autres le rôle de ressources interactionnelles dans la situation d'interaction. Dans cette perspective, le discours et les mises en mots qui le caractérisent, constituent les instruments par lesquels les sujets construisent pour eux-mêmes et pour autrui une certaine représentation du monde et d'eux-mêmes (ce que Grize, 1990, appelle schématisation), et la modifient en fonction de l'activité dans laquelle ils sont engagés, de la représentation qu'ils en ont et des différents positionnements qu'eux-mêmes et leurs interlocuteurs sont amenés à prendre tout au long de leurs interactions.

Au niveau méthodologique, on relèvera que la spécificité de la méthode des FG alliée à l'analyse de discours est que la première laisse des traces de la dimension dialogique du langage et de la cognition que la seconde permet d'analyser. En effet, d'autres méthodes de recherche, comme le questionnaire, ne laissent pas (ou peu) de traces de l'activité du sujet (si ce n'est peut-être dans les non-réponses ou certaines réponses considérées comme non valables) ; et d'autres méthodes d'analyse de données verbales se centrent sur des contenus et non des processus interactifs.

Remarquons, pour conclure, que le choix d'une méthode de recueil et d'analyse des données dépend bien entendu des objectifs poursuivis et de la manière dont l'objet de recherche est défini. En centrant notre propos sur l'alliage FG et

analyse du discours, notre propos était de montrer que dans le paradigme dialogique que nous avons adopté ici, ces deux méthodes sont épistémologiquement congruentes.

- Atlani (Françoise).— *On l'illusioniste*, dans Grésillon (Almuth) et Lebrave (Jean-Louis) (Eds.), *La langue au ras du texte*, Lille, Presses Universitaires de Lille, 1984, p. 13-39.
- Bakhtine (Mikhaïl) (Voloshinov, V.N.).— *Le marxisme et la philosophie du langage*, Paris, Minuit, 1977.
- Bakhtine (Mikhaïl).— *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard, 1984.
- Benveniste (Emile).— Structure des relations de personne dans le verbe dans *Problèmes de linguistique générale*, Paris, Gallimard. 1, 1966, p. 225 - 236.
- Billig (Michael).— Studying the thinking society : Social representations, rhetoric, and attitudes, dans Breakwell (Glynis), Canter (David), *Empirical approaches to social representations*, Oxford, Clarendon Press, 1993, p. 39-62.
- Boutet (Josiane). — La référence à la personne en français parlé, *Langage et Société*, 38, 1986, p. 19-50.
- Bres, (Jacques).— Entendre des voix : de quelques marqueurs dialogiques en français, dans Bres (Jacques), Delamotte-Legrain (Régine), Madray-Lesigne (Françoise) et Siblot (Paul), *L'autre en discours*, Montpellier et Rouen, Praxiling et Dyalang, 1998, p. 191-212.
- Carcassonne (Marie), Salazar Orvig (Anne) et Bensalah (Amina).— Des récits dans des entretiens de recherche : entre narration et interprétation, *Revue Québécoise de Linguistique*, 29, 1, 2001, p. 97-122.
- Doise (Willem), Clémence (Alain), Lorenzi-Cioldi (Fabio).— *Représentations sociales et analyses de données*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 1992.
- Doury (Marianne) et Traverso (Véronique).— Usage des énoncés généralisants dans la mise en scène de lignes argumentatives en situation d'entretien, dans Martel (Guylaine), *Autour de l'argumentation. Rationaliser l'expérience quotidienne*, Québec, Editions Nota bene, 2000, p. 47-80.
- Drescher (Martina).— L'apport des généralisations à l'organisation du discours narratif, dans Laforest (Marty), *Autour de la narration*, Québec, Nuit Blanche Editeur, 1996, p. 135-150.
- Ducrot (Oswald).— *Le dire et le dit*, Paris, Minuit, 1984.
- François (Frédéric).— Linguistique et analyse de textes, dans François (Frédéric), *Linguistique*, Paris, PUF, 1980, p. 233-277.
- François (Frédéric).— *Pratiques de l'oral. Dialogue, jeu et variations des figures du sens*, Paris, Nathan Pédagogie, 1993.
- Goffman (Erving).— *Les cadres de l'expérience*, Paris, Editions de Minuit, 1991 (éd. originale 1974).
- Grize (Jean-Blaise).— *Logique et langage*, Paris, Ophrys, 1990.

- Jodelet (Denise).— Représentation sociale : phénomènes, concept et théorie, dans Moscovici (Serge), *Psychologie sociale*, Paris, Presses Universitaires de France, 1984, p. 357-389.
- Kitzinger (Jenny).— The methodology of focus group. The importance of interaction between research participants, *Sociology of Health and Illness*, 16, 1, 1994, p. 103-121.
- Linell (Per).— *Approaching dialogue. Talk, interaction and contexts in dialogical perspectives*, Amsterdam, John Benjamins, 1998
- Linell (Per). — A dialogical conception of focus groups and social representations, dans Sätterlund Larsson (Ullabeth), *Socio-cultural theory and methods : An anthology*. Uddevalla, University of Trollhättan, Departement of Nursing, 2001.
- Marková (Ivana).— Focus groups, dans Moscovici (Serge), *Méthodes dans les sciences sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, (à paraître)
- Marková (Ivana).— Towards an epistemology of social representations, *Journal for the Theory of Social Behaviour*, 26, 2, p. 177-196, 1996.
- McKinlay (Andy), Potter (Jonathan), Wetherell (Margaret).— Discourse analysis and social representations, dans Breakwell (Glynis), Canter (David), *Empirical approaches to social representations*, Oxford, Clarendon Press, 1993.
- Moliner (Pascal).— *Images et représentations sociales. De la théorie des représentations sociales à l'étude des images sociales*, Grenoble, Presses Universitaires de Grenoble, 1996.
- Moodie (Eleanor), Marková (Ivana), Plichotová (Jana).— Lay representations of democracy : A study in two cultures, *Culture & Psychology*, 1, 1995, 423-453.
- Morgan (David).— *Focus groups as qualitative research*, Newsbury Park, Sage, 1988.
- Moscovici (Serge). L'ère des représentations sociales, dans Doise (Willem), Palmonari (Augusto), *L'étude des représentations sociales*, Neuchâtel, Delachaux et Niestlé, 1986, p. 34-80.
- Myers (Greg), Macnaghten (Phil).— Can focus groups be analysed as talk ? dans Barbour (Rosaline), Kitzinger (Jenny), *Developing focus group research: Politics, theory and practice*, Londres, Sage, 1999, p. 173-185.
- Py (Bernard).— Analyse conversationnelle et représentations sociales. Unité et diversité de l'image du bilinguisme, *TRANEL*, 32, Université de Neuchâtel, Neuchâtel, Suisse, 2000.
- Roulet (Eddy), Auchlin (Antoine), Moeschler (Jacques), Rubattel (Christian) et Schelling (Marianne). — *L'articulation du discours en français contemporain*, Berne, Peter Lang, 1985.
- Roussiau (Nicolas), Bonardi (Christine), *Les représentations sociales. Etat des lieux et perspectives*, Sprimont, Mardaga, 2001.
- Salazar Orvig (Anne).— Eléments de sémiologie discursive, dans Moscovici (Serge), *Méthodes dans les sciences sociales*, Paris, Presses Universitaires de France, (à paraître)
- Salazar Orvig (Anne).— Les jeux de l'indéfini : *On* et *Vous* dans des discours de patients hémiplésiques, *Faits de Langues*, 4, 1994, p.221 - 228.
- Salazar Orvig (Anne).— *Les mouvements du discours. Style, référence et dialogue dans des entretiens cliniques*, Paris, L'Harmattan, 1999.
- Trognon (Alain), Larrue (Janine).— Les représentations sociales dans la conversation, *Connexions*, 51, 1988, p. 51-70.
- Vion (Robert).— De l'instabilité des positionnement énonciatifs dans le discours, dans Verschueren (Jef), *Pragmatics in 1998 : Selected papers from the 6th international conference*, Anvers, International Pragmatics Association. 2, 1998, p. 577-589.

- Vion (Robert).— Modalités, modalisations et activités langagières, *Marges linguistiques*, 2, 2001, p. 209-231.
- Wilkinson (Sue).— Focus groups. A feminist method, *Psychology of Women Quarterly*, 23, 2, 1999, p. 221-244.

Tableau 1. Enchaînement des réponses initiale, dominante et finale dans chaque groupe et dans les cinq dilemmes

Groupe	Dilemmes				
	Crèche	Embauche	Couple	Dentiste	Sport
PAR1A	NE SC SC	AC DD/OE/OM OM	DD AP AP	OE DD DD	NE AC/AP DD
PAR2B	NE NE NE	NE NE/DD/AP OM	OE OE/NE/DD DD	SC NE/OM/SC OM	DD AC SC
LAU1A	NE AC /SC SC	AC AP /AC/ /SC AP	OE SC SC	AP AP AP	AC DD/SC SC
LAU2B	NE NE/ AC /SC SC	SC DD/ AC /NE NE	OE DD DD	DD AP/ AC AP	DD DD/SC SC
LAU3B	NE NE/ AC /SC SC	DD DD/AC AC	NE DD NE	OE AP AP	DD DD/ AC SC

Légende : NE: non explicite ; OE : oui explicite ; OE: oui modalisé ; AC : argument contre la levée du secret professionnel ; AP : argument pour ; DD : déplacement de dilemme ; SC : solution de compromis.