

## La réception des conversations quotidiennes. Communication ordinaire et normativité sociale

*Reception in Everyday Conversation. Ordinary Communication and Social Normativity*

Lisandre Labrecque-Lebeau

---



**Édition électronique**

URL : <http://communiquer.revues.org/1948>

DOI : 10.4000/communiquer.1948

ISSN : 2368-9587

**Éditeur**

Département de communication sociale et publique - UQAM

**Édition imprimée**

Date de publication : 1 décembre 2016

Pagination : 41-57

**Référence électronique**

Lisandre Labrecque-Lebeau, « La réception des conversations quotidiennes. Communication ordinaire et normativité sociale », *Communiquer* [En ligne], 17 | 2016, mis en ligne le 01 décembre 2016, consulté le 07 avril 2017. URL : <http://communiquer.revues.org/1948> ; DOI : 10.4000/communiquer.1948

---

# communiquer

## La réception des conversations quotidiennes. Communication ordinaire et normativité sociale

**Lisandre Labrecque-Lebeau, Ph. D.**

Chercheure postdoctorante  
Université Paris-VIII Vincennes-Saint-Denis, France

---

### Résumé

La réception des contenus des conversations quotidiennes est une question qui a peu été traitée tant en communication qu'en sociologie de l'interaction. Cet article présente et conceptualise différents moments de la réception normative des conversations à partir d'un matériau spécifique, soit une série de récits de conversations quotidiennes. Vingt personnes provenant de différents milieux nous ont fait part de l'ensemble des conversations auxquelles ils ont participé les sept jours précédents. Il ressort de ces entretiens, que nous proposons de nommer « débriefings », que le processus de réception des conversations se fait tant en amont, en acte et en présence qu'en aval de leur tenue, trois moments ayant émergé du matériel. Nous présentons aussi les dimensions de la réception conversationnelle propres à son immédiateté, à son caractère collectif ainsi que le rapport qu'elle entretient avec la conversation intérieure des interlocuteurs. Ce processus constitue une strate importante de la socialisation ordinaire, des rapports intersubjectifs quotidiens et de la normativité sociale.

Mots-clés : réception, conversations, communication, normativité, méthodologie.

### Reception in Everyday Conversation. Ordinary Communication and Social Normativity

#### Abstract

*The reception of everyday conversation is a question that has not much been explored, neither in communication studies nor in sociology of interaction. This paper presents and conceptualizes what would constitute different moments of that said individual reception, starting from a specific material, that of conversation narratives. Twenty persons from diverse social backgrounds reported all the conversations they had the past seven days in a debriefing with the researcher. These accounts are telling us that the reception process is taking place ahead, in action and presence, and afterwards the conversation is held. Furthermore, we are presenting dimensions of the conversational reception that are speaking of its collective dimension, its immediacy, and its interaction with the internal conversation of interlocutors. This process is taking a constitutive part of ordinary socialization, of everyday intersubjective relations and of social normativity.*

*Keywords: reception, conversations, communication, normativity, methodology.*

Deux champs d'études liés par leur problématisation et leur développement, la sociologie de la conversation et les études de la réception, n'entretiennent pourtant entre eux que des liens partiels. Si la première, la sociologie de la conversation, décortique les échanges verbaux face à face entre individus, les deuxièmes, les études de la réception, s'attardent à mieux comprendre ce que les gens « font » des œuvres littéraires, plastiques, cinématographiques, mais aussi des messages télévisuels, médiatiques. Certaines possibilités d'intégration conceptuelle des deux champs restent toutefois à explorer. Bien que l'on se soit intéressé au rôle des conversations *dans* le processus de réception des enjeux et des opinions, la question de la réception *des* conversations reste morcelée, sinon principalement abordée dans une optique linguistique. Pourtant, cette réception représente tant un moment qu'une interface de la socialisation ordinaire, de la circulation des normes sociales et de leur intériorisation possible.

Les échanges quotidiens témoignent des grandes préoccupations normatives des sociétés, que ce soit dans leurs thématiques, grandes « provinces de signification » (Schütz, 1945, p. 533) de la vie quotidienne, que dans leurs modalités, nombre de savoir-faire, d'« ethnométhodes » à mobiliser (Garfinkel, 2007). Ils constituent de plus des vecteurs de socialisation quotidienne incontournables (Berger et Luckman, 1986). L'interaction et les échanges sont en effet une consistance transversale aux institutions, aux situations et aux rapports sociaux dans la mesure où, partout et constamment, on converse et on mobilise des normes sociales pour agir. Les conversations quotidiennes concernent un nombre précis et limité de thèmes et de modalités qui sont l'objet d'un processus de réception individuelle. Les individus font une expérience précise des conversations auxquelles ils participent, et cette expérience constitue une strate importante de la socialisation ordinaire, des rapports intersubjectifs quotidiens et de la normativité sociale.

Nos recherches s'intéressent aux contenus conversationnels (de quoi parle-t-on et comment en parle-t-on) ainsi qu'à la réception individuelle des conversations à partir d'un matériau spécifique, soit des récits de conversation. La méthode suppose que des participants désignés portent attention à leurs conversations pendant une période de temps donnée, puis les racontent à la chercheuse lors d'un entretien de débriefing destiné à reconstruire les cadres, les situations et leur expérience de ces conversations.

Nous débuterons par une courte revue théorique des apports existant sur la question de la conversation dans les études de réception. Nous proposerons ensuite quelques concepts-clés pour analyser la réception des conversations, concepts forgés au confluent des théories existantes et des catégories ayant émergé de notre matériel. Nous détaillerons ensuite notre dispositif d'enquête et expliquerons en quoi il vient saisir cette réception des conversations. Nous pourrons ensuite présenter nos résultats d'analyse selon les trois moments de la réception qui ont émergé des données recueillies, soit la réception en amont de la conversation, la réception en acte et en présence et la réception en aval. Suivra une discussion des résultats et nous conclurons sur les implications possibles pour la normativité conversationnelle.

## **Les études de la réception et la conversation : généalogie**

La réception concerne l'élaboration de sens produite par les individus lorsqu'ils sont exposés à un message, à une œuvre, à un contenu (Boullier, 2003 ; Hall, 1994 ; Jauss, 1978). Les études s'étant penchées sur la réception ont souhaité attirer l'attention sur le fait que tout

sens d'un message n'est pas fixe et ne constitue pas un pré-donné simplement élaboré au stade de la production. Les conversations sont également soumises à une réception donnée chez les individus, que l'on pourrait définir comme un processus réflexif comportant une conversation intérieure (Archer, 2003) orientant les affects, les cognitions et les opinions (Labrecque-Lebeau, 2014). Ce processus, que les études de la réception ont tenté de mieux comprendre autour des messages médiatiques ou encore de l'interprétation des publics, peut également être analysé lors des conversations quotidiennes (Picard, 1992). Les analyses peuvent par exemple prendre pour objet les opérations de décodage et les liens qu'établissent les interlocuteurs au contexte, dans la foulée d'une pragmatique linguistique, mais aussi les multiples formes de l'interpellation normative des individus. Ainsi, en toute circonstance de la vie quotidienne, les individus se heurtent à une constante négociation à opérer face à la normativité et à ses univers : travail, intimité, loisirs, projets personnels, politique et vie en société, représentations culturelles. Ni endossement mécanique ni résistance absolue, cette « adaptation secondaire » (Goffman, 1968, p. 98) au monde social se décline de diverses manières et se donne à voir de manière exemplaire dans les récits de conversation.

Depuis les premières études de la Payne Fund dans les années 1930 (voir notamment Blumer, 1933) jusqu'au courant des études de la réception, la conversation a pris une place inaugurale mais satellitaire comme phénomène de communication au sein des pratiques de réception. Les liens tissés entre les deux instances d'analyse (réception et conversation) semblent toutefois obliques et ne jamais faire directement l'analyse des étroits rapports qu'ils entretiennent, notamment l'existence de la réception *des* conversations (ce qu'une conversation me fait), en plus de la réception de la vie sociale par les conversations (ce que les conversations font à mon intégration des normes, des idées, des comportements). D'où l'utilité du concept de réception en sociologie de la normativité et en sociologie de la conversation sur le plan de son récit.

L'École de Columbia, principalement Lazarsfeld et ses collaborateurs, a mis au centre des analyses le poids des opinions préexistantes de l'individu et le rôle déterminant du groupe de pairs dans la réception des messages et des enjeux. Les relations interpersonnelles constituent notamment un palier important dans la constitution des choix et des opinions, ce que résume l'idée phare du « *two-step flow of communication* » (« flux de communication à deux temps » ; Katz et Lazarsfeld, 2008). En plus des attentes et des opinions préexistantes des individus – un « amont » à leur réception –, une autre variable intermédiaire est à prendre en compte lors de l'activité de réception : le réseau social et les pairs. Ces derniers agissent notamment par l'activité de discussion. Lazarsfeld aimait ainsi rappeler la phrase de Tarde : « Si personne ne conversait avec personne, la presse n'aurait aucun effet. » (Katz et Lazarsfeld, 2008, p. 13). La conversation devient alors, avec les travaux de ces Katz et Lazarsfeld, un phénomène participant des pratiques de réception des contenus médiatiques.

La fin des années 1970 et les années 1980 ont vu apparaître la vague des théories se penchant sur les phénomènes de réception des œuvres (Jauss, 1978), puis des études de réception des contenus (*cultural studies*, notamment Hall, 1994). Si les analyses des médias s'arrêtaient, jusqu'à une certaine époque, au contenu fixe des messages, et ce, au seul stade de leur production, les analyses se sont ensuite intéressées à l'élaboration de sens se produisant lors de la réception des messages par les spectateurs. L'étude de la réception se base sur deux aspects d'une même idée par rapport au sens des messages, soit, premièrement, que tout message n'est pas définitif et figé, mais ouvert à l'interprétation, et, deuxièmement, que le spectateur participe de manière active au sens du message dans la réception qu'il en fait (Quéré, 1996). Le tournant de la réception est ainsi une manière d'articuler deux pôles (production et réception) et trois moments d'un processus de construction de sens (codage, message, décodage) (Hall, 1994). Les études de la réception ont elles aussi souligné le rôle déterminant du groupe et de la conversation dans ce processus, que ce soit avec des

études d'ethnographie des salons, soulevant le contexte matériel et familial de la réception (Lull, 1990), l'étude des communautés d'interprétation, notamment des groupes de fans (Pasquier, 1999; Radway, 1991), ou encore l'analyse de « conversations télé » (Boullier, 2003). Ces recherches soulèvent entre autres le caractère collectif des phénomènes de réception.

Dominique Boullier (2003), dans une optique ethnométhodologique, a proposé d'envisager les récits de conversations ayant pour objet la télévision comme une activité de « compte rendu » de la réception. La réception ne constituerait pas tant ce qui se passe dans la tête des gens lorsqu'ils sont exposés aux messages (Quéré, 1996), qu'une activité dynamique, dialogique, de construction de sens, à plusieurs et « en situation ». C'est dans le sens ethnométhodologique que Boullier sollicite donc la notion de « compte rendu » : l'*accountability* est une propriété de la vie sociale qui la rend descriptible, rapportable-à-toutes-fins-pratiques (Garfinkel, 2007). C'est cette activité de compte rendu qui est aussi le phénomène à enregistrer pour le sociologue lorsqu'il s'intéresse à l'activité de réception.

### La réception des conversations : concepts-clés

Les études de la réception ont ainsi soulevé certaines caractéristiques du phénomène, comme sa dimension collective, mais elles nous mettent également sur la piste des différents moments du processus. Ainsi peut-on imaginer la présence d'un amont à la réception, comme lorsque Katz et Lazarsfeld (2008) parlent des attentes préexistantes des individus, d'un caractère immédiat et « en situation » du décodage (Hall, 1994), comme une interprétation en direct du message et, finalement, d'un retour *a posteriori*, remémoré ou raconté, là où la réception continue de se déployer et de se construire après le processus de communication.

Pour une sociologie de la réception de la conversation<sup>1</sup>, ces trois moments se positionneraient donc autour et en rapport à l'échange entre deux ou plusieurs individus. Nous proposons de reconstituer ces trois temps (avant, pendant et après la conversation) et de les conceptualiser comme réception « en amont », « en acte et en présence » et « en aval ».

L'« amont » de la conversation est le moment qui se situe avant la conversation dans le temps, mais qui ne représente pas qu'une temporalité; c'est aussi le domaine de l'anticipation, des intentions et des attentes<sup>2</sup>. En effet, la question des attentes normatives et de leur gestion a été posée en sociologie comme structurante pour l'interaction (Goffman, 1963, 1974). Les conversations et les interactions comportent des écueils possibles quant à l'équilibre des statuts, la maîtrise des impressions et les exigences du tact : l'amont de l'échange est alors un des lieux de l'*a priori* des comportements adéquats, des conversations « comme il le faut ». Si ces attentes sont déjà là avant d'entamer un échange, elles restent constamment à négocier pour protéger les faces (Goffman, 1974) tout au long de la conversation. La protection des faces a des implications encore plus grandes; Goffman utilise le concept de « consensus temporaire » (Goffman, 1973, p. 18) pour désigner le fait que les interactants tendent vers l'accord afin de préserver la définition de la situation ainsi que les normes sociales qui y sont rattachées :

L'accord entre les définitions de la situation projetées par les différents participants est en général assez grand pour éviter toute contradiction patente. On attend de chacun des participants qu'il

1. Dans le cadre de nos recherches actuelles, nous entendons par « conversation » un échange face à face entre au moins deux individus.

2. Évidemment, nous n'avons accès à cet amont qu'au moment du compte rendu de la conversation, donc *a posteriori*.

réprime ses sentiments profonds immédiats pour exprimer une vue de la situation qu'il pense acceptable, au moins provisoirement, par ses interlocuteurs. Le maintien de cet accord de surface, de cette apparence de consensus, se trouve facilité par le fait que chacun des participants cache ses désirs personnels derrière des déclarations qui font référence à des valeurs auxquelles toutes les personnes présentes se sentent tenues de rendre hommage. Tous les participants contribuent ensemble à une même définition globale de la situation. [...] J'appelle « consensus temporaire » ce niveau d'accord (Goffman, 1973, p. 18).

Nous verrons que, lors de ces moments reconstitués de la réception conversationnelle (amont, présence et aval), les individus tiennent à ce consensus temporaire et l'actualisent de diverses manières.

Les interlocuteurs possèdent donc des attentes conversationnelles, mais également des attentes quant à la réception émotive de l'autre. Il existe des normes émotionnelles (De Courville Nicol, 2011 ; Hochschild, 2003) qui entrent pleinement en compte dans les divers moments de la réception des conversations. Plus encore qu'une forme labile comme le tact (Goffman, 1973a, 1987), il existe un réel travail émotionnel (Hochschild, 1983) que les individus mobilisent au sein des conversations, destiné à épargner la sensibilité de l'autre, à protéger l'ambiance ou encore à doser le degré d'intimité. Les interlocuteurs y présupposent de plus la réciprocité : on tient pour acquis que les autres font de même avec nous et usent de ce savoir émotionnel et interactionnel pratique en nous ménageant sur certains enjeux et à certains moments. Hochschild (2003) rappelle à cet effet que le travail émotionnel diffère à plusieurs égards du tact goffmanien, notamment parce qu'il n'est pas seulement dirigé vers la maîtrise des impressions, mais constitue un réel travail en « profondeur », destiné à produire, changer ou faire disparaître des émotions.

Le phénomène de réception continue donc de se jouer lors du déroulement des conversations elles-mêmes. Il s'agit d'un processus en « acte et en présence », dans le sens où il participe à l'action ; il est performatif (Austin, 1970) et simultané aux échanges. Il y a un aller-retour constant entre la conversation elle-même et sa réception sans cesse renouvelée et les deux se teignent l'une et l'autre. Le premier décodage (Hall, 1994) de la conversation nous indique une réception « immédiate » lors de laquelle on se positionne dans l'échange (en termes de « place », de statut, de « style » d'interlocuteur) et l'on établit une première connotation émotivelle des thèmes discutés (Labrecque-Lebeau, 2017).

Cette réception en acte et en présence n'est toutefois pas qu'un processus individuel. Un fort caractère collectif du phénomène évoque l'activité de constitution de l'opinion (Quéré, 1990) ; il ne s'agit toutefois pas d'énoncer des positions claires et situées, mais plutôt de réagir ensemble aux univers thématiques évoqués. C'est un processus fait de mille petites influences, rétentions, freins et incitations, à l'issue duquel les connotations et les définitions sont collectivement produites. La réception collective est donc une composante importante de la réception immédiate des conversations et ne constitue pas tant un positionnement qu'une construction, un processus. Nous verrons notamment que la réception individuelle peut s'ajuster à la réception collective de différentes manières, que ce soit par une discrimination de sa conversation intérieure, par l'adaptation de sa réception vers le consensus ou par un travail conversationnel stratégique.

Cette réception en acte et en présence s'effectue en étroit lien avec la conversation intérieure des individus. Margaret Archer (2003) la décrit comme suit : « Un processus actif lors duquel nous conversons continuellement avec nous-mêmes, afin de définir ce que nous croyons, désirons et avons l'intention de faire<sup>3</sup> » (p. 34). La réception normative se produit ainsi largement par le biais de cette conversation intérieure qui accompagne l'ensemble de nos conversations en face à face. La conversation intérieure est un processus constant qui

---

3. Traduction libre de : « *An active process in which we continuously converse with ourselves, precisely in order to define what we do believe, do desire and do intend to do* » (Archer, 2003, p. 34).

participe activement à la conversation intersubjective ; leur interface constitue une surface-clé de l'analyse de la réception et de l'intériorisation des normes sociales. Chalari (2009) nomme « médiation » la discrimination de leur propre conversation intérieure par les individus, qui peut résulter notamment du travail émotionnel des individus.

À la suite d'une conversation, il subsiste des traces de celle-ci, troisième « moment » de la réception. La vie quotidienne comporte de multiples comptes rendus « naturels » prenant place en « aval » des conversations (lorsque l'on rapporte des conversations ultérieurement, lors d'autres conversations). La présente recherche a aussi cherché à provoquer des comptes rendus en aval de conversations tenues pendant une période donnée. Ces comptes rendus témoignent du caractère « rapportable-à-toutes-fins-pratiques » de la vie sociale (Garfinkel, 2007, p. 45) et mettent donc en lumière des conversations et des rapports sociaux en train de s'actualiser, rapportés par des individus en train de les vivre, de les décrire et de les recevoir en aval de leur tenue.

## Méthodologie

Le dispositif avec lequel nous travaillons est le *débriefing conversationnel*, inspiré et adapté du travail de Dominique Boullier (2003)<sup>4</sup>. Il consiste à demander à des participants de raconter à la chercheuse les grands thèmes de l'ensemble de leurs conversations quotidiennes en face à face, sur la base de mémos pris pendant une période de collecte préétablie, une semaine en ce qui nous concerne. Lors de la rencontre avec la chercheuse, les participants racontent, à partir de leurs notes, l'ensemble des conversations auxquelles ils ont pris part (excluant les conversations « médiatisées » : téléphone, messages textes, courrier électronique, etc.). Ces entretiens ont été nommés « débriefing », dans le sens où ils diffèrent sur plusieurs points d'un entretien qualitatif classique et qu'il s'agit d'un retour à chaud sur un matériel. Ces données sont ainsi des « récits de conversations » et non des conversations, entendu qu'ils sont nécessairement faits de flous, d'applications différentielles des consignes, d'interprétations et de sélection de la part du participant, de son objectivation expérientielle<sup>5</sup>. Cette méthode se différencie de l'analyse conversationnelle dans la mesure où il n'y a pas de littéralité de la transcription ; il n'y a donc pas d'enjeu de vérité ou d'objectivité, dans la mesure où ce n'est pas ce qui s'est « réellement » passé qui nous intéresse, mais ce qui en reste pour le participant.

Vingt individus de la grande région de Montréal (onze femmes et neuf hommes) ont porté attention à leurs conversations en s'aidant de mémos pendant une semaine (sept jours) et ont ensuite rencontré la chercheuse pour en faire le récit<sup>6</sup>. L'enquête a eu lieu de l'automne 2011 au printemps 2012, avec un second volet mené à l'automne 2015. Nous avons visé la population montréalaise dite « active » (sur le marché du travail) en utilisant un recrutement par échantillonnage boule de neige, ouvrant ainsi la participation à la recherche à une large fourchette d'individus. En effet, nous voulions nous pencher dans un premier temps sur la généralité du phénomène conversationnel avant d'analyser ultérieurement ses spécificités sociodémographiques. Nous avons donc favorisé certains

4. Pour les spécifications méthodologiques du travail de Boullier, voir son ouvrage de 2003.

5. On peut ainsi imaginer que les conversations qui sont mémorisées sont celles qui comptent pour le participant, celles qui laissent une trace normative importante, et que ce dernier opère ainsi une certaine sélection informelle de ce qu'il croit être les conversations à rapporter à la chercheuse (soulevant le caractère normatif de celles-ci).

6. Il était proposé aux participants de prendre de courts mémos pendant la journée et de s'attarder davantage, chaque soir, à étoffer leur compte-rendu de la journée. Ces deux moments constituent des repères généraux pour le participant (quels interlocuteurs, quels sujets abordés) à partir desquels il racontera sa semaine. Le corpus résultant constitue ainsi davantage des débriefings que des conversations. Si on se penche sur le nombre d'échanges rapportés (en termes d'unité de temps, de lieu et d'interlocuteurs), le premier volet de la recherche, concernant onze participants, dénombrait 259 « séquences conversationnelles » (Labrecque-Lebeau, 2014b).



paramètres nous permettant d'accéder à l'idéal-type de la conversation dite « ordinaire », comme le quotidien et sa répétition (cueillette de sept jours) ainsi que le rapport au travail (population active). L'échantillon ne se situe donc pas dans une intention de représentativité statistique, mais davantage dans l'idée d'illustrer un certain nombre de cas indifférenciés et de les faire dialoguer et de les contraster entre eux. Les participants ont de 25 à 67 ans, pour une moyenne d'âge de 38 ans ; le niveau de scolarisation est plus élevé que la moyenne québécoise<sup>7</sup>, plus de la moitié des participants possédant au moins un premier cycle universitaire.

Ces récits de conversations ont ensuite été retranscrits et ont fait l'objet d'une analyse qualitative de contenu par catégories émergentes (Glaser et al., 1967 ; Paillé et al., 2012). Après plusieurs lectures flottantes en lien avec notre problématique de départ, soit la normativité dans les conversations, trois questions principales ont émergé. Premièrement : *de quoi* parle-t-on? Il s'agit des grandes thématiques des conversations, qui correspondent aux sphères de la vie quotidienne : l'environnement immédiat, le quotidien, le soi, les autres, le travail, les loisirs, la culture, l'actualité. Deuxièmement : *comment* en parle-t-on? Il s'agit des modalités de conversation « à moyenne portée<sup>8</sup> », comme le partage, la narration, l'explication, le positionnement, l'affect, la mémoire, l'action, l'orientation. Troisièmement et finalement : comment le *reçoit*-on? Il s'agit de la réception normative large des conversations, ce que les échanges font aux individus, quelle expérience ils en ont et comment ils rapportent ces conversations à la chercheuse. C'est à partir de cette troisième question que nous tentons ici de mieux comprendre ce que serait une réception des conversations ainsi que ses trois moments, en amont, en acte et en présence et en aval.

## Les moments de la réception : présentation des résultats

On retrouve de manière éloquent, dans les récits de conversation, des passages qui témoignent de la dimension de réception qui est en jeu lors des échanges. En effet, lors du récit à la chercheuse, les participants donnent un accès inédit à des dimensions de leurs conversations qui resteraient autrement cachées ou invisibles : commentaires, opinions, émotions, réflexions, positionnements, anticipations, etc. La réception conversationnelle constitue ainsi l'ensemble des manières de faire l'expérience de la conversation en amont, en présence et en aval de celle-ci. Nous présenterons nos résultats selon ces trois moments ayant émergé du matériel lui-même : la réception en amont, la réception en acte et en présence et, finalement, la réception en aval.

### La réception en amont

On s'attend à aborder certains univers thématiques selon ce qui nous lie à notre interlocuteur, notre situation personnelle, la situation de l'autre. On pressent également que certaines modalités conversationnelles puissent être privilégiées, comme la narration ou le conseil. On peut anticiper, par exemple, une solidarité de la part de l'autre, comme lorsqu'on s'attend à ce qu'il « soit de notre côté » dans un conflit. Ces attentes en amont teintent ainsi les conversations et leur réception « en présence ».

---

7. Un effet de l'échantillonnage boule de neige que nous avons tenté de contrer par différentes tactiques, mais qu'il a été difficile de contourner.

8. Par « moyenne portée », nous empruntons une expression consacrée (notamment par Robert K. Merton [1965]). Nous nous intéressons aux conversations sur le plan qualitatif de leur contenu thématique, de leurs modalités larges et aussi de leur réception : il s'agit d'une moyenne portée à mi-chemin entre une analyse de très près qui se pencherait sur les opérations linguistiques des relevés de conversations et un point de vue global sur la fonction des échanges.



*Notre amie ne vient pas seule. Nous qui pensions qu'elle nous parlerait de sa séparation... son copain l'accompagne (rire). (Benoît)*

*Pendant toute la conversation qu'on a eue jusque-là, j'avais tout le temps ça en tête, puis je me disais : va bien falloir qu'on finisse par aborder le sujet, tu sais? (Marie-Josée)*

*J'étais un peu frustrée parce que je m'attendais à ce qu'il prenne mon bord (rire), ce qu'il n'a pas fait, donc en fait je cherchais des conseils. (Agnès)*

Les interlocuteurs possèdent des attentes conversationnelles, mais également des attentes quant à la réception émotive de l'autre et, à cet effet, se prescrivent mutuellement des manières de réagir. Les individus peuvent sentir les normes émotionnelles sous-jacentes aux conversations, mais il arrive aussi qu'ils se les fassent signifier par leur interlocuteur. Cette prescription est souvent très proche de la réception en amont de la conversation, elle-même très proche de l'enjeu même de la conversation, par exemple l'attente à se faire conseiller, à susciter la compassion, l'excitation, ou à ne pas se chicaner en public.

*Au lieu d'être excitée, tu amènes quelque chose de négatif. (Marie-Josée)*

*Je m'attendais à ce qu'il abonde dans mon sens, en disant : « Voilà, stratégiquement, ce que tu dois faire... » Pas du tout! Je dis : « Mais non! Je veux des conseils! » Et donc visiblement il n'était pas très touché par ma situation (rire). J'étais frustrée, et je lui ai dit d'ailleurs, j'ai dit : « Mais je veux des conseils! » Donc je n'ai pas été conseillée, j'étais... en furie! (Agnès)*

Il arrive que l'on anticipe plus précisément l'interaction en soi. Une participante a un long trajet de voiture à faire avec sa supérieure et l'on assiste tant à son anticipation de l'interaction elle-même (de quoi parler?) qu'à sa stratégie pour gérer les impressions.

*Avec ma patronne, on allait à Sherbrooke. On faisait la route dans sa voiture, elle est venue me chercher au métro, puis j'étais un peu mal à l'aise, parce que je ne savais pas quoi lui dire au début, je trouvais que ça allait être une longue route, parce que je ne saurais pas de quoi parler avec elle. On n'a pas beaucoup d'affinités, on ne se parle pas beaucoup. (Amélie)*

Les dispositions dans lesquelles les interlocuteurs se trouvent avant une conversation ont ainsi un impact certain sur la réception qu'ils feront des univers thématiques évoqués : certains extraits précédents mettent en scène, par exemple, des réajustements de la part des interlocuteurs. La réception en amont constitue aussi une définition de la situation en amont de celle-ci et qui vient cadrer les ressources interactionnelles que les individus s'attendent à mobiliser.

### **La réception en acte et en présence**

Différentes dimensions de la réception en acte et en présence, comme nous avons choisi de l'appeler, ressortent des récits de conversation des participants, soit la réception immédiate en soi, son caractère collectif, le rôle de la conversation intérieure des individus et la question des silences et de la rétention, soit le fait de « ne pas dire ». Nous nous attarderons finalement à une figure particulière de cette rétention qui peut se produire lors de la réception en acte et en présence, soit la résistance en omission.

#### **La réception immédiate**

La réception immédiate se fait, dans un premier temps, par rapport à la situation de conversation elle-même : on se positionne « dans » la conversation et par rapport aux autres interlocuteurs. Les trois extraits suivants nous illustrent, respectivement, que ce peut être la « position d'écoute » (en opposition à d'autres types de participation à la conversation, déduit-on), la position créée par son attitude (intensifier sa coopération implicite) ou son statut (sortir des rapports professionnels liant deux individus). Il est intéressant de noter que c'est seulement la position d'écoute qui est évoquée; en effet, lorsque l'on participe activement à la conversation, c'est le contenu qui est rapporté.

*Là, moi, à ce moment-là, évidemment, je suis davantage en position d'écoute. (Marie-Josée)*

*Puis à un certain moment, il s'est rebiffé, je me suis dit : « Là quand même, il ne faut pas qu'on lâche le contact avec lui », alors j'ai un peu repris la conversation, j'ai un peu laissé tomber la critique pour plutôt essayer de le rejoindre, lui, dans son chemin. (Andrée)*

*On a eu beaucoup de conversations dans lesquelles je me retire de ma position de surveillant de chantier puis je parle « vraiment ». (Alain)*

La réception immédiate se fait ensuite par des réactions et des positionnements par rapport aux univers thématiques dont il est question dans la conversation. Ce positionnement est notamment engagé par une connotation émotionnelle. Ainsi, la narration de la genèse d'une relation amoureuse devient, pour les interlocuteurs, une « belle histoire », une grossesse imprévue devient un « gros choc », une thèse aux enjeux politiques est « passionnante » en période électorale. La réception immédiate est faite d'une activité de commentaires constante, qui résonne avec les repères plus généraux de la normativité en vigueur.

Plus encore, et ce en lien avec les connotations émotionnelles, il existe des manières prescrites de réagir à certaines situations, des émotions préconisées selon les situations, des manières de se sentir « comme il le faut » (Hochschild, 1983, 2003). Lors d'une conversation, on sait parfois que l'on ne réagit pas de la manière exigée par la situation.

*Quand mon amie m'a raconté que la fille se faisait photographe au bord de la rivière, quand elle est tombée et qu'elle s'est noyée... j'ai ri, je m'excuse, mais j'ai trouvé ça pathétiquement nul! Je n'arrive pas à avoir de la compassion pour cette femme-là! C'est triste qu'elle soit morte. Entendons-nous. On a malheureusement beaucoup ri aux dépens de cette jeune femme. (Agnès)*

À la lecture de ces extraits, on peut supposer que cette réception immédiate ne se fait pas nécessairement de manière individuelle et qu'il s'agit en fait d'un processus collectif, dialogique, commun à tous les interlocuteurs participant à l'échange. Ce qui nous amène à observer cette composante collective de l'amortissement.

### **La réception collective**

Même si nul processus de réception n'est totalement individuel – on n'est jamais « seul » devant un message ou un enjeu, mais toujours situé au sein des définitions sociales de ceux-ci –, certaines conversations nous illustrent plus clairement ce que l'on pourrait artificiellement distinguer entre réception individuelle et collective. Par exemple, on trouve certains récits de conversation dans lesquels la réception semble se faire « à l'unisson », ou on fait état d'une réaction unanime aux nouvelles de l'actualité ou aux anecdotes du jour. Ce qui apparaît comme une simple forme du consensus se bâtit toutefois probablement sur une discrimination entre conversation intérieure et conversation entre individus.

*Elle m'a raconté l'histoire des trois jeunes qui ont essayé de mettre le feu à une jeune fille puis on trouvait ça horrible. (Amélie)*

*On était d'accord, il n'y a pas eu de débat, on a juste constaté la nouvelle. (Benoît)*

Les participants font souvent le récit de leurs conversations au « on », ce qui donne l'impression du consensus. Il est toutefois utile de se demander si cette expression concerne le prélude à la conversation, ou encore son résultat, son bilan. Les individus s'expriment beaucoup à l'effet qu'ils se « mettent d'accord », qu'ils « s'accordent », qu'ils « conviennent » que, mais nous n'avons que peu accès à ce processus dans le matériel, et les participants semblent juger que c'est le résultat qui importe avant tout. On peut imaginer que la réception individuelle s'adapte ainsi à la réception collective par la discrimination de sa propre conversation intérieure, ou encore par une sélection des enjeux vers le consensus.

*Il y a un nouveau restaurant proche de notre travail, donc je lui ai dit : « Je suis allée dîner là avec Sara, j'ai trouvé ça cher », puis lui aussi était déjà allé, puis on s'est mis d'accord que c'était cher. Mais que c'était bon. (Amélie)*

*Tout le monde était super content que Françoise David ait gagné et donc on était bien contents finalement que tout le monde ait gagné ses élections. (Agnès)*

*On a à nouveau parlé de politique. Les sujets tournaient toujours autour de la même chose, c'est-à-dire le faible résultat du PQ, le plaisir de voir Jean Charest défait dans sa circonscription. (Nicole)*

*On a parlé que c'est bien avoir de l'argent, puis que ça aide au bonheur, que ce n'est pas l'ingrédient essentiel, mais que ça aide. (Mélissa)*

Ces moments de réception collective nous permettent de contraster différentes dimensions de l'expérience de la conversation, mais aussi du travail normatif de chacun. Il arrive notamment que les interlocuteurs fassent l'expérience de réceptions conflictuelles ou antagonistes. C'est une occasion d'observer comment se heurtent entre elles différentes conceptions, comme ici, où on oppose à un jugement extérieur la responsabilité individuelle et la réflexivité (« elle va s'en rendre compte elle-même »). Des réceptions individuelles différentes peuvent ainsi tout de même se construire lors d'un processus conversationnel collectif.

*Il dit : « Elle est compliquée cette fille-là! Puis elle est intense! Puis c'est tellement malsain pour elle! », puis j'ai dit : « Oui mais c'est une adulte, elle va s'en rendre compte elle-même, on n'a pas à lui faire la morale ». (Marie-Josée)*

Lorsqu'ils se produisent en acte et en présence lors d'une discussion à tension plus élevée, ces réceptions différentes peuvent faire l'objet d'ajustements ou de stratégies entre les individus. L'extrait qui suit rapporte une conversation qui illustre différents moments de réception collective, tant à l'unisson que conflictuelle. L'échange débute sur un consensus entre deux des interlocuteurs (deux parents), consensus en opposition avec les représentations d'un troisième interlocuteur, soit leur fils adulte.

*Notre fils se fait soigner par un médecin, mais aussi par un naturopathe, et puis ce n'était pas trop rassurant de voir qu'il faisait davantage confiance au naturopathe qu'au médecin, puis, ah! ça nous a bien dérangés. On a commencé par parler avec lui de notre résistance, on a eu une réaction en disant : « Bien oui mais, un naturopathe, là, ce n'est quand même pas un scientifique! » (Andrée)*

La participante délaissera par la suite ce consensus pour essayer de « rejoindre » son fils dans une tentative d'ouverture et de prévention du conflit. La réception collective qu'elle partageait avec son mari n'existe ainsi plus, et sa réception de sa conversation avec son fils devient plus négociée.

*Puis à un certain moment, je me suis dit : « Là quand même, il ne faut pas qu'on lâche le contact avec lui », puis, il nous a dit qu'il avait découvert des choses importantes en parlant avec le naturopathe sur ce qui lui arrivait au niveau mental, en lien avec son adolescence, puis là je me suis dit : « Quand même, c'est un lien important qu'il y a là, s'il a pu mettre le doigt sur des choses nouvelles, s'il a l'impression de trouver quelque chose d'important », alors moi j'ai un peu repris sur ça, qu'il y avait un lien de confiance puis que c'était important, j'ai un peu laissé tomber la critique du naturopathe, pour plutôt essayer de le rejoindre, lui, dans son chemin... (Andrée)*

Son conjoint lui racontera par la suite qu'il a alors opté pour le retrait de la conversation, ne sachant comment interagir devant ce nouveau positionnement de sa femme et, de fait, de ce qui lui a semblé une réception collective à l'unisson, de la part de son fils et de sa femme, du sujet du naturopathe.

*Puis mon conjoint, lui, il n'entendait plus ce que notre fils disait, puis il avait l'impression que je l'encourageais dans l'affaire du naturopathe, il s'est tu, puis il m'a dit plus tard : « Je n'entendais plus, mais je t'ai laissée aller, parce que je ne savais pas quoi faire avec ça ». (Andrée)*

Ce dernier extrait illustre également le rôle de la conversation intérieure (« je me suis dit ») dans l'orientation de l'interaction, ce à quoi nous nous intéresserons maintenant.

### La conversation intérieure

La conversation intérieure est notamment un support direct à l'action. Les opérations de planification sont l'une des activités mentales propres à la conversation intérieure qu'Archer dénombre (Archer, 2003). Si la conversation intérieure peut prendre pour objet un enjeu banal comme les courses à faire, elle peut aussi se pencher sur des problèmes plus complexes ou éthiques : « Je me suis dit : "Ah! Je vais juste lui dire la vérité, là." » (Marie-Josée). La conversation intérieure peut parfois aussi être destinée à renforcer une idée, une catégorie ou un jugement pratique propre à une normativité préexistante : « Je me suis dit que, c'est vrai que c'est un peu jeune pour être dans la piscine sans surveillance » (Caroline). La conversation intérieure est aussi partie prenante de la réception immédiate de certaines conversations : « Je me suis dit : "tiens, c'est rare qu'il vient me parler celui-là" » (Benoît).

L'extrait suivant donne à voir la réception comme un processus dialogique en acte et en présence. La participante n'a pas ici d'interlocuteur à proprement parler ; toutefois, ces traces d'autocommentaire et le dialogue avec son animal pointent vers un autrui généralisé (Mead, 2006) et constituent en grande partie une réception en présence de l'évènement<sup>9</sup> (ses commentaires sur le discours, sa réaction à chaud à l'attentat, sa verbalisation de ses émotions telles que la surprise, le questionnement). Il s'agit en somme d'une conversation intérieure à haute voix.

*Et puis là, je me suis mise à parler toute seule à un certain moment (rires), parce que j'ai essayé de m'endormir, ça n'a pas fonctionné, alors je suis retournée devant la télé, et puis là je me parlais toute seule, j'ai entendu le discours de la première ministre, puis je commente à moi-même, j'ai commenté auprès de mon chat qui est venu dormir avec moi sur le sofa, et puis je me suis rendormie, puis là je me suis réveillée, puis je me suis dit : « Qu'est-ce qu'il se passe? », je voyais le feu, l'attentat, et tout ça, donc j'étais complètement abasourdie, j'ai tout vu ça puis je suis allée me coucher, j'étais épuisée. (Michelle)*

De manière quelque peu différente, on raconte parfois une conversation en ouvrant sur l'état intérieur qui l'accompagnait ; ce peut être, par exemple, une dissonance à propos de ce que l'on croit projeter, ou encore un questionnement sur son interlocuteur.

*Il me racontait que l'échange avait été intéressant, puis qu'il se sentait mal parce qu'il se sentait comme l'espèce de « je-sais-tout », en train de lui dire quoi faire. (Marie-Josée)*

*Je dessinais avec Antoine [un enfant], et moi, tout le long, je pensais qu'il avait quatre ans! Donc je ne comprenais pas pourquoi il ne comprenait pas les instructions... Il n'était pas capable de dessiner puis j'étais vraiment inquiète pour son développement. (Amélie)*

On voit ainsi plus clairement le rôle possible de la conversation intérieure en simultané à une interaction. On se parle à soi-même, activité qui illustre de quelles manières nous faisons jouer la normativité dans notre intériorité. La conversation intérieure est composée de ces constantes définitions qui orientent nos manières de penser et d'agir, et elle entretient des liens avec la conversation entre individus, la conversation « extérieure », car il se joue aussi une discrimination entre conversation intérieure et conversation extérieure.

### « Ne pas » dire : la question des silences

La question des silences dans les conversations, et plus précisément celle des omissions, soit le fait de « ne pas » dire, est une autre modalité de réception à laquelle le sociologue n'a, cette fois, accès que par le récit du participant. Il s'agit d'un relevé annexe, à l'envers, à l'intérieur de la conversation. Il s'agit d'une facette du compte rendu qui nous montre plus précisément la discrimination entre conversation intérieure et conversation entre individus.

9. Il s'agit de l'attentat du Métropolis du 4 septembre 2012, pendant le discours de Pauline Marois, nouvellement élue première ministre du Québec.

*Puis, j'ai cru bon de ne pas lui dire (rire), à ma patronne, qu'une ancienne collègue m'a déjà dit : « Ne fais pas un enfant parce que tu as le goût d'avoir un enfant, il faut vraiment que tu t'assures que le père, tu veux le garder toute ta vie! », puis je voulais lui demander si elle (rire), ma patronne, elle avait le goût d'avoir un enfant ou si elle aimait le père, mais je ne lui ai pas demandé, on n'est pas proches comme ça. (Amélie)*

De la même manière que les interlocuteurs reçoivent certaines conversations en s'adaptant aux statuts, aux cadres et aux ambiances par le silence, leur réception peut transgresser les normes conversationnelles en produisant un silence inapproprié. Fuir une demande de confiance, par exemple, peut provoquer la colère de son interlocuteur. Dans le prochain extrait de discussion, on assiste à l'illustration de la norme conversationnelle qui veut que l'on s'ouvre à l'autre, que l'on réponde à ses questions, pacte implicite de transparence correspondant à l'expression obligatoire des sentiments (Mauss, 1921).

*Notre ami ne voulait pas parler, mon copain lui posait des questions : « Qu'est-ce tu ressens? Comment tu vas? », puis notre ami abordait toujours d'autres sujets, puis il essayait de changer de sujet, donc ça a un peu mal fini, finalement il n'a pas dit grand-chose. Mon copain s'est un peu fâché contre lui. (Marie-Josée)*

On assiste alors, de part et d'autre, à des réceptions somme toute différentes, bien que nous n'ayons réellement accès qu'à un point de vue, soit celui du copain de la participante, qui persévère à poser des questions, et qui finira par être frustré par l'absence de réponse. C'est par le biais de cette réception que l'on peut mettre le doigt sur cette norme de transparence émotionnelle.

Les rapports sociaux et leurs jeux d'identités prennent place lors de scènes et de moments importants qui se négocient parfois dans les silences. Dans le prochain extrait, la réception de la participante nous donne accès à un flottement interactionnel pendant lequel plusieurs dimensions sont en tension : les rapports de genre, les formes de civilité entourant l'argent, la question éthique du partage en amitié. On observe aussi que la serveuse tente d'influencer le cours des événements en invoquant l'imaginaire normatif de la galanterie. Pour éviter de perdre la face, l'homme prendra la note, mais les deux amis auront négocié une entente pour plus tard.

*[Au restaurant] Il nous a fallu payer, parce qu'on changeait d'étage, donc on a hésité un peu, « comment on fait pour l'addition », puis il y a eu une espèce de... silence : « Qu'est-ce qu'on fait ? », est-ce que c'est lui qui prend l'addition, est-ce qu'on paie séparés, puis la serveuse elle a vu ça, puis elle a demandé à mon ami : « C'est quoi, les hommes ne sont pas galants dans ton pays? » ou quelque chose comme ça (rire), donc elle lui a fait (rire) une blague sur un ton taquin, puis on a ri de ça. Finalement, c'est lui qui a pris l'addition, puis on s'est entendus sur le fait que je paierais les prochains verres en bas. (Marie-Josée)*

La participante a rapporté la conversation intérieure imaginée des deux amis pendant le silence (« qu'est-ce qu'on fait? ») puisque rien ne semblait aller de soi. La serveuse semble alors se sentir spontanément investie d'un devoir à trancher la question et intervient sous le couvert de l'humour. Même dans le cadre d'une relation d'amitié, on voit que les normes régissant les rapports de genre continuent d'avoir préséance dans une situation où l'argent est impliqué et que l'imaginaire de la galanterie est sollicité. Un observateur extérieur particulièrement attentif aurait peut-être pu capter les nuances de l'échange, un enregistrement de la conversation aussi, mais avec le récit de conversation, nous avons toutes les chances d'accéder à l'expérience de la participante, à son interprétation du silence, à sa description en amont de sa relation avec son ami, à sa réception de la blague de la serveuse, ainsi qu'à l'issue de la situation, pour ne nommer que ces dimensions.

### **La résistance en omission**

La question des silences nous amène à nous intéresser à une figure particulière de la rétention, que nous avons choisi d'appeler la résistance en omission. La réception peut témoigner de procédures par lesquelles les individus choisissent de ne pas signifier leur

opposition, décrivant ainsi des zones de résistance active au sein même de leur discours intérieur.

*Honnêtement, j'avais mon avis sur le sujet, mais je n'ai pas voulu entrer là-dedans sur le coup, parce que mon avis est très, très contraire au sien, puis c'est un bon ami, puis c'était un contexte de « on prend une bière relax », puis ça ne me tentait vraiment pas de rentrer profondément dans le débat... Je me disais : « Il le dit tellement d'une façon candide » que, écoute, j'ai fait : « Je vais la laisser passer celle-là, puis je ne rentrerai pas dans le sujet finalement ». (Marie-Josée)*

Dans cet extrait, nous avons accès aux justifications de la participante, qui nous rapporte sa conversation intérieure du moment (« écoute, j'ai fait : je vais la laisser passer celle-là »). Il est frappant d'imaginer que plusieurs conversations portant sur des sujets plus ou moins polémiques puissent se structurer autour de la discrimination des interventions de la part des interlocuteurs.

La résistance en omission nous semble être un phénomène particulièrement important lorsqu'il s'agit de mieux comprendre la réception et la normativité conversationnelle. En effet, lorsqu'un énoncé fait l'objet d'une résistance en omission, il a tout de même été « dit » et fait donc partie du consensus temporaire (Goffman, 1973) et de la définition de la situation ; il a résonné et se solidifie. Il peut ainsi continuer d'accumuler de la présence puisqu'il ne s'est heurté à aucune opposition. Le statut d'un interlocuteur possède bien sûr un poids important et une influence certaine tant sur la valeur ajoutée de ses propres énoncés que sur l'omission de la résistance de ses interlocuteurs. La conversation peut ainsi donner lieu à un consensus normatif apparent même s'il n'en est rien.

### **La réception en aval : le compte rendu**

Il arrive que nous fassions au quotidien nos propres exercices de retour sur les conversations, sorte de débriefing maison. Ces récits constituent une activité à plusieurs couches qui représente une réception en aval des conversations tenues, dernière catégorie ayant émergé du corpus. D'abord, on résume ou on qualifie les conversations, ce qui contribue à mettre en œuvre une première réception, une catégorisation large de l'échange, comme dans la réception immédiate, mais dans une temporalité *a posteriori*.

*C'était un peu délirant ce bout-là (rire), c'était fou, en tout cas. (Benoît)*

*Ça, c'est une petite conversation de voisins. (Martin)*

*C'était pas mal pognant émotivement. (Andrée)*

*Ç'a été une très chouette soirée. (Agnès)*

On évoque les styles conversationnels des autres ou encore son propre style conversationnel. On parle de débit, de profondeur ou de variété des sujets, du mode de fonctionnement de l'interlocuteur, de ce que la relation avec notre interlocuteur permet ou non en termes de conversation. On remarque différents indices de l'épaisseur plus réflexive du discours des participants sur leurs propres conversations ou la conversation des autres.

*Il compare le genre de conversations que nous venons d'avoir avec celui de mes amis d'hier. Ce matin, la conversation était fluide. Les gens écoutent. Hier, il n'y avait aucune profondeur. On passe d'un sujet à l'autre avant même que l'interlocuteur ait le temps de finir sa phrase. (Benoît)*

*C'est toujours moi qui parle de moi! Personne ne me parle d'eux! C'est injuste. Je pense que les gens, ils n'ont rien à dire. (Martin)*

*J'ai remarqué que c'était mon mode de fonctionnement. On échange, là je vais chercher de l'information, puis je relance. J'aime ça identifier les choses, puis apprendre à partir d'un échange. (Andrée)*



Ultimement, un des buts recherchés de l'étude de la réception des conversations est d'observer plus clairement la trace de l'intériorisation de certains éléments de la conversation par les participants. La participante qui suit établit un lien entre la conversation à laquelle elle participe, sa conversation intérieure, ce qui y est en jeu, et sa propre biographie. Ce processus la fera adhérer au consensus temporaire de la conversation, soit l'âge convenable pour se baigner seul dans la piscine familiale. La mise en commun d'informations, au sein de la conversation, possède alors une fonction de régulation informelle des conduites et des repères praxéologiques (Labrecque-Lebeau, 2014b).

*On a parlé de la présence de la piscine, à partir de quel âge les enfants ont le droit de se baigner sans qu'il y ait un parent présent, puis moi je me disais que, au fond, quand j'étais jeune je n'avais pas de piscine, donc je n'avais aucune idée, mais effectivement, c'est vrai que, même à quinze ans, peut-être que c'est un peu jeune pour être dans la piscine sans qu'il y ait un adulte.*  
(Caroline)

Les manières dont les univers thématiques, les modalités de la conversation et la normativité qui les imprègne résonnent chez les individus constituent autant de modes d'interpellation normative. Au contact des autres et des représentations courantes, les individus établissent des liens avec leur biographie, leurs cadres préexistants, leurs relations, afin de creuser en eux le chemin que prendront les repères autant que les injonctions. L'étude de l'intériorisation propre aux socialisations primaires et secondaires nous avait déjà exemplifié ce type de processus dans le cadre de la sociologie de la connaissance (Berger et Luckman, 1986). Nous observons, pour notre part, qu'il existe une réception normative des conversations, qui comprend une distribution des univers thématiques qui y sont évoqués, selon certaines grandes opérations normatives empruntées.

### **Le fil rouge du consensus? Interprétation des résultats**

L'amont, la présence et l'aval de la réception mettent à jour différents processus de la conversation quotidienne. À travers ces trois moments et ces trois concepts-clés, les extraits de récits nous sont apparus comme autant de relevés d'interaction de la part des participants, relevés qui nous permettent d'accéder à « ce qu'ils font » des conversations autant qu'à ce que les conversations « leur font ».

Au stade de la réception immédiate, premier codage large des univers thématiques abordés au sein des conversations, on remarque que les consensus temporaires sont déjà bien établis. L'expression au « on », dans les récits, semble résumer une construction du consensus déjà entamée dans l'aval de la réception. On peut poser l'hypothèse que le consensus débute dans un « invisible amont », dans le sens où les interlocuteurs développent davantage les sujets qu'ils pressentent faire consensus par une sélection des enjeux. Le consensus s'établit aussi probablement à l'aide de la discrimination et de la temporisation de la conversation intérieure, ainsi que pendant la discussion elle-même, par des mécanismes de discussion plus visibles.

Tout comme le débat, qui n'est pas très présent dans le matériel, les réceptions divergentes ne sont pas courantes dans les récits de conversation. Plusieurs hypothèses sont à fournir quant à cette relative absence. En plus d'une culture du consensus dont nous proposons l'importance aujourd'hui, on peut supposer que les conflits et les débats n'ont pas été, ou ont été moins rapportés par les participants, et ce, pour plusieurs raisons, dont le modèle de la bonne conversation (une bonne conversation étant une conversation qui se déroule bien) et la facilité (un conflit étant plus difficile à noter et à rapporter à une étrangère, soit la chercheure).



De manière plus sociologique, la face du consensus est souvent préservée dans les conversations d'aujourd'hui, au nom de l'ambiance et des relations. En effet, l'individu contemporain est de plus en plus sensible aux aspects qualitatifs de ses expériences (Barrère et Martuccelli, 2009; Martuccelli, 2010). Les situations de désaccord conversationnel et la résistance en omission nous montrent que les dimensions propres au consensus vont prendre le dessus sur d'autres modalités de discussion, comme le débat d'idée ou l'expression directe de son opinion. Ainsi, en analysant l'amont, l'acte et la présence et l'aval de la réception des conversations à travers des récits d'échanges, nos premières observations ont pu nous mettre sur la piste des différents phénomènes participant de cette construction de consensus temporaires dans les discussions quotidiennes.

## **Conclusion**

Au carrefour des écrits théoriques pertinents et des catégories émergeant de notre matériel, nous avons forgé trois grands « moments » de la réception des conversations, soit en amont, en acte et en présence et, finalement, en aval. Chacune de ces strates comporte des phénomènes précis quant à l'imprégnation et la distribution normative. L'amont des conversations constitue la scène des attentes et de l'élaboration de certaines stratégies propres à la maîtrise des impressions et à la gestion des émotions, et ce, en lien avec la construction des consensus temporaires. La réception en acte et en présence, elle, concerne l'immédiateté ainsi que le caractère collectif de la réception des conversations. En effet, les réactions à chaud contribuent à un premier codage de la situation, et ces réactions seront partagées entre les interlocuteurs pour constituer un premier positionnement collectif. La réception collective n'emprunte toutefois pas nécessairement une direction à l'unisson et peut faire état de certaines dissensions, affirmées ou non.

Ce qui nous a amenée à nous pencher plus clairement sur la question de la conversation intérieure et ses processus discriminants. Les individus se tiennent à eux-mêmes, en eux-mêmes, une sorte de discours qui orientent leurs affects, leurs cognitions et leurs opinions. Une figure propre à ce processus est celle de la résistance en omission, selon laquelle on choisit de ne pas signifier sa démission face à un repère invoqué dans la conversation. Finalement, les conversations offrent une réception en aval, disponible notamment par des « comptes rendus provoqués » par la recherche. Ces comptes rendus sont autant de manières de décrire et d'absorber les conversations et les univers thématiques qu'elles évoquent. C'est également lors de ces comptes rendus que l'on peut avoir accès à la matière de l'intériorisation, sous la forme de la distribution de certaines normes en présence au sein du propre système intérieur des individus.

Ce que nous appelons l'invisible amont du consensus désigne les manières dont le consensus se construit bien avant la conversation<sup>10</sup> et aussi au-delà, en-deçà d'elle, par la discrimination de la conversation intérieure. Un travail émotionnel préside aux modalités d'interaction, selon lequel on ne dit pas tout. Nous avons plus particulièrement remarqué la figure du silence, que nous avons baptisé « résistance en omission » et qui consiste en ne pas signifier son désaccord, et ce, pour de multiples raisons.

Cette figure de l'invisible amont du consensus et de la résistance en omission nous parle d'un certain rapport au groupe, qui privilégie le moment et l'ambiance dans l'entretien et l'intensité des liens. Des exigences qualitatives et esthétiques guident maintenant l'enrobage des conversations, qui prennent le pas sur, par exemple, le débat d'idées. Le rapport à la

---

10. Ainsi, les conversations n'aborderont pas beaucoup la politique et, si elles le font, ce sera toujours dans une intention marquée de protéger l'ambiance.

société se vit ainsi de manière très personnelle et personnalisée, par les relations avec le groupe de pairs.

La normativité conversationnelle d'aujourd'hui vise le consensus apparent. Les conversations ne naissent pas de rien et ne défrichent aucun terrain normatif; on ne peut pas tout dire, on n'est pas libres de tout dire ou, du moins, on n'est pas pertinents dans tous les cas. Si l'on sort du schéma du consensus, nos propos auront moins de résonance. Comme certains ont parlé d'attentes préexistantes à la réception d'un message (Katz et Lazarsfeld, 2008), on peut dire qu'il y a une normativité préexistante à toute conversation, des grands principes normatifs qui rendent possibles certains énoncés et en empêchent d'autres, ou, du moins, leur résonance.

## Références

- Archer, M. S. (2003). *Structure, Agency and the Internal Conversation*. Cambridge, Angleterre : Cambridge University Press.
- Austin, J. (1970). *Quand dire, c'est faire*. Paris, France : Seuil.
- Barrère, A. et Martuccelli, D. (2009). *Le roman comme laboratoire. De la connaissance littéraire à l'imagination sociologique*. Villeneuve-d'Ascq, France : Presses universitaires du Septentrion.
- Blumer, H. (1933). *Movies and Conduct: A Payne Fund Study*. New York, NY : Macmillan & Company.
- Boullier, D. (2003). *La télévision telle qu'on la parle. Trois études ethnométhodologiques*. Paris, France : L'Harmattan.
- Chalari, A. (2009). *Approaches to the Individual. The Relationship Between Internal and External Conversation*. Londres, Angleterre : Palgrave Macmillan.
- Garfinkel, H. 2007 (1967). *Recherches en ethnométhodologie*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Glaser, B. et Strauss, A. (1967). *The Discovery of Grounded Theory: Strategies for Qualitative Research*. Chicago, IL : Aldine de Gruyter.
- Goffman, E. (1963). *Stigmate. Les usages sociaux des handicaps*. Paris, France : Minuit.
- Goffman, E. (1968). *Asiles*. Paris, France : Minuit.
- Goffman, E. (1973). *La mise en scène de la vie quotidienne. Tome I : la présentation de soi*. Paris, France : Minuit.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris, France : Minuit.
- Goffman, E. (1987). *Façons de parler*. Paris, France : Minuit.
- Hall, S. (1994). Codage/Décodage. *Réseaux*, 68, 27-39.
- Hochschild, A. R. (1983). *The Managed Heart. Commercialization of Human Feeling*. Los Angeles, CA : University of California Press.
- Hochschild, A. R. (2003). Travail émotionnel, règles de sentiments et structure sociale. *Travailler*, 1(3), 19-49.
- Jauss, H. R. (1978). *Pour une esthétique de la réception*. Paris, France : Gallimard.
- Katz, E. et Lazarsfeld, P. (2008). *Influence personnelle. Ce que les gens font des médias*. Paris, France : Armand Colin.
- Labrecque-Lebeau, L. (2014a). Parler de l'amour et parler en amour : normativité relationnelle et conversations quotidiennes. *Sociologie et sociétés*, 46(1), 59-80.
- Labrecque-Lebeau, L. (2014b). *Dire le quotidien. Univers, corridors et amortissements de la normativité conversationnelle* (thèse de doctorat), Université du Québec à Montréal.
- Labrecque-Lebeau, L. (2017). Les émotions et les conversations quotidiennes. Pistes d'analyse à partir de récits d'interaction. *SociologieS*. Repéré à <http://sociologies.revues.org/5974>
- Lapassade, G. (1994). Vocabulaire critique des microsociologies. *Prétentaine*, 1, 47-69.
- Lull, J. (1990). *Inside Family Viewing. Ethnographic Research on Television's Audience*. Londres, Angleterre : Routledge.
- Martuccelli, D. (2010). *La société singulariste*. Paris, France : Armand Colin.

- Mauss, M. (1921). L'expression obligatoire des sentiments (rituels oraux funéraires australiens). *Journal de psychologie*, 18, 425-434.
- Mead, G. H. (1963). *L'esprit, le soi et la société*. Paris, France : Presses universitaires de France.
- Merton, R. K. 1965. *Éléments de théorie et de méthode sociologique*. Paris, France : Plon.
- Monnet, C. (1998). La répartition des tâches entre les femmes et les hommes dans le travail de conversation. *Nouvelles Questions Féministes*, 19(1), 9-34.
- Paillé, P. et Mucchielli, A. (2012). *L'analyse qualitative en sciences humaines et sociales*. Paris, France : Armand Colin.
- Pasquier, D. (1999). *La culture des sentiments. L'expérience télévisuelle des adolescents*. Paris, France : Maison des Sciences de l'Homme.
- Picard, D. (1992). De la communication à l'interaction : l'évolution des modèles. *Communication et langages*, 93(3), 69-83.
- Quéré, L. (1990). Opinion : l'économie du vraisemblable. Introduction à une approche praxéologique de l'opinion publique. *Réseaux*, 8(43), 33-58.
- Quéré, L. (1996). Faut-il abandonner l'étude de la réception? Point de vue. *Réseaux*, 14(79), 31-37.
- Radway, J. (1991). *Reading the Romance. Women, Patriarchy and Popular Literature*. Chapel Hill, NC : University of North Carolina Press.
- Schütz, A. (1945). On Multiple Realities. *Philosophy and Phenomenological Research*, 5(4), 533-576.
- Winkin, Y. (dir.) (1981). *La nouvelle communication*. Paris, France : Seuil.