

UNE CONVERSATION FATALE

Jack WHALEN
Don ZIMMERMAN
Marilyn R-WAHLEN

© Réseaux n° 55 CNET - 1992 – pour la version française

© Social Problems, (Vol 35, No 4, Octobre 1986) pour la version anglaise

(Cet article a paru sous le titre original *When Words Fail - A Single Case Analysis*)

Dans leur grande majorité, les études qui traitent des problèmes sociaux du crime et de la santé ont porté sur la mise en oeuvre de l'assistance policière ou médicale aux victimes de crimes et aux individus malades ou blessés. Les sociologues qui se sont penchés sur l'utilisation de ces types d'assistance ont le plus souvent concentré leurs efforts sur les facteurs sociaux qui soit perturbent leur mise en oeuvre, soit y contribuent. Ils ont adopté, comme base de leurs enquêtes, des sondages ou des données démographiques.

Bien que cette stratégie de recherche ait permis de recueillir une information abondante sur les forces sociales qui assurent l'accessibilité et l'utilisation de l'assistance, la fourniture réelle du service auprès de ceux qui en ont besoin relève typiquement de la phase ultime d'un processus social compliqué. Par exemple, dans le cas des urgences médicales, on assiste à la multiplication des unités de "premiers secours", dont le personnel est constitué de paramédicaux qui acheminent les victimes

vers des centres spécialisés d'urgence. Avant que l'assistance paramédicale ne soit délivrée, le personnel doit d'abord s'assurer que ses services sont requis. La mise en relation des citoyens et des prestataires de service n'est pas instaurée par les fournisseurs eux-mêmes, mais commence dès lors qu'un citoyen appelle un numéro téléphonique d'urgence pour signaler un problème et demander de l'aide. Bien sûr, la même remarque peut être faite au sujet des interventions policières : presque 75% de l'ensemble des patrouilles sont consécutives à des appels téléphoniques de citoyens (1).

Bien que les "appels demandant de l'aide" enclenchent normalement le processus de prestation de service, l'organisation sociale de cette activité communicative cruciale a été largement laissée de côté par les chercheurs (2). L'analyse de cette organisation doit commencer par reconnaître que la totalité de l'activité - depuis le signalement initial du problème au téléphone, jusqu'à la mobilisation de l'assistance d'urgence par communication radio - est largement organisée à travers le médium de la parole, ce qui montre bien le rôle fondamental que le langage joue dans la gestion des problèmes sociaux. Nous rendons compte ici des analyses de la fonction constitutive de la parole dans l'activité de demander de l'aide, plus particulièrement, nous examinons comment de tels appels peuvent eux-mêmes devenir des événements problématiques.

Une conversation fatale

L'attention du public, comme des chercheurs en sciences sociales, ne se porte que très rarement sur les appels téléphoniques visant à obtenir une assistance d'urgence. Mais les conversations de ce type qui deviennent particulièrement fatales - quand des vies sont sauvées ou perdues

Nous remercions Tupper Hull, du Dallas Times Herald, pour avoir mis à notre disposition plusieurs enregistrements sur cassette du service des pompiers de Dallas, celui-ci compris. Les noms, adresses, et numéros de téléphone des participants à cet appel ont été modifiés, même lorsque ces individus ont été identifiés dans les médias. Ce faisant, nous voudrions souligner que notre intérêt porte sur l'organisation sociale de l'interaction, et non sur des interactants particuliers.

(1) REISS, 1991 et WEBSTER, 1970

(2) SHEARING, 1974, SHARROCK et TURNER, 1978, MEEHAN, 1983, BROADMEAD, 1986

en conséquence de ce qui s'est dit ou ne s'est pas dit au téléphone – peuvent devenir l'objet d'un examen public minutieux et intense. Une conversation qui eut lieu au début de l'année 1984, à Dallas, a fait l'objet d'une telle attention. Les premiers articles de journaux consacrés à cette conversation parurent en première page du « *Dallas Times Herald* », sous le titre "Une dispute retarde une ambulance – Une femme se meurt tandis que son gendre implore du secours".

« *Les représentants du service des pompiers de Dallas enquêtent actuellement sur un incident au cours duquel une ambulance fut retardée de sept minutes tandis qu'un « dispatcher » se disputait avec un homme disant que sa belle-mère était en train de mourir chez lui. Quand les paramédicaux furent envoyés au domicile de*

Dallas-Est, 13 minutes plus tard, ils trouvèrent la femme morte. Un procès est engagé par l'appelant contre la ville. Ce dernier demande 300 000 \$ de dommages à la ville, en réparation de la mort de sa belle-mère le 5 Janvier dernier » (3)

Etant donné que cet appel est l'objet principal de notre analyse, nous présentons la transcription complète de cet échange de trois minutes.

« D » désigne la standardiste du service des pompiers, qui répond la première au téléphone. « C » se réfère à l'appelant, « N » dénote l'infirmière, chargée de répartir les demandes entre services, qui prend la suite de l'appel. Enfin, « S » renvoie au supérieur de l'infirmière, qui parle brièvement avec l'appelant, à peu près à mi-chemin de la conversation.

01 D: Les Pompiers
 02 (0 8)
 03 C: Oui, je voudrais une ambulance au quarante et un
 04 trente neuf Haverford s'il vous plaît
 05 (0 5)
 06 D: Quel est le problème, monsieur?
 07 C: Si je le savais, je ne vous aurais pas
 08 appelé du tout
 09 (0 5)
 10 D: Etes-vous la personne qui a besoin de c'tte ambulance?
 11 C: Non ce n'est pas moi. C'est ma mère
 12 (1.1)
 13 D: Laissez-moi parler à l'infirmière
 14 (0 3)
 15 C: Oh, merde alors!
 16 (1 7)
 17 ((dans le fond)) Infirmière, ligne une (1 0)
 infirmière, ligne une
 18 (1 2)
 19 N: L'infirmière du service des pompiers à l'appareil,
 20 quelle est l'adresse?
 21 (0 3)
 22 C: Quarante et un trente neuf Have:ford
 23 (1 4)
 24 N: Quarante () et un trenteneuf quelle est la rue?
 []
 25 C: Drive
 26 (0 3)
 27 C: Haverfo:rd Drive ((prononcé avec un ton irrité))
 28 (0 3)

29 N: H a v e (c) o r d
[
30 Non, H a v e:
31 r f o r d Drive ((ton exaspéré))
32 (1 6)
33 N: D'accord c'est une villa ou un appartement?
34 C: c'est-c'est une mais:son
35 (0 6)
36 N: Quelle est la rue qui coupe haverford là au coin?
37 (0 4)
38 C: Euh: c'est lincoln, vous (coup' coupez) à Lincoln
39 (1 9)
40 N: Et le numéro de télé:phone?
41 (0 6)
42 C: le numéro de téléphone, trois deux neuf, trois
43 deux cin:g
44 (0 8)
45 N: Et c'est quoi le problème ici?
46: C: Je sais pas, si je le savais j'aurais pas besoin
47 de
[
48 N: Monsieur, Je- oh- voudriez-vous répondre à mes
questions s'il-vous-plaît? Quel est le:: problème?
[
50 C: elle a des
51 difficultés à respirer
52 ()
53 N: Quel âge a cette personne?
54 C: soixante ans
55 (1 1)
56 N: Où est-elle maintenant?
57 (0.3)
58 C: Maintenant, elle est dans la chambre à coucher
59 (0 4)
60 N: Je peux lui parler, s'il vous plaît ?
61 C: Non, c'est impossible elle est (elle-) On dirait
62 qu'elle est ()incompréhensible
63 (0 5)
64 N: Pourquoi est-elle incompréhensible?
65 C: Comment bon dieu je le saurais?
66 ()
67: N: Monsieur, restez poli avec moi
68 (.)
69 C: Mais j'en ai rien à faire, vous me posez des
70 questions stupides et idiotes
71 (3 0)
72 C: Trouvez-moi quelqu'un qui sait ce qu'ils font,
73 pourquoi est-ce que vous n'envoyez pas simplement
une ambulance ici?
74 (0 3)
75 N: Monsieur, nous sortons seulement dans les cas
76 d'urgen:ce où une vie est en danger d'accord?

77 C: Et bien c'est une urgence où une vie est en
78 danger=

79 N: = ne quittez pas, monsieur, je vais vous
80 laisser parler à mon sup- euh responsable
81 (10,8)

82 S: Allo:
83 ()

84 C: 'hh Oui:, qu'est-ce que je dois faire pour obtenir
85 une ambulance ici?
86 (0,2)

87 S: Vous devez répondre aux questions de
l'infirmière=

88 C: = D'accord
89 quelles sont-elles avant qu'elle meure, pourriez
90 vous s'il vous plaît me dire ce que vous voulez
bon dieu?
91 (1,9)

92 S: Bon, je vais vous le dire si vous Si vous jurez
93 une fois de plus je raccroche l'appareil

94 C: Je vais vous dire ce que, ce que si c'était votre
95 mère qui était là et ne pouvait plus respirer, que
96 feriez-vous?

97 S: ((un peu plus haut)) vous répondez aux questions
98 de cette infirmière, et nous vous enverrons de
l'aide

99 C: elle a des difficultés à respirer Elle ne peut
100 pas parler, elle ()
[

101 S: D'accord, elle revient- voilà elle
arrive

102 Ne lui dites plus de grossieretés
103 (1,1)

104 C: Bon vous me la passez alors

105 S: (dites) quoi?
106 (0,5)

107 C: Bon, alors passez la moi
108 (0,2)

109 S: Elle est là
110 (0,2)

111 N: Monsieur, ici l'infirmière du service des pompiers
de nouveau
112 (0,2)

113 C: Oui

114 N: Est-ce que la dame a des antécédents médicaux de
115 maladie des poumons?
116 (0,3)

117 C: Non, elle fait des rhumatismes articulaires, une
118 hanche cassée et un coude cassé
119 (0,5)

120 N: D'accord, comment s'est-elle cassé la hanche et
121 le coude, elle est tom:bée?

122 C: Oui, c'est ça
123 (0,2)

124 N: Quand ?
125 (0,3)
126 C: Oh, en Aout de: ah: l'année dernière
127 (0,3)
128 N: D'accord, monsieur, j'ai toujours besoin de lui
parler
129 N: Vous ne pouvez pas elle est incompréhensible
130 (0,2)
131 N: Laissez moi lui parler monsieur
132 (0,3)
133 C: leee:
134 (1,0)
135 C: ((à une personne dans le fond)) Pourriez vous
136 s'il vous plaît lui dire qu'elle est
137 incompréhensible, qu'elle ne peut pas parler?
138 (1,1)
139 C: Elle ne peut pas parler du tout
[
140 N: pourquoi?
141: (0,7)
142 C: Mais comment pourrais-je le savoir?
143 ()
144 N: Bon alors donnez lui l'appareil
145 (1,0)
146 C: hhhh hh
147 (0,3)
148 C: ((à sa co-locataire dans le fond)) Donne lui
149 l'appareil () donne lui l'appareil comme ça elle
150 (0,3) je sais qu'elle ne peut parler, mais ils
151 veulent lui parler () mais elle ne peut pas parler
152 (1,7)
153 C: ((à l'infirmière)) Eh, oubliez ça, je vais appeler
154 un un hum hôpital dans le coin, d'accord?
155 N: D'acc., Au revoir

La réaction publique à l'incident

Cet incident a fait l'objet d'une couverture considérable dans la presse de Dallas, sur les trois programmes nationaux d'information télévisée du soir, ainsi que sur la « Nightline » de la chaîne ABC. Les médias s'attardèrent sur une question de base selon les mots de Ted Koppel (ABC), « Comment est-il possible que cette sorte de chose puisse arriver? Comment peut-on trouver une telle confusion lors d'un appel comme celui-ci ? » En réponse, les personnes dont le travail consiste à s'occuper de telles affaires, comme les responsables de services d'urgence et les personnes en charge de services des pompiers, exprimèrent leur désorientation. Le docteur Jeff

Clausen, médecin-chef du département des pompiers de Salt Lake City, et créateur d'un dispositif médical de « filtrage des appels » similaire à celui utilisé à Dallas et dans quatre cents autres agglomérations, l'exprima de cette manière

« Cette affaire est pratiquement une énigme. Je ne peux pas comprendre comment cela a pu arriver. Quand le patient ou l'appelant indique un symptôme prioritaire, comme des difficultés respiratoires ou une perte de connaissance du patient, ceci génère une réponse maximale dans tout système de ma connaissance. Ce que nous appelons une « réponse de type "Corps des Marines" ». Tout le monde y va – l'ambulance, le véhicule du département pompiers le plus proche, et les para-

médicaux *Pourquoi cela ne s'est pas produit ? je ne puis vraiment pas l'expliquer* » (*Nightline sur ABC, 6 Mars 1984*)

Bien que les analystes aient dirigé une partie de leur attention sur les effets du stress sur le personnel des services d'urgence et sur l'opportunité d'utiliser des infirmières pour trier les appels, et bien qu'il soit admis que l'occurrence d'une dispute influence le cours d'un appel (un thème que nous retrouverons plus loin), la plupart des commentateurs abondèrent dans le sens de Clausen. L'appelant avait apporté assez d'informations sur l'état de santé de sa belle-mère pour justifier l'envoi immédiat d'une ambulance. En outre, il est connu que les « dispatchers » ont l'habitude d'avoir affaire à des appelants qui sont parfois hystériques ou bizarres, de sérieuses erreurs de jugement ont eu lieu dans ce cas particulier. Par exemple, le directeur du service « programme de filtrage des appels » des pompiers de Dallas, Lanelle Starks, devait rappeler au cours d'une interview donné sur *Nightline* (Le 6 Mars 1984) « *Nous avons une politique appelée « politique des appels d'une tierce personne », et cette politique établit clairement que lorsque quelqu'un appelle, et qu'il est soit trop jeune, soit trop vieux, soit trop confus (il peut être hystérique ou en larmes, ou que sais-je encore) ? alors nous devons envoyer une ambulance et ne pas tenter de filtrer cet appel particulier* ». Les reproches et les récriminations concernèrent donc en premier lieu les erreurs d'individus particuliers. L'enquête se solda par le licenciement de l'infirmière qui prit cet appel, et plusieurs de ses supérieurs furent sanctionnés ou rétrogradés (4)

Un point de vue d'analyse de conversation

Tout en ne voulant absolument pas nier la pertinence du thème de la performance professionnelle en situation de stress, nos

intérêts analytiques nous conduisent dans une tout autre direction. Notre but est d'utiliser les principes de l'analyse de conversation pour comprendre comment le dénouement tragique de cet événement procède d'un accomplissement et constitue le produit final d'une machinerie interactionnelle, déployée pour traiter les thèmes qui ont émergé au cours de l'échange de paroles.

L'analyse de conversation s'attache à « détecter et à décrire les phénomènes ordonnés qui composent la conversation et l'interaction » (5). Ses praticiens se sont le plus souvent concentrés sur l'étude des propriétés formelles de l'interaction conversationnelle - sur les pratiques du langage naturel qui servent, en tant que mécanisme trans-situationnel, à construire un ordre social. Ces mécanismes doivent être également sensibles aux contextes et aux situations sociales particulières, au sens où c'est par l'emploi de telles ressources formelles que les événements réels et spécifiques de la vie sociale - les « interactions idiosyncratiques ancrées dans un "ici-et-maintenant" » (6) - sont produites (7).

L'analyse d'un cas singulier

Schegloff présente un exemple d'« analyse d'un cas unique ». Cet auteur considère cette approche comme un exercice dans lequel « les ressources du travail passé portant sur un ensemble de phénomènes et sur les aspects de l'organisation de la parole sont utilisées pour traiter un fragment unique d'échange conversationnel » (8) (souligné dans l'original). Le but d'une telle analyse n'est pas de découvrir des aspects auparavant inconnus, mais plutôt d'utiliser ce qui est déjà connu de l'organisation des activités conversationnelles pour analyser des cas qu'un tel savoir peut élucider. Le caractère ordonné d'un épisode interactionnel est décrit par Schegloff dans les termes suivants :

(4) RILEY, 1974

(5) SCHEGLOFF, 1979 : 24-25

(6) SCHEGLOFF, 1987 : 112

(7) SACKS et al, 1978 : 10, SCHEGLOFF, 1972 : 114-119

(8) SCHEGLOFF, 1987 : 10

« A bien des égards, l'action sociale réalisée par la parole est organisée et ordonnée, non pas, ou pas uniquement, comme une affaire de règle ou de régularité statistique, mais selon une suite d'actions consécutives. Lors d'occasions singulières d'interaction, les participants interviennent de manière ordonnée, ou, en cas d'échec, ils s'arrangent pour surmonter un manque apparent d'ordre, selon des moyens qui peuvent également être mobilisés et appliqués sur la base d'un cas unique. A la fois le travail analytique passé et l'expérience ordinaire témoignent de la pertinence du cas unique comme foyer d'ordre » (9)

En prenant appui sur les acquis de recherches précédentes, pour examiner un cas particulier d'interaction, on peut tenter de comprendre les processus ordonnés impliqués dans la production conjointe par les participants d'une conversation d'un événement apparemment aberrant.

Il est important de rappeler que l'analyse du cas unique présentée ici-même a été construite sur la base de l'étude systématique d'un important corpus de données. En menant une recherche sur les appels d'urgence, nous avons tout d'abord recueilli des enregistrements de quelque 125 appels de citoyens à un numéro d'urgence de « Mid-City », une grande agglomération urbaine du Middlewest. Ils ont été suivis de nombreux enregistrements d'appels d'urgence à l'issue particulièrement « tragique », appels diversement localisés sur le territoire (et incluant Dallas). Plus récemment, nous avons mené à terme l'étude ethnographique (y compris le recueil d'environ 200 enregistrements d'appels téléphoniques requérant une assistance) d'un centre de communication d'urgences de « Central County », située dans l'ouest des Etats-Unis. Les standards de la ville, comme du chef-lieu, reçoivent des appels pour tous les types d'urgence : médecin, police, et pompier. Cette recherche (10) fournit les ressources

analytiques qui guident notre travail sur l'appel de Dallas.

Renseigner sur le cas

Nous commençons notre analyse de l'appel de Dallas en reprenant la question soulevée par des commentateurs experts comme le Dr Clausen : les caractéristiques de la présentation, par l'appelant, de l'état de santé de sa belle-mère - ce que nous pourrions appeler « les détails spécifiques » de la description donnée par l'appelant, ou son « communiqué » (« *informings* »). Il est possible de présenter ces détails spécifiques sous une forme agrégée en extrayant de la transcription tout ce que l'appelant a dit au sujet de l'état de santé de sa belle-mère.

Chaque énoncé de l'appelant est identifié par son numéro de ligne sur la transcription, et des doubles parenthèses sont utilisées pour dénoter la manière dont certains énoncés peuvent être entendus :

Si nous tentions de paraphraser ce qui précède, nous obtiendrions quelque chose du genre « ma mère a des difficultés à respirer. Elle ne peut pas parler, elle est incompréhensible. C'est une urgence où une vie est menacée. Envoyez quelqu'un avant qu'elle ne meure ! »

Il est presque certain que ces énoncés ainsi agrégés, dans la mesure où ils sont compris comme des renseignements donnés au « dispatcher » au sujet de l'état de santé de la victime, justifient l'envoi d'une unité paramédicale. Comme nous l'avons fait remarquer, les experts qui commentèrent cet incident insistèrent tous sur le fait que plusieurs de ces énoncés pouvaient être entendus comme autant de présentations de « symptômes prioritaires » qui justifiaient - et même exigeaient - une « réponse maximale ». Pris dans leur ensemble, et vus comme des rapports sur l'état de santé de la victime, ces détails rendent énigmatique l'absence d'envoi immédiat d'une ambulance.

(9) SCHEGLOFF, 1987 102

(10) WHALEN et ZIMMERMANN, 1983,
ZIMMERMANN, 1984,
WHALEN et ZIMMERMANN, 1987

Figure 1 - Regroupement des «informations» données par l'appelant dans l'appel de Dallas

<u>Ligne</u>	<u>Texte</u>
11	C'est ma mère ((qui a besoin d'une ambulance))
50-51	elle a des difficultés à respirer
61-62	Non, c'est <u>impossible</u> ((de lui parler)) elle est () on dirait qu'elle est incompréhensible
77-78	C'est un cas d'urgence où une vie est menacée
89	((elle pourrait mourir si vous ne vous dépêchez pas))
95-96	((elle est)) bien là et elle peut pas respirer
99-100	elle respire difficilement maintenant, elle ne peux pas parler
129	elle est incompréhensible
136-137	elle est incompréhensible elle ne peut pas parler
139	elle ne peut plus du tout parler
150	elle ne peut pas parler
151	elle ne peut pas parler

Le contexte séquentiel

Mais en procédant à cette abstraction et à cette agrégation de détails spécifiques, (et, en particulier, en les paraphrasant), nous les avons extraits de l'environnement séquentiel, constitué de tours de parole successifs, où ils furent produits et compris. Une analyse de la simple occurrence d'items lexicaux, ou de segments énonciatifs plus larges, qui ignorait leur placement au sein de l'organisation séquentielle d'une conversation particulière, peut se révéler tout à fait trompeuse (11). En l'absence d'une attention portée à leur contexte d'apparition, il apparaît tout à fait prématuré de conclure, que ces éléments spécifiques fonctionnent comme autant de descriptions de « symptômes prioritaires », que tout auditeur compétent aurait dû entendre de cette manière.

La base de ces observations est le principe fondamental de la *primauté du contexte séquentiel*. Les énoncés sont

d'abord compris en référence à leur placement et à leur participation à des séquences d'action, et ce sont les séquences et les tours situés à l'intérieur de ces séquences, plutôt que des phrases ou des énoncés isolés, qui doivent devenir les unités primaires de l'analyse (12). Donc, en examinant les énoncés de la transcription présentée ci-dessus, il est nécessaire de considérer quel genre d'échange de paroles (entendu comme une forme d'action) donne lieu à ces énoncés, ce qu'ils font eu égard aux échanges de paroles antérieurs, et quel genre d'échange interlocutoire est occasionné, à son tour, par leur production. Il est clair que ceci exigera de faire particulièrement attention aux détails de ce que les participants étaient en train de faire, moment par moment, tour après tour – comment l'appelant et l'infirmière (et son supérieur) ajustèrent leurs actions conversationnelles les unes aux autres, et quel sens manifeste ils donnèrent à leurs actions respectives – puisque c'est seulement ainsi

(11) SCHEGLOFF, 1984:30

(12) HERITAGE et ATKINSON, 1984 : 5,
HERITAGE, 1984 c 280-90,
SCHEGLOFF, 1991
WILSON, 1991

que nous pouvons arriver à comprendre comment cet épisode en vint à adopter sa trajectoire

L'analyse séquentielle est rendue possible par le caractère profondément interactionnel de la conversation. Ces énoncés furent produits interactionnellement, *in situ*, et firent l'objet d'une analyse locale, immédiate, des participants placés sous la contrainte de devoir enchaîner une action appropriée. En enchaînant leurs réponses, les participants se rendent mutuellement manifeste leur analyse – leur compréhension de l'action réalisée par le tour précédent (ou bien les propos précédents) –, ce qui rend également cette analyse et ce traitement accessibles aux analystes professionnels. En tant que tels, nous ne sommes pas alors obligés de spéculer sur ce que les participants sont supposés avoir compris, ou sur les procédures ou les contraintes dont on peut concevoir qu'ils aient tenu compte, au contraire, notre analyse peut émerger de l'observation de la conduite des partenaires eux mêmes (13)

L'organisation accomplie des appels d'aide

L'organisation globale des appels téléphoniques aux services d'urgence détermine le contexte séquentiel pertinent dans lequel l'information est donnée et reçue, autrement dit les séquences dans lesquelles l'acte d'informer est accompli. Les appels à un numéro d'urgence manifestent, au sein d'un ensemble de variations ordonnées, une organisation distincte de séquences

- (1) Ouverture/Identification,
- (2) Requête, (2a) Séries Interrogatives,
- (3) Réponse,
- (4) Clôture

Les appels d'urgence commencent, comme les appels téléphoniques ordinaires ou « quotidiens », par une section d'ouver-

ture axée sur le problème d'identification/reconnaissance. En l'absence d'un accès visuel mutuel, les participants doivent utiliser des moyens verbaux pour accomplir la reconnaissance ou l'identification (14). Dans les appels d'urgence – et, plus généralement, dans les appels à des services ou à des professionnels – la section d'ouverture entraîne normalement une auto-identification catégorielle (par exemple, « Service des Pompiers ») du répondant, et un signe de reconnaissance (par exemple, « Oui ») de l'appelant, qui sert à confirmer que l'appelant a atteint le numéro voulu.

L'accomplissement réussi de la séquence d'ouverture projette le « type d'appel dont il s'agit » et réalise un alignement préliminaire des identités situées – le répondant comme prestataire de service, et l'appelant comme demandeur de service (15) – pertinent pour ce type d'appel. Les parties sont maintenant prêtes pour traiter l'enjeu de l'appel, c'est à dire, rechercher et fournir de l'aide. La raison organisationnellement pertinente de l'appel, une plainte se rapportant à un problème et/ou une requête d'assistance, est ordinairement présentée comme le second composant du premier tour de l'appelant, après la reconnaissance de l'ouverture catégorielle du répondant. La production d'un tel énoncé, entendu comme une plainte ou une requête, initie l'enjeu de l'appel en même temps qu'elle fournit la preuve tangible du caractère approprié – ou le cas échéant, son absence – du précédent alignement des identités. Cette séquence constitue la première opportunité de fournir une information concernant le problème, ce qui permet à l'appelant, comme demandeur d'un service, de le caractériser sans qu'on le lui demande.

La présentation de la requête d'aide rend pertinentes certaines identités conversationnelles (16). L'appelant est maintenant devenu l'initiateur de la requête, et le

(13) SACKS et al, 1978 : 44/45,

HERITAGE et ATKINSON, 1984 : 7-11

(14) SCHEGLOFF, 1979 et 1986

(15) JEFFERSON et LEE, 1981

(16) WEST et ZIMMERMANN, 1985 : 116,

SCHEGLOFF, 1984, 49,

JEFFERSON et LEE, 1981

répondant promu récepteur de la requête. L'appartenance à la catégorie de récepteur de la requête entraîne certaines obligations. Tout d'abord, une requête est la première partie d'une paire adjacente, appelant une seconde partie – une réponse acceptant ou refusant la requête –, située ordinairement au tour de parole suivant du récepteur (17). Cependant, accepter une requête peut impliquer d'ajuster ses caractéristiques (dont beaucoup peuvent ne pas être évidentes) aux exigences et aux ressources du récepteur. On peut donc différer une réponse en posant des questions pour déterminer des éléments dont elle dépendra (18). Ce questionnement prend la forme d'une séquence insérée (19), une *série interrogative* de paires question-réponse, qui interviennent entre la requête et sa réponse. Les séquences insérées de ce type apparaissent régulièrement au cours des appels à des services d'urgence, et à d'autres agences de service, elles diffèrent habituellement la réponse, le temps d'obtenir l'information nécessaire pour déterminer le service (s'il y en a un) à fournir.

L'occurrence d'une série interrogative implique évidemment un retardement du tour contenant la réponse à la demande de secours. Pour gérer, sans difficulté, une telle suspension, la relation entre la réponse aux questions et la réception du service requis doit être au moins auto-explicative, sinon transparente (20). Observons que l'appelant et le répondant, alignés, en vertu de la requête, sur les catégories conversationnelles de l'initiateur de la requête et du récipiendaire de la requête, doivent alors se réaligner comme interrogateur et interrogé, c'est-à-dire, comme des participants qui fournissent et recherchent l'information (dans ce cas, l'information pertinente pour la requête). Un tel réalignement implique une collaboration pour changer l'allocation des types de tours. L'interrogateur pose des questions et

l'interrogé répond, et, une fois la réponse effectuée, ce dernier rend la parole à l'interrogateur. Alors, l'interrogateur est en mesure de se réaligner comme fournisseur d'aide, en donnant une réponse à la requête ou en poursuivant comme interrogateur (21).

Il est particulièrement important de noter ici que les séries d'interrogations pourvoient à la seconde localisation séquentielle dans laquelle l'information sur le but de l'appel est ordinairement donnée. Que l'information concernant la nature du problème ou sa localisation soit insuffisante, floue, ou manque carrément dans le premier tour de l'appelant, et l'initiation des séries interrogatives (et le réalignement des parties comme interrogateur/interrogé) procure l'opportunité suivante pour transmettre l'information manquante ou compléter une telle information partielle, cette fois-ci sous la forme de réponses à des questions.

La séquence insérée se termine par le réalignement de l'interrogateur comme fournisseur d'aide, avec une réponse à la requête de service (qui peut ne pas être une acceptation de la requête), et par le réalignement de l'interrogé comme bénéficiaire et répondant. L'acceptation entraîne un signe d'acquiescement de la part de l'appelant, qui souligne son caractère approprié par un remerciement. La *clôture* de l'appel suit immédiatement cet échange, qui n'a plus de raison d'être.

Nous présentons, à des fins d'illustration, la distribution des cinq composants représentés ci-dessus sur un appel réclamant une assistance paramédicale.

Ici, l'appelant, à la recherche d'un service, demande une assistance paramédicale dès la fin de la séquence d'ouverture et d'identification. Le répondant, prestataire du service, initie la série d'interrogations (qui est brièvement suspendue par l'appelant-interrogé) permettant d'identi-

(17) SCHEGLOFF et SACKS, 1974 : 238-240

(18) LEVINSON, 1983 : 305

(19) SCHEGLOFF, 1972

(20) POLLNER, 1979

(21) WILSON, à paraître,
SACKS, 1972, 343-44

Figure 2 L'Organisation accomplie d'un appel d'urgence

D	Les <u>urgences</u> de Mid-City	Identification
C	Oui euh j'ai besoin d'un secours médical s'il vous plaît?	Reconnaissance + Requête
D	A quel endroit?	Question 1
C	hh Hum. Lake ou Chicago?	Réponse 1
D	Quel est le <u>problème</u>	Question 2
C	Euh Une minute s'il vous plaît ((Bruit dans le fond))	Ajournement
D	Oui? (3 1) Allo? (1 6)	Vérification
	Allo? Quel est le <u>problème</u> ?	Répétition de la question 2
C	Nous avons quelqu'un d' inconscient euh diabétique	Réponse 2
D	Est-ce qu'ils sont à l'intérieur d'un bâtiment?	Question 3
C	Oui, c'est ça	Réponse 3
D	Dans quel bâtiment?	Question 4
C	C'est la librairie d'adultes?	Réponse 4
D	On envoie quelqu'un là-bas tout de <u>suite</u> =	Réponse/Section de clôture
C	=D'accord, merci=	Reconnaissance/Reçu
D	=u.m au revoir	Clôture (Particule fin de)

S é r i e d' i n t e r r o g a t i o n s

fier le problème et sa localisation , après quoi, la requête est acceptée et l'appel rapidement clos

Comment les appels à des services d'urgence, et à d'autres centres de service, parviennent-ils à exhiber cette organisation caractéristique ? Nous voudrions souligner ici qu'un tel résultat n'est pas obtenu en suivant un format ou un script spécifiés à l'avance. La notion d'*organisation accomplie* (22) souligne que la forme récurrente de ces appels est un accomplissement situé, réalisé tour après tour, de participants employant des savoir-faire interactionnels et un savoir spécifique portant sur les problèmes posés par les exigences de l'appel

La forme d'un appel donné va varier en fonction des questions soulevées par les opérations de base : l'identification, la demande de service, le traitement des préalables à la réponse, la formulation de la réponse, et la clôture. Par exemple l'appel paramédical de l'extrait 2 comporte, une séquence qui implique de retarder la réponse (« une minute s'il vous plaît »), l'appelant ayant à vérifier l'information nécessaire, elle comporte aussi plusieurs vérifications (« allo ») suivies de la répétition de la Question 2, occasionnée par l'audition d'une conversation d'arrière-plan qui est interprétée par le « dispatcher » comme un problème de liaison téléphonique

D'autres traits systématiques de cette organisation fondamentale émergent lorsqu'il y a des problèmes d'identification (par exemple, lorsque l'appelant n'est pas certain d'avoir atteint le numéro du bon service), ou en cas de problème posé par la production, l'audition, et la compréhension d'énoncés constituant un composant particulier. Dans le précédent cas, on trouve par exemple des séquences sous-insérées à l'intérieur de la série interrogative, concernant l'audibilité ou l'intelligibilité de la question posée par l'interrogateur (23). De plus, il arrive que des désaccords se produisent sur la pertinence des questions elles-mêmes, mais ils sont également pré-

sentés sous la forme de questions (« Je dois répondre à cela » ?). Donc, une variation dans l'organisation réelle d'un appel forme une réponse systématique, interactionnellement accomplie, aux contingences locales, que celles-ci soient endogènes à l'interaction ou issues de sources qui, bien qu'externes à l'appel, se manifestent de l'intérieur même de l'appel. Quand de telles variations apparaissent, elles peuvent altérer l'organisation séquentielle de l'appel et donc transformer le statut interactionnel des énoncés de façon significative

UNE ANALYSE SÉQUENTIELLE DE L'APPEL DE DALLAS

Une vue d'ensemble

Nous avons suggéré que le travail d'information apparaît normalement soit au cours du premier tour de l'appelant (lorsqu'il utilise un format de type « présentation du problème », seul ou en combinaison avec d'autres formats), soit en réponse aux questions du « dispatcher » (les séries interrogatives). Nous pouvons donc poser une première question : comment caractériser les contextes séquentiels au sein desquels ces « informations » apparaissent ?

Pour la clarté de l'exposé, nous avons divisé la transcription de l'appel de Dallas en quatre segments généraux

1) le segment d'ouverture (lignes 1-18),

2) le premier segment, avec l'infirmière (lignes 19-81), qui traite les questions de la localisation (19-44) et de la définition du problème (lignes 45-52), il aboutit à une première manifestation de la dispute (lignes 53-81) qui occupe la plus grande partie du reste de l'appel,

3) les segments du superviseur (lignes 82-110),

4) le second segment de l'infirmière, qui termine l'appel (lignes 111-155)

Cette division reflète le fait que l'appelant s'adresse, tour à tour, à la standardiste

(22) SACKS, n d l r,
ZIMMERMANN, 1986

(23) SCHEGLOFF et al., 1977

du département des pompiers, à l'infirmière, à son supérieur, et, en dernier lieu, encore à l'infirmière. De plus, les participants montrent, dans chacun de ces segments, qu'ils prennent en ligne de compte à la fois l'initiation du segment et sa conclusion, y compris, dans le cas des trois premiers segments, le fait qu'un changement de locuteur intervienne. La transition de l'opératrice à l'infirmière, présente dans les deux premiers segments, reflète également un aspect-clé de l'organisation du centre de Dallas. Le service des pompiers de Dallas effectue un « pré-triage » des appels, sans doute pour transférer les appelants à un « dispatcher » approprié (ambulance ou pompiers). Pour D, une question comme « Quel est le problème? » sert à déterminer si les appelants doivent être transférés vers un membre du personnel médical (une infirmière-« dispatcher ») pour évaluation/tri des urgences rapportées. Par conséquent, notre segmentation de l'appel n'est pas entièrement arbitraire. Et, comme nous le verrons par la suite, les traits interactionnels impliqués dans la transition entre les différents locuteurs de ces segments ne sont pas sans conséquence sur le développement de l'appel.

Faute d'espace, nous nous concentrons d'abord sur l'étude des deux premiers segments, et nous nous en tiendrons à des remarques générales sur les deux derniers. Notre analyse se conclura par un bref examen d'un second appel téléphonique à une ambulance concernant la même victime, un appel effectué par la colocataire de l'appelant quelques minutes après la fin de la première conversation.

Le segment d'ouverture

Résumons tout d'abord les caractéristiques globales du segment d'ouverture (lignes 1-18). La séquence d'ouverture/identification se déroule de manière routinière. C reconnaît l'identification auto-catégorielle de D, puis demande une ambulance, présentant une adresse sans pourtant mentionner le problème (lignes 3-4). Après qu'on lui a demandé de préciser la nature du problème, C réplique qu'il ne le connaît pas (lignes 7-8). De plus, il pré-

cise que s'attendre à ce qu'il le connaisse est, en un sens, déraisonnable - à en juger par le phrasé de la réplique de C et le ton de sa voix, qui paraît offensif (« si je le savais, je ne serais pas en train de vous appeler »).

Cette réponse montre que la phase de présentation du problème a été construite de manière inhabituelle. Elle témoigne aussi d'un mouvement d'opposition. Nous y reviendrons plus longuement par la suite. Donc, sur les deux endroits de la séquence, où des informations sur le problème peuvent normalement être fournies (le premier tour de l'appelant et la réponse placée à la suite de la question de D), aucun ne contient une description du problème pour lequel une ambulance est demandée.

D demande ensuite à C s'il est lui-même celui qui a besoin d'une ambulance, ce à quoi C répond que ce n'est pas lui, mais plutôt sa mère qui en a besoin (lignes 10-11). Cette réponse occupe le site habituel de l'apport d'informations sur le problème, mais elle ne caractérise pas l'état de santé de la belle-mère. Finalement, au moment de clôturer ce segment, D informe C du changement imminent d'interlocuteur (ligne 13), ce à quoi C répond (ligne 15) par une évaluation « Oh, merde alors ! » (notons qu'il est difficile de savoir si D a entendu l'expletif de la ligne 15, et, si tel est le cas, si elle en a informé N, amorçant donc ainsi probablement le conflit. Etant donné qu'il est seulement possible d'entendre D appeler N pour prendre la communication - « infirmière, ligne 1 »-, et que N ne fait aucune référence à l'expletif, nous doutons que, si cela fût entendu, N y ait prêté attention).

Nous présentons ici deux observations. Premièrement, aucune information n'est fournie sur l'état de santé de la belle-mère dans le segment d'ouverture. En outre, dû à la procédure de pré-tri mentionnée ci-dessus, ce que C dit à D devra être demandé une autre fois par N, puisque c'est ce dernier qui rassemble et évalue l'information nécessaire à la décision finale de l'envoi d'une ambulance. Le fait que C n'apporte aucune information à D au sujet de l'état de santé de sa belle-mère à ce moment n'est pas, en lui-même, un point décisif.

Notre seconde observation porte sur l'existence d'indications de difficultés dans l'interaction le rejet, par C, de l'exposition du problème, ainsi que sa forte réaction suite au transfert d'appel. Nous considérons tour à tour chacune de ces indications. Comme nous l'avons déjà remarqué, C déclare, aux lignes 7 et 8, ignorer ce en quoi consiste le problème, et affirme qu'il ne devrait pas être censé le savoir. Cette réponse soulève plusieurs questions interdépendantes. Premièrement, qu'en est-il de la question qui provoque la réponse de C ? Deuxièmement, Qu'est-ce que C n'est pas censé savoir ? L'état de santé de sa belle-mère ? Plus loin, dans l'appel (lignes 50-51), il fournit un exposé du problème (« des difficultés respiratoires »), qui se produit pourtant, comme nous le montrons, dans un environnement très spécial.

Nous mettons en réserve pour le moment nos remarques portant sur ces deux questions, afin d'en poser une troisième. Comment C a-t-il pu en venir à comprendre la demande de définition du problème comme une pression à faire état d'un savoir qu'il est censé ne pas posséder ? Ici, nous ne pouvons que suggérer une possibilité de réponse, qui s'appuie sur notre expérience de recherche portant sur les transactions de service. Certains prestataires de service (par commodité, nous appellerons de tels services des services de type 1) n'exigent rien de plus qu'une requête accompagnée d'une adresse, par exemple, pour livrer une pizza, ou envoyer un taxi. Pour les fournisseurs de services de type 1, le besoin du service (par contraste avec l'expression, exprimée dans la requête, du désir de l'obtenir) n'est habituellement pas un problème.

A l'opposé, l'existence d'un besoin *prima facie* du service est un élément central à considérer pour ce que nous appelons les services de Type 2, par exemple ceux qui sont fournis par des services publics comme la police et les pompiers. La gamme des incidents que les appelants exposent à de telles agences fait l'objet, à des

degrés variés, d'un tri qui aboutit à ne sélectionner que les problèmes qui relèvent, selon leur mandat légal de la seule responsabilité des prestataires (24). A la lumière de ces considérations, il apparaît possible que C ait commencé à demander une ambulance à l'intérieur d'un cadre de Type 1, alors que D (et N) traitent la requête à l'intérieur d'un cadre de Type 2.

Cette hypothèse étant avancée, (comme cela deviendra évident) C, ignorant l'existence d'une procédure de pré-sélection au début de l'appel, aurait vraisemblablement anticipé une réponse précise à sa demande d'ambulance dès le tour suivant. En termes d'alignement des identités conversationnelles, C modifie son alignement, d'une position d'initiateur de la requête vers la position de bénéficiaire du service demandé, en anticipant une réponse immédiate à sa requête. D, cependant, devient un interrogateur, et tente déjà de déterminer s'il existe un besoin approprié (au type de service). Par conséquent, il est évident qu'on trouve, dès le début de cet appel, un problème d'alignement similaire à ce que Jefferson et Lee (25) ont appelé « asynchronie interactionnelle ». C et D sont « improprement alignés en référence aux catégories pertinentes pour la progression ordonnée » de la séquence interrogative.

L'ignorance de tout ce dont dépend la prestation de service ne déterminerait pas par elle-même une réponse de l'appelant à la demande de description du problème. La spécification du problème constitue le premier membre d'une séquence insérée et, comme nous l'avons indiqué ci-dessus, placer une question à la suite d'une requête invite le récepteur à analyser la pertinence de la question (et sa réponse) relativement à la formulation d'une réponse à la requête initiale. En trouvant en quoi la question est pertinente, l'appelant peut se faire une idée de ce dont dépend la réponse à sa demande. Une telle socialisation locale permet aux participants de s'aligner sur l'activité en cours, par exemple, les séries interrogatives.

(24) SHEARING, 1974

(25) JEFFERSON et LEE, 1991 : 402,

JEFFERSON et LEE, 1980 : 75-88

Si un appelant emploie un cadre dans lequel la réponse à sa demande n'est pas conditionnée par l'existence d'un besoin réel, comme c'est le cas des services de Type 1, l'examen détaillé du problème tient alors en une relation particulièrement anormale avec la requête. Ce dernier point devient très clair s'il est rapproché d'une requête pour la délivrance d'une pizza, un service de type 1. Les questions portant sur la quantité, le type, la taille, ou encore l'adresse, paraissent pertinentes pour celui qui fait la commande. Si l'on appliquait à ce cas le genre de questionnement qui prévaut dans les services de type 2, on aurait quelque chose comme « Pour quoi voulez-vous (ou avez-vous besoin d') une pizza ? ». Le problème n'est pas de savoir si l'appelant pourrait répondre (par exemple « J'ai faim »), mais bien plutôt de savoir comment comprendre une telle question et y répondre à l'intérieur d'un cadre de service de type 1.

Remarquons que dans le second élément de l'énoncé de C, dans les lignes 7-8, – « Si je le savais, je ne vous aurais pas appelé » –, le mot « appelé » est souligné. L'insistance de C sur ce mot suggère qu'il est en train de se référer non pas simplement à l'acte de faire un appel téléphonique, mais, plus précisément, à l'acte de demander de l'aide pour un problème auquel il ne peut faire face, mais que le service des pompiers a la compétence et la responsabilité de prendre en charge. Donc, on trouve un élément de plainte dans la réponse de C : le service des pompiers se débarrasse de sa responsabilité par rapport au problème sur le dos de l'appelant. Si l'appelant se réfère à un cadre de type 1, il faut comprendre la demande de description du problème comme « dites-nous ce dont souffre la victime (au sens d'un diagnostic) » (26). D'où, le « je ne sais pas » de C, et le « si je le savais ».

Au delà de la spécification exacte de la manière dont C a compris la demande de description du problème, ce qui importe

surtout ici est le fait que C n'y a pas répondu de manière appropriée à un cadre de type 2. De plus, en justifiant son incapacité à répondre (27), C a remis en cause la présupposition (que sa réponse rend explicite) selon laquelle il aurait dû être capable d'apporter une telle réponse. Il s'agit là, comme nous l'avons déjà fait remarqué, d'un mouvement oppositionnel.

Que fait donc D de la réponse de C? Rappelons que l'énoncé de C (lignes 7-8) a deux composantes : une revendication relative à un savoir (il ignore la nature du problème) et un rejet de l'inspection même du problème. Le tour de parole suivant de D aborde non pas le refus de C (comme le fera plus loin N au cours de l'appel (lignes 48-49)), mais la revendication de non-savoir. Autrement dit : comment se fait-il que C pourrait être ou ne pas être en mesure de savoir ? (28). Alors que les personnes sont ordinairement créditées (avec des exceptions évidentes, comme lorsqu'elles paraissent désorientées) d'être au courant de leur propre état de santé (29), et de pouvoir le décrire, connaître l'état de santé d'autrui est une affaire qui dépend de beaucoup plus d'éléments. Par exemple, un appelant peut simplement transmettre la demande de secours d'une autre personne, sans disposer d'une connaissance de première main du problème. La question de D paraît donc considérer la revendication de C comme potentiellement raisonnable : ce dernier peut très bien ignorer en quoi consiste le problème. De plus la réponse de C révèle qu'il a appelé au nom d'une tierce personne, sa mère.

Le silence d'un peu plus d'une seconde, qui suit la réplique de D, suggère que D a peut-être ménagé un espace pour laisser C en dire plus, peut-être pour exposer l'état de santé de sa mère. A la suite de cet intervalle, D annonce le transfert de l'appel vers N (ligne 13), et C (d'un ton encore plus exaspéré) propose, en ligne 15, l'évaluation déjà mentionnée auparavant : « Oh, merde alors ! »

(26) SACKS, 1987 : 218

(27) HERITAGE, 1984a 270-91

(28) WHALEN et ZIMMERMAN, 1983

(29) POMERANTZ, 1980

En vertu du transfert annoncé, C découvre que D ne peut pas (ou ne veut pas) fournir le service qu'il recherche – que le répondant n'est pas le prestataire du service. Qu'il s'agisse d'une découverte, cela se voit à la forme de la réponse de C, qui comporte un indice (« Oh »), habituellement employé pour indiquer la réception d'une annonce, suivi d'une évaluation de l'information (30). L'intensité de la frustration de C face à cette nouvelle est reflétée par la tension exprimée par sa voix (en continuité avec ses précédentes réponses des lignes 7-8 et 11) et par l'usage d'une grossièreté évaluant le transfert imminent.

Nous proposons de considérer que la réponse de C à la demande de présentation du problème, ainsi que sa frustration patente, proviennent de l'incompatibilité existant entre les cadres de type 1 et 2 aggravée de plus par la procédure de présélection, qui exige que les appelants soient transférés à une infirmière "dispatcher" si leur demande de service comporte un problème médical. Au cours de la section suivante, nous examinerons la persistance et l'aggravation des difficultés générées par cette incompatibilité, qui aboutissent à la contamination de l'appel par une dispute.

Le Premier segment de l'Infirmière

Une fois en ligne, N s'identifie comme l'infirmière du service des pompiers. En conséquence, l'énoncé de D informant C du transfert de l'appel, et l'auto-identification de N, indiquent explicitement un changement de locuteurs et montrent que le répondant initial n'était pas le prestataire de service. Comme mentionné ci-dessus, chaque information apportée par l'appelant lors du segment d'ouverture sera de nouveau recherchée par N. En conséquence, le transfert indique le redémarrage virtuel de la rencontre.

Au lieu de l'interroger sur la nature du problème, N commence par demander à C son adresse. Nous aurons l'occasion de revenir sur ce point. Les tours de parole sui-

vants concernent des problèmes de localisation (lignes 19-44), ils montrent comment procèdent les séries interrogatives le déploiement d'un environnement séquentiel organisé pour le transfert d'information. Comme dans les premières réponses au questionnement initial, C manifeste une tension considérable dans sa voix, ses réponses adoptent un ton exaspéré, et parfois agressif. À cet égard, la manière dont il corrige (lignes 30-31) l'épellation par N du nom de la rue est particulièrement vigoureuse.

Quoi qu'il en soit, un autre problème, plus général, se présente alors. Comme nous l'avons noté auparavant, la nécessité de déterminer la nature du problème et sa localisation oblige à différer, à un tour de parole ultérieur, la réponse à la demande d'aide de l'appelant. Il peut s'avérer nécessaire de compléter la spécification de la nature du problème par l'ajout d'autres éléments. Notre étude ethnographique de Central County nous a permis de comprendre que le travail de « dispatching » implique non seulement de transmettre aux paramédicaux (ou bien à la police, aux pompiers) une information fiable sur la nature et la localisation du problème, mais aussi de fournir des informations d'appoint concernant la situation (par exemple, de décrire des suspects, d'identifier des témoins ou des spectateurs, d'indiquer s'il y a des armes ou non). Dans le cas des urgences médicales, on peut demander aux appelants d'effectuer eux-mêmes certaines actions (par exemple, contrôler la respiration, administrer des sels, etc.). Pour maintenir l'appelant en ligne, afin d'obtenir des informations et de garder un moyen d'agir à distance, une réponse peut être retenue, alors même que l'aide a déjà été envoyée.

Ce report sur le plan des tours de parole signifie également que la réponse est différée en temps réel. Cela peut être particulièrement exaspérant lorsque des vies sont en jeu. Alors le temps acquiert, pour les participants, une importance qu'il n'a pas dans des situations moins fatidiques. En conséquence, un risque de rupture fait partie de

la situation Les professionnels qui décident de l'envoi de l'ambulance procèdent à leurs interrogations en tant qu'elles facilitent le choix de l'assistance appropriée Les appelants peuvent considérer les interrogations du « dispatcher » comme retar-

dant l'arrivée de l'aide, car ils n'en reconnaissent pas le but (pour quelque raison que ce soit) Considérons l'appel téléphonique suivant, qui eut lieu durant l'une de nos périodes d'observation à Central County

01 D: Neuf un un:
 02 ()
 03 C: J'ai euh un CAMBRIOLOEur::: ARMé a un un quatre
 04 Lake View à HyPERion?=
 05 D: =Ne quittez pas=
 06 C: =S'il vous
 plaît
 07 envoyez l'police tout de=suite,
 08 D: D'accord=vous pouvez l' décrire?
 09 ()
 10 C: IL EST EN TRAIN DE POURSUIVRE MON MARI ET L'ENFANT
 11 DANS LA RUE AVEC UN REVOLVER
 12 D: Ne quittez pas=Il n'est pas là avec vous
 maintenant
 13 >Donc vous restez là au téléphone avec moi Ok?<
 ((5lignes non transcrites))
 19 D: Est-ce qu'il a un revolver, m'dame?
 20 C: OUI IL EN A UN:: ((on peut entendre des personnes
 parler dans le fond))
 21 (1 5)
 22 C: UN UN QUATRE LAKE VIEW HYPERION=ENVOYEZ LA
 23 POLICE=VITE
 24 D: M'dame ils arrivent=si vous arrêtiez de crier et
 25 si vous respiriez profondément et si vous on se
 parlait un peu d'accord:?
 26 ()
 27 C: D'accord 'hh

Nous avons déjà vu, dans le segment d'ouverture de l'appel de Dallas, quelques-unes des difficultés que peut engendrer le fait de ne pas voir la pertinence d'une séquence insérée Par le ton de leur voix, ou le choix de leurs mots, les appelants montrent le caractère problématique – en ce qui les concerne – du questionnement interposé entre leur demande urgente et la réponse donnée Dans la transcription de Central County reproduite ci-dessus, le premier tour de parole de C (lignes 3-4) identifie à la fois la nature du besoin d'intervention de la police et l'adresse En réponse au « Ne quittez pas » de D (ligne 5),

elle réclame directement un secours (« =S'il vous plaît envoyez l'police tout de=suite ») Informer la police d'une affaire qui la concerne a la force d'une requête (31), si bien que l'utilisation supplémentaire d'une forme explicite, comme c'est le cas ici, peut être considérée comme une accentuation, suggérée peut-être par l'action de D, qui lui demande de rester en ligne (ce qui est fait dans le but, inconnu de l'appelant, de demander à un autre dispatcher d'envoyer des unités de patrouille sur place)

Alors que le « D'accord » de D, placé au début de son tour de parole à la ligne 8,

pourrait apparaître comme un accord pour envoyer la police, il souligne en fait la reprise de l'appel après l'interruption. Il est clair que C ne le comprend pas comme une acceptation de sa requête, puisqu'elle continue de rechercher une réponse dans les tours suivants.

Cet appel rend donc manifeste que C vise à obtenir une réponse, dont le report provoque une description plus détaillée de la situation. Par exemple, au lieu de répondre à la requête de D, qui porte sur une description du voleur, C fournit une élaboration encore plus urgente (ou mise à jour) de la situation (lignes 10-11). Ses requêtes directes d'assistance, aux lignes 6-7 et 22-23, sont explicitement marquées par l'urgence (« tout de suite », « vite »). Et tandis qu'une question, concernant la possession d'une arme à feu par le voleur, est suivie d'une réponse de C, celle-ci est construite de manière à insister sur la gravité de la situation et est suivie de la répétition de l'adresse et d'une requête explicite. La réitération, par les appelants, d'une demande de confirmation de l'envoi des secours (que D satisfait à la ligne 24) peut donc les engager dans la production de comportements qui pourraient être interprétés comme des attitudes hystériques, impatientes ou même hostiles. Au cours de cet appel à Central County, le « dispatcher », en envoyant son message aux patrouilles policières, qualifie l'appelant d'« hystérique ».

Retour au problème

Malgré la tension présente dans sa voix au cours des questions de localisation de l'appel de Dallas, C apporte immédiatement des réponses aux questions de N, montrant ainsi qu'il accepte, au moins de manière rudimentaire, que le « problème de la localisation » est un élément dont dépend la réponse de l'organisation. Cependant, après que C (lignes 42-43) a donné à N son numéro de téléphone, N (ligne 45) déplace le questionnement vers la nature du problème en cause en ce lieu : « Et quel est le problème là ? » (questionnement poursuivi au cours des lignes 45-52), - une question pratiquement identique à

celle qui a été posée par D (ligne 6) dans le segment d'ouverture de l'appel.

La question N, à la ligne 45, est précédée d'une interrogation relativement longue qui tente d'obtenir une information sur la localisation de C, et qui commence immédiatement après le transfert à N. Si C supposait en effet qu'une simple demande d'ambulance était suffisante pour que celle-ci soit envoyée, il n'était pas plus préparé à répondre à cette question à ce moment qu'il ne l'était lors du segment de l'ouverture, et peut-être même l'était-il moins. Alors que les actions réparatrices sont habituellement initiées dans le tour suivant, le rejet, par C, de la question dans les lignes 7-8 du segment d'ouverture, ne constitue pas, comme nous l'avons noté, l'objet de la réponse de D. Et, lorsque N arrive en ligne, sa question concerne la localisation, et non le problème. C aurait bien pu supposer que les questions abordées dans l'examen du problème avaient été réglées à la fois par son rejet, et par l'absence de toute attention réparatrice à ce rejet.

Pourtant, l'inspection du problème réapparaît quelques tours après la requête initiale de C, projetant un report supplémentaire de la réponse. La réponse de N (lignes 48-49) se polarise sur le rejet de la question par C, ou, plus fondamentalement, sur son refus d'adopter, de manière coopérative, la position de l'interrogé. Son énoncé interrompt brusquement la fin de l'explication de C, et aborde, à l'aide de trois composants, la question de l'alignement de C, ou la posture interactionnelle qu'il a adoptée face à sa question.

Le premier de ces composants, « Monsieur », est un terme d'adresse initiant un tour de parole, qui constitue ici une réclamation directe sur le positionnement de l'appelant, c'est à dire sur son obligation d'adopter une posture appropriée au regard de l'activité alors en cours. Cette réclamation est appuyée sur des considérations relatives à la fois à la séquentialisation et à la construction du tour de parole. Elle est utilisée pour rentrer dans un tour de parole en cours en l'interruptant, et elle constitue l'élément principal du tour interruptif, qui contient

d'autres éléments destinés à amener le destinataire à abandonner son cours d'action antérieur et à se réaligner d'une façon

particulière. Considérons, par exemple, la séquence suivante dans un appel à la police de central County

- 01 D: 'D'acc', est-ce qu'il a pris quelque chose'?
02 (2 1)
03 C: La télévision est partie de notre chambre,
(1 1) ma femme () jette un coup d'oeil
05 D: D'accord=Il était dans la maison quand vous êtes
rentrés?
06 (0.2)
07 C: J'avais tout un tas de monnaie
08 D: =Monsieur: était-il dans la
09 maison quand vous êtes rentrés?
10 C: Oui monsieur il y était

A la ligne 7 de cette transcription, C a négligé de répondre à la question du « dispatcher » posée en ligne 5. Le tour de D, aux lignes 8-9, emploie un terme d'adresse saillant de début de tour, suivi par une répétition emphatique de la question, dont le but est d'attirer l'attention de l'appelant sur la question en cause. Dans l'appel de Dallas, N fait suivre le terme d'adresse/marqueur du statut de destinataire par un second composant (« Pourriez-vous répondre à mes questions, s'il vous plaît ? »), qui est un rappel explicite de ce que devrait être l'alignement entre elle et C interrogateur et interrogé. Suit une répétition de la question (« Quel est le problème ? ») dans la troisième composante.

Cette dernière a cependant d'autres implications que la répétition de la question. Etant donné la seconde composante de l'énoncé de N, il est clair que le problème pour N n'est pas que C ait négligé de répondre à la première question, il concerne plutôt son attitude face à la question. La « répétition » de N correspond à ce que Schegloff a appelé (32) une « ré-invitation », elle invite C à se réorienter en fonction de la question et à y répondre de manière appropriée.

Donc, le tour de N, dans les lignes 48-49 de l'appel de Dallas, est conçu de ma-

nière à rectifier le défaut d'alignement de C, comme véritable destinataire de ses questions. Il peut sembler que C ne refuse pas ouvertement de répondre à la question de N, et, au contraire, qu'il prétend simplement ne pas pouvoir le faire, et qu'il ne faille pas s'attendre à ce qu'il le fasse. Cependant, comme nous l'avons noté plus haut, le second composant de l'énoncé de C (« si je savais ») constitue un mouvement oppositionnel. Et, l'énoncé de N, « Pourriez-vous répondre à ma question, s'il vous plaît ? » traite sa réplique comme un refus de coopérer, et ainsi comme une violation motivée de la bienséance interactionnelle nécessaire à l'accomplissement ordonné d'un appel demandant un service d'urgence (33).

La preuve de la force de la « ré-invitation » de N se trouve peut-être dans le fait que C apporte maintenant une réponse virtuellement canonique au cours des lignes 50-51 (« difficultés à respirer »). Ce faisant, C apporte une caractérisation critique de l'état de santé de sa belle-mère, à une place façonnée pour donner une information. Et les deux questions suivantes de N sont suivies de réponses de C, qui ne manifestent aucune répugnance ni résistance. Néanmoins, l'information fournie par C apparaît problématique, car les deux paires

(32) SCHEGLOFF, 1984 : 40-41

(33) GARFINKEL, 1963. HERITAGE, 1984 a : 75-102

question/réponse suivantes conduisent rapidement à établir un conflit sévère entre C et N

Une dispute émerge

Les signes précurseurs de la dispute

Les séries de tours suivant la réponse de C aux lignes 50-51, révèlent la manière dont l'issue de l'appel est profondément façonnée par les actions des participants à ce moment de la conversation. Ayant obtenu une brève description de la nature du problème médical de la victime, N s'enquiert de l'âge de la victime (ligne 53). C apporte cette information (ligne 54). N demande ensuite (ligne 56) où se trouve la victime, elle reçoit une réponse sans détours (ligne 58). La question suivante de N (ligne 60) est, relativement à nos intérêts analytiques, très importante, et peut être entendue (rétrospectivement) comme « montrée » ou préfigurée (34) par ses questions précédentes. N demande à parler directement à la victime.

Rappelons quelle est la structure des séries interrogatives se prêtant à un questionnement par l'interrogateur, l'interrogé apporte une information pertinente pour étayer la demande de service. Au sein de la chaîne des paires Q/R, chaque réponse retourne la parole à l'interrogateur, et c'est à l'intérieur du tour suivant de l'interrogateur que l'assistance peut être accordée. Or, l'élément qui apparaît à cet endroit dans l'appel n'est pas simplement une autre question, mais une demande : celle de pouvoir parler à (et vraisemblablement à interroger) une autre personne.

En réalisant sa demande d'aide, et la justifiant (quoique sous une forte sanction de N), C a, dans une série de tours, pris une position : sa belle-mère a besoin d'une ambulance. En demandant à parler à sa belle-mère, N adopte une position opposée à la posture de C : elle ne consent pas à accepter l'information fournie par C comme suffisante pour faire envoyer une ambulance.

Quelles caractéristiques de la demande de C (et de la séquence d'interaction où

elle est insérée) pourraient rendre compte de ce mouvement de N ? Une éventualité est que la description du problème par C (« des difficultés à respirer ») a tout simplement été comprise par N comme inadéquate. Bien que les difficultés respiratoires fussent caractérisées -par les experts qui commentèrent cet incident- comme un « symptôme prioritaire », qui aurait dû déclencher une réponse maximale, il est possible que l'explicitation, par C, de la nature du problème, n'ait pas été assez détaillée. Au cours du second appel de Dallas (voir l'exemple 4 ci-dessous), passé cette fois par le compagnon de C, et où la même N envoie une ambulance pour la belle-mère de C avant d'apprendre qu'il s'agit de la même affaire, l'état de santé de la victime est décrit dans des termes quelque peu plus élaborés (« nous avons quelqu'un ici qui() est () soit en train de respirer très peu ou () pas du tout »).

Une réalisation manquée. Une autre caractéristique de l'explicitation de C nous semble toutefois plus importante pour le développement de l'impasse majeure de cet appel : l'environnement séquentiel dans lequel elle a été obtenue et la forme dans laquelle elle a été empaquetée plutôt que son contenu. L'énoncé de N, « Puis-je parler avec elle, s'il-vous-plaît ? », a une motivation locale claire dans l'échange qui commence avec la question de N « Et quel est le problème ici ? » (ligne 45). Rappelons que C a d'abord prétendu qu'il était incapable de répondre à cette question, et a adopté une posture oppositionnelle. La réponse de N, immédiate et ferme, apparaît conçue pour induire C à s'aligner lui-même de manière appropriée comme un vrai récipiendaire de son interrogation.

Lorsque N réintroduit la question, C apporte rapidement (interrompant la fin du tour de N) l'information requise. Une absence de conjonction dans la conversation, où les participants adoptent des postures différentes pour réaliser la demande d'assistance médicale, a été résolue par un participant qui s'est immédiatement réaligné avec l'autre, dès l'apparition d'un conflit

(34) TRIPP, 1976:38-42

Juste après avoir entendu C prétendre qu'il ne connaissait pas, et ne pouvait pas connaître la nature du problème (une réponse qu'elle a traitée comme non coopérative), N l'entend ensuite apporter cette même information sans justifier sa précédente posture ni son nouvel alignement. Comme Clayman (35) l'a observé, pour se réaligner, modifier une position antérieure est un accomplissement qui ne peut pas se faire complètement au hasard : une telle modification doit se faire pour une quelconque raison attestable, et doit en fin de compte apparaître cohérente avec ce qui a été dit auparavant.

En l'absence d'une quelconque explication visant à réduire l'écart entre le fait de maintenir qu'il ne connaissait pas la réponse et l'apport d'une description d'un symptôme prioritaire, le statut de ce dernier, en tant que base fiable pour décider l'envoi d'une ambulance, se voit ébranlé. En continuant son questionnement par une demande de contact avec la victime, et en effectuant cette demande elle-même, N montre qu'elle recherche d'autres informations concernant l'état de santé de la victime. Donc, la première « information » de C concernant l'état de santé de sa belle-mère, bien qu'intervenant à une place séquentielle prévue normalement pour accueillir une telle information, échoue à fonctionner comme « description d'un symptôme prioritaire », parce qu'elle n'est pas « entendue », ni traitée par N comme une description bien-fondée et fiable, justifiant l'envoi d'une ambulance à ce moment de l'appel.

La dispute

À la demande de N de parler à la victime, C réplique (ligne 61-62) « Non vous ne pouvez pas », et explique pourquoi sa belle-mère ne peut pas parler à N : « elle est () semble comme si elle était incompréhensible ». C a fourni ici ce qui pourrait être entendu comme le second détail infor-

matif portant sur l'état de santé de sa belle-mère. Le compte rendu de C, cependant, ne fonctionne pas comme une preuve de la nécessité d'une ambulance. Il fonctionne plutôt comme une explication du refus, par C, de la demande de N. Et N (ligne 64) traite ce second compte rendu de la même façon que le premier, c'est-à-dire, comme un problème appelant d'autres questions : « Pourquoi est-elle incompréhensible ? » (noter l'accentuation de « pourquoi ? »)

C répond à la question de N sur un ton exaspéré et coléreux : « Comment bon Dieu je le saurais ? ». Ici, la réponse de C traite apparemment la question de N comme, une fois de plus, une demande « irraisonnable » d'informations qu'il avait peu de chance de détenir. La colère de C paraît être due pour une part à ce qu'il comprend cette question comme « encore une autre » question « du même genre », c'est-à-dire, identique aux questions qui lui furent posées aux lignes 6 et 45. Cependant, quelle que soit l'origine de sa colère, la réponse de C contribue à poser un autre tour oppositionnel dans la séquence.

La réponse de N à cet énoncé est également vive. Elle emploie encore, pour initier son tour, le même terme d'adresse que précédemment (ou indice de réception), repère ensuite un mot particulier utilisé par C (« bon Dieu ! ») et proteste contre cet emploi : « Monsieur, restez correct ». Dans la terminologie de Goffman (36), il s'agit là d'une « réaction » de N plutôt que d'une réplique : elle sélectionne un aspect particulier du tour précédent (dans ce cas, son statut comme un juron) pour y faire référence, plutôt que de répliquer directement à l'action accomplie par le tour précédent (dans ce cas, le rejet de la question précédente de N).

Dans sa réponse à C, N isole une « offense virtuelle » à sa personne (37), dont elle se plaint - notez l'accent sur le mot « moi ». En donnant à entendre que C a violé les règles de la conduite interpersonnelle (38), N sollicite de C une correction

(35) CLAYMAN 1985 : 36

(36) GOFFMAN, 1981:43-44

(37) GOFFMAN, 1971 108-109 et 1967 239-58

(38) MAYNARD, 1985a:19-22

de son action précédente. Observons également que l'offense dont N se plaint dérive du rejet, par C, de la question de N. En effet, C a vigoureusement répété à N que sa question présupposerait qu'il détienne un savoir qu'il ne lui était pas possible de posséder.

La plainte de N projette la pertinence d'un échange réparateur (39), une transaction rituelle visant à réparer le dommage causé à l'ordre de l'interaction. Pour que C s'engageât dans une telle réparation, il lui eût fallu prendre ses distances vis à vis de la posture si vivement établie par son « juron ». Mais la réponse de réparation n'est qu'une alternative rendue saillante par la plainte de N. L'autre membre de l'alternative est le rejet de la plainte et la poursuite d'une contre-plainte. C'est en fait ce qui arrive. C répond à la plainte de N, relative à l'offense virtuelle envers sa personne, et dirigée indirectement contre le rejet de sa question par C, en précisant qu'il n'en « a rien à faire », ce qui établit clairement qu'il n'a pas l'intention de revenir sur sa position précédente.

Ensuite, C contre-attaque, critiquant N pour lui avoir posé des « questions stupides et idiotes », il considère que ses actions, et particulièrement ses questions concernant l'état de santé de sa belle-mère, excusent sa propre colère et son juron. Suit un silence prolongé de trois secondes. Alors C reprend la parole, durcissant nettement son attaque en mettant en question la compétence de N – « Trouvez moi quelqu'un qui sait ce qu'ils font », puis il réintroduit immédiatement sa requête principale « Pourquoi n'envoyez-vous pas simplement une ambulance ici? ». Dans les tours suivants (lignes 65-73) une véritable dispute émerge entre C et N, une dispute qui mani-

este un conflit portant non seulement sur la question de la nature des problèmes médicaux de la victime (et donc aussi sur le besoin de service), mais aussi sur la compétence des interactants eux-mêmes et donc, sur leurs caractéristiques personnelles.

Le début de la dispute a une structure séquentielle qui caractérise l'organisation observée à l'occasion des recherches sur les discussions et les « épisodes conflictuels » (40). Comme Maynard (41) l'a montré, tout énoncé ou action peut contenir des caractéristiques qui, pour des raisons quelconques, sont susceptibles de choquer le participant à une rencontre (42).

Bien évidemment, de tels énoncés « inacceptables », de telles « réactions discutables » (« arguable moves ») ne deviennent le premier élément d'un épisode de dispute que si ils sont contredits par un « mouvement oppositionnel ». Dans l'appel de Dallas, par exemple, la question « pourquoi est-elle incompréhensible ? », posée par N, est considérée par C comme une question choquante, ce qu'indique son emploi de l'expression « bon Dieu ». Son tour de parole se pose alors comme un mouvement oppositionnel. Il s'oppose à la présupposition contenue par le tour précédent de N, concernant la nature de la connaissance dont C dispose (43).

Mais l'usage même de « bon Dieu » devient la base d'un contre-mouvement oppositionnel de la part de N, qui considère que l'emploi d'un « juron » est inadmissible. Elle y répond en tant que tel, plutôt qu'à la question de savoir quelle sorte d'explication C devrait pouvoir donner ou encore à la posture d'opposition qu'il a adoptée. Le repérage du juron par N, et de l'exigence de réparation qu'il en-

(39) GOFFMAN, 1971:95-187

(40) EISENBERG et GARVEY, 1981; GOODWIN, 1983, MAYNARD, 1985a et b; GOODWIN et GOODWIN, 1987

(41) MAYNARD, 1985a : 3-4

(42) Et comme SCHEGLOFF ET AL. (1977) l'ont souligné, presque chaque énoncé d'une conversation peut être considéré comme quelque chose à corriger. Par conséquent, le point de départ analytique de l'étude des erreurs de discours et des « éléments auxquels on peut trouver à redire » — « *fautables* » — (GOFFMAN, 1981 : 25) ne peut pas être un comportement verbal en lui-même, mais bien plutôt ce qui est traité comme fautif *par les conversants eux-mêmes* dans leur tentative de correction.

(43) MAYNARD, 1985:15-19

traîne, est oppositionnel son initiation s'oppose à la position, explicite ou implicite, adoptée par le producteur de l'énoncé visé (44)

Alors que le producteur de l'origine de l'incident peut se livrer au travail de réparation, ou indiquer sa volonté de le faire, nous avons observé que tel n'était pas le cas au cours de l'appel de Dallas C rejette l'initiation, par N, du mouvement de réparation, maintenant ainsi le conflit. En outre, C contre par des mouvements oppositionnels supplémentaires, qui paraissent similaires à ce que les analystes des discussions et des désaccords ont appelé des « retours », c'est-à-dire des mouvements oppositionnels équivalents à ceux auxquels ils répliquent (45). De même que l'énoncé de N, « Monsieur, ne jurez pas » (« *Sir, don't curse me* ») exprimait un portrait négatif de C (i.e., une personne qui a commis un acte de profanation), la réponse de C (lignes 69-73) attaque explicitement la compétence et la personne de N.

Une dispute ayant été initiée par une série de mouvements oppositionnels, la question qui se pose alors est de savoir si les parties vont maintenir la contradiction ou essayer de la résoudre. La façon la plus usuelle de maintenir la contradiction tout au long de séries étendues de tours de parole est le recyclage : chaque camp opposé répète sa position précédente (46). A ce moment de l'appel de Dallas, pourtant, N entreprend une action alternative, essayant de clôturer la dispute en justifiant son point de vue par une explication de la position qu'elle a adoptée, à savoir, qu'une ambulance ne peut être envoyée qu'« en cas d'urgence où une vie est menacée ». Tandis que les questions précédentes posées par N (et sa demande de parler à la victime) impliquaient l'opinion qu'il manquait la preuve de la gravité de l'état de santé de la victime, elle formule maintenant explicitement cette posture :

Bien qu'il puisse être vraisemblable qu'une justification d'une action disputée ait « significativement plus de chances de conduire à la clôture » d'une dispute (47), la recherche présentée par Goodwin et Goodwin (48) suggèrent que l'opposé peut être vrai : les explications peuvent engendrer d'autres disputes, la justification devenant le centre de la discussion. Autrement dit, une fois que vous avez essayé de justifier votre position, cette explication peut elle-même devenir la base d'une opposition, d'une critique, d'une raillerie, et ainsi de suite.

Dans l'appel de Dallas, c'est exactement ce qui arrive avec la réponse faite par C (lignes 77-78) à l'explication précédente de N : il utilise exactement ses mots pour retourner sa propre explication contre elle, affirmant que la situation « est une urgence où une vie est menacée ». Par conséquent, en rendant explicite le critère de prestation du service, N a fourni à la fois une opportunité et un modèle d'expression correcte, pour que C prétende qu'il satisfait à ces critères. Goodwin et Goodwin (49) ont appelé cela « une liaison de format » en produisant un mouvement argumentatif ultérieur, les participants relient leur énoncé non seulement au type d'action produit par le locuteur précédent, mais aussi aux détails de son expression, réutilisant ainsi les matériaux fournis par le tour précédent pour mettre en forme un contre-mouvement.

Familièrement, ceci peut être décrit comme un type de « riposte ». Observons également que l'énoncé de C, aux lignes 77-79, constitue sa troisième tentative d'« information » concernant l'état de santé de sa belle-mère : son problème menace sa vie. Pourtant, N n'entend pas cet énoncé de cette manière. Il n'est pas traité comme une description justifiant un service d'urgence. Au lieu de cela, il fonctionne comme une contradiction de la pré-

(44) MAYNARD, 1985a:6)

(45) POMERANTZ, 1975:26, Goodwin et Goodwin, 1987

(46) Id

(47) EISENBERG et GARVEY, 1981:166

(48) GOODWIN et GOODWIN, 1989

(49) Id

cédente déclaration de N. A ce moment, elle passe C à son contrôleur (notons que C avait dit « Trouvez quelqu'un qui sait ce qu'ils sont en train de faire »), en lui demandant de rester en ligne pendant qu'elle effectue le transfert. Donc, en raison de son placement à la suite immédiate de la justification de N, « l'urgence menaçant une vie » de C, n'acquiert pas le statut d'une information exigeant l'envoi d'une ambulance, mais devient plutôt une composante d'un autre mouvement oppositionnel.

La Contamination de l'activité

Il devrait être évident que l'organisation de cette rencontre ne peut être caractérisée que par intermittence comme la mise en oeuvre de séries interrogatives. Rappelons que la fonction de cette interrogation est de faciliter le transfert de l'information sur le problème et sa localisation, de manière à répondre à la demande de service. En tant que telle, elle est organisée par une distribution particulière d'identités discursives, où l'appelant, qui recherche le service, est l'interrogé, et où le répondant qui est le fournisseur du service, est l'interrogateur. L'évolution de cette relation est une base pour traiter les réponses de l'appelant aux questions du répondant comme des compte-rendus, ou des « informations ».

La mécompréhension, par C, du sens des interrogations portant sur le problème, et la posture oppositionnelle qui en a résulté, ont conduit à une dispute qui a désorganisé l'activité qui suscite et soutient cette relation (c'est un excellent exemple de la manière dont la parole constitue non seulement des activités sociales particulières, mais également les identités relationnelles des membres présents). Cette dispute, avec ses activités caractéristiques (contredire/expliciter/rejecter), est devenue l'enjeu officiel de l'appel, et l'activité qui précédait son émergence a été suspendue pendant le temps où les participants faisaient durer la séquence de la

dispute (50).

En ce sens, l'activité d'interrogation, séquentiellement organisée dans ce type d'environnement conversationnel comme une série insérée de paires de type question/réponse, a été contaminée dans cet appel par un autre type d'activité, qui manifeste un traitement différent de la situation, une distribution différente d'identités discursives, et un ensemble différent de composantes et de trajectoires (51). C'est l'activité de la dispute, plutôt que celle de « l'information », qui fournit maintenant le contexte pertinent au sein duquel les actions des participants sont produites et comprises. Le point pertinent est que les actions qui peuvent être vues et traitées, dans un certain contexte, comme un type particulier de tentative, peuvent recevoir dans un autre contexte un traitement très différent. Un principe général est à l'oeuvre ici : *le développement séquentiel d'une activité langagière est critique pour la détermination de son statut et de ses conséquences*, pour ce qu'elle est, et pour les effets ultérieurs qu'elle produira. Par conséquent, des énoncés, qui paraissent informatifs, mais qui ont lieu dans différents types de contextes séquentiels, peuvent très bien ne pas fonctionner pour les participants en premier lieu comme des informations, mais comme d'autres types d'activité, par exemple des ripostes, des accusations, des excuses, et ainsi de suite.

Par exemple, deux énoncés supplémentaires qui pourraient être analysés comme des informations concernant le problème apparaissent dans le segment du contrôleur, aux lignes 88-90 (« avant qu'elle ne meure »), et 95-96 (« ne peut respirer »). Cependant, cette séquence est aussi marquée par une dispute, C et le supérieur (S) de N poursuivant la discussion sur des bases virtuellement identiques. S se focalise sur le « manque de coopération » de C et sa « grossièreté », tandis que C relève l'absence de clarté quant aux conditions exactes de l'envoi d'une ambulance (lignes 84-85, 88-90). On lui enjoint

(50) JEFFERSON, 1987

(51) JEFFERSON et LEE, 1980:88-181

de répondre aux questions posées par N (lignes 87, 97-98)

De plus, la réplique de C (lignes 99-100) à cette réponse, et la réponse de S (lignes 101-102) à cette réplique, apportent une preuve encore plus saisissante de la contamination de l'activité par une dispute. C commence à fournir une liste de symptômes, dont le premier rappelle que sa belle-mère « a des difficultés à respirer », mais il est interrompu par S, qui n'accorde aucune attention au statut informatif de ces précisions. S traite ce tour de parole de C comme une démonstration de sa volonté de coopérer, et transmet de nouveau l'appel à N, conseillant à C de rester poli avec elle. Pour S, l'affaire à régler est bien la grossièreté de C, et, plus généralement, la dispute consécutive à l'échec de l'alignement correct de C par rapport à N, et non pas l'état de santé de la belle-mère de C.

Les tours de parole qui enclenchent l'échange entre C et S sont également d'un intérêt analytique considérable, car ils nous aident à comprendre comment leur échange en vint à se focaliser précisément sur ce point. Alors qu'un changement des participants à une dispute offre une opportunité de la clore, ou tout au moins de la suspendre, puisqu'un des deux disputants n'y est plus impliqué, une telle issue dépend en fait du maintien, par le nouveau participant, d'une stricte neutralité par rapport à l'objet de la dispute. Dans cet appel, S aurait pu ne pas se « mêler » de la dispute antérieure, et poursuivre l'interrogation de C. Il aurait ainsi entrepris un effort indépendant pour déterminer si l'envoi d'une ambulance était justifié. Un examen précis des premiers tours de parole montre comment et pourquoi cela ne s'est pas cependant produit.

S commence son échange avec C par un simple « Allo » (ligne 82), qui manifeste sa disponibilité pour interagir. Comme « allo » peut être entendu, dans ce contexte, comme un énoncé du type « réponse à une sommation », il rend pertinente une réponse de C au tour suivant, qui présente une raison justifiant la sommation de S. Par conséquent, la réponse à la question « pourquoi cette interaction ? »

(son thème central) est un item que C est supposé apporter à ce moment. Un énoncé d'ouverture de la part de S, sous la forme d'une question sollicitant de l'information sur la raison de l'urgence médicale, aurait rendu pertinente une réponse de C qui se serait centrée sur cette question et qui aurait négligé la dispute précédente. De fait le « Allo » de S procure à C l'opportunité d'introduire une nouvelle fois dans la conversation certains objets de la dispute.

C'est justement ce qui est fait par l'énoncé de C « Que dois-je faire pour réussir à avoir une ambulance ici ? » (lignes 84-85). Pour une part, C se plaint des actions de N et du traitement accordé à sa demande d'aide. Il réaffirme aussi implicitement la position prise lors de sa dispute avec N. En s'orientant de cette manière d'après le précédent conflit, et en utilisant dans son énoncé le format d'une question, qui projette, comme prochain tour pertinent, une réponse à sa plainte, C maintient la dispute, l'énoncé suivant de S, « vous devez répondre aux questions de l'infirmière » (ligne 87), réaffirme exactement la position adoptée par N (C ne coopère pas), tout en admonestant C en faveur de l'infirmière.

Lorsque N revient en ligne (ligne 111) - c'est le début de ce que nous avons appelé le second segment de l'infirmière-, elle questionne C sur les antécédents médicaux de la victime (lignes 114-127), et l'interaction reprend sous la forme d'une série interrogative. Cependant, celle-ci s'arrête à la ligne 128, quand N répète sa demande de parler à la victime, que rejette une nouvelle fois C, au motif que sa belle-mère est incompréhensible (ligne 129). Pour être brefs, nous dirons que la poursuite de la dispute aboutit à une impasse, et que C, au vu de son incapacité à obtenir l'envoi d'une ambulance, interrompt l'appel, en indiquant qu'il va chercher de l'aide ailleurs. Ce segment contient des énoncés qui réitèrent l'information sur l'état de santé de la victime (lignes 129, 136-137, 139, 150-151), mais, de même que les précédentes tentatives, ils apparaissent comme des composantes d'une séquence de dispute dans laquelle leur fiabilité (comme celle de leur énonciateur) est en

jeu, ce qui empêche de les entendre comme des présentations de « symptômes prioritaires »

Donc, la dispute continue qui caractérise cet appel ne produit pas seulement un retard dans l'envoi de l'ambulance en modifiant le contexte séquentiel de la conversation, elle change le statut d'énoncés qui auraient pu autrement être entendus comme autant de présentations d'une information critique sur une urgence médicale. En outre, une fois commencée, une dispute est soumise à sa propre organisation interne elle peut absorber toute l'attention et l'énergie de ses participants,

compromettant ainsi la reprise de la trajectoire ordinaire d'un appel d'urgence (52)

Le second appel

Une telle « trajectoire ordinaire » est suivie, pour l'essentiel, par un second appel réclamant une ambulance pour la même victime, et traité par le même D et la même N. Intervenant seulement quelques minutes après le premier, ce nouvel appel, passé par le co-locataire (R) de C, se déroule de façon routinière jusqu'à ce que N découvre qu'il s'agit de la même victime

01 D: Service des pompiers de Dallas
02 (0,4)
03 R: Allo euh: j'ai besoin d'une ambulance ()
04 quelqu'un semble avoir presque arrêté de
05 respirer?
06 ()
07 D: D'accord pourriez-vous expliquer à l'infirmière de
08 quel problème il s'agit s'il vous plaît, et elle
va vous aider
09 (0,6)
10 R: D'accord
11 (6 0)
12 N: > Ne quittez pas <
13 (0,6)
14 R: Allo?
15 (0,9)
16 D ()=
17 N: =l'infirmière du service des pompiers, je
18 vous écoutez?
19 (0,4)
20 R: Oui, euh:: il y a une personne ici qui ():soit
21 (.) respire très faiblement ou (.) pas du
22 tout (0,2) et:: nous=voudrions une ambulance
23 pour la transporter à l'hôpital.
24 (1,4)
25 N: A quelle adresse?
26 (0,4)
27 R: Quarante et un trente neuf hayerford drive
28 () H. a v e f o. r d
29 (1,1)
30 C'est du côté de (de'Westview) (0,3) après
31 Lincoln Road
32 (6,4)

33 N: Quel est le numéro de téléphone?
34: R: Trois deux neuf, trois deux deux cinq
35 (4,7)
36 N: Elle respire faiblement?
37 (0,5)
38 R: Heu presque pas du tout
39 (13,4)
40 N: Excusez-moi?
41 (0,6)
42 R: je n'ai rien dit j'étais en train de parler à mon
43 co-locataire () c'est sa mère
44 (8,1)
45 N: Etes-vous le même jeune homme à qui j'ai parlé
46 tout à l'heure?
47 R: Euh: non c'est mon co-locataire
48 (0,4)
49 N: Ahah (0,3) Pourquoi est-ce que je ne peux pas
parler à la dame?
50 (0,2)
51 R: Elle ne peut pas parler
52 ()
53 N: Pourquoi?
54 (0,2)
55 R: elle est inco-je veux dire elle n'est >pas en
état <
56 (0,2)
57 En fait il arrive ici, il pense qu'elle est
58 morte
59 N: Que voulez-vous dire par qu'elle ne peut pas?
60 (0,8) ((on entend C dans le fond: «elle est
61 morte»))
62 R: Incompréhensible
63 ()
64 C: ((dans le fond, mais s'approchant du récepteur))
65 elle est morte maintenant Merci m'dame Pourriez-
66 vous s'il vous plaît envoyer une ambulance?
67 (1,6)
68 C: ((encore dans le fond, mais à côté du récepteur))
69 Pourriez vous s'il vous plaît envoyer une
70 ambulance ici?
71 (.)
72 R: je veux dire si quelqu'un ne peut parler, il ne
peut parler
73 (0,4)
74 N: (Je)
75 [
76 R: On ne peut pas ah on ne peut arriver à avoir
une réponse d'elle
77 (1,0)
78 Pourriez vous s'il vous plaît envoyer une
ambulance avec une aide médicale?
79 (0,7)
80 N: Ils sont en route

81 (1,2)
82 R: Merci
83 ((déconnexion))

Dans cet appel, R réclame aussi une ambulance, mais expose l'état de santé de la victime (lignes 3-5) Lorsque N prend l'appel, elle commence par une auto-identification catégorielle (ligne 17), comme au cours du précédent appel. Cependant, au lieu de demander l'adresse, elle dit « Je vous écoute », à quoi R répond par un second exposé du problème (lignes 20-23). Les questions se rapportant à la localisation de la scène et à l'état de santé de la victime suivent alors (lignes 25-38). Il ressort de l'information divulguée (53) et de ce que N déclare à C (qui est revenu en ligne), à la ligne 80, « une ambulance est en chemin (« ils sont en route ») - que l'ambulance avait été en fait envoyée durant ces questions, ou bien immédiatement après. C'est un peu après que N découvre qu'il s'agit de la même victime, et de la même localisation de l'appel (lignes 40-47), et la dispute reprend, pratiquement au moment où elle avait été abandonnée lors du premier appel. Donc, lorsque les éléments d'une dispute sont absents, et que l'organisation de l'appel se fait selon sa forme routinière, une information fournie à peu près dans les mêmes termes sert effectivement à informer.

Discussion

Nous avons démontré comment une interaction singulière, particulièrement dramatique, en est venue à adopter la trajectoire et l'issue qui furent les siennes, c'est à dire, comment (pour reprendre la question posée par Ted Koppel) « ce genre de chose peut arriver ». Ces données auraient pu faire l'objet d'une analyse s'attachant aux différents caractères et capacités des individus concernés, ou encore d'une recherche portant sur la dynamique psychologique plus générale, en termes d'émo-

tion, d'agression, et de préservation de la face. Notre analyse a suivi une toute autre voie. Nous avons défendu l'idée que de tels incidents devaient être examinés en tant qu'événements sociaux, et qu'en analysant le déroulement de ces événements, nous devions nous pencher, non pas, sur les individus et leurs caractères, mais sur la machinerie interactionnelle -les pratiques, formelles et ordonnées, des échanges de paroles -qui permet de construire ces événements, et qui rend leur structure sociale observable.

En concentrant nos efforts sur l'analyse de l'appel de Dallas, et sur son organisation sociale sous-jacente, nous avons cherché à expliquer ce que les participants à cet échange ont réalisé à travers leur conversation, et à analyser comment ils l'ont fait. Notre analyse s'est appuyée sur la compréhension de cet épisode manifestée par les participants. Nous avons exploré en détail l'élaboration de la trajectoire de l'interaction par les participants, dont les positionnements ont été eux-mêmes façonnés par cette trajectoire (54). Notre travail a montré que les participants ont compris tout à fait différemment ce qui arrivait, et ont nourri des attentes différentes sur ce qui était supposé se passer dans cette conversation. Tout au long de l'interaction, les contributions conversationnelles de l'appelant et de l'infirmière-dispatcher (ainsi que de son supérieur) n'ont fait qu'étendre et approfondir ce non-alignement. Cette absence d'alignement est à l'origine de la dispute qui a contaminé et transformé l'activité des participants. La recherche et l'apport d'informations sur l'état de santé de la belle-mère de l'appelant ont été supplantés par la dispute.

Nous avons montré quand et comment les mots peuvent « échouer », non pas au

(53) HULL, 1984

(54) SCHEGLOFF, 1988 b 99-100

sens où ils n'ont pas été entendus ou compris, mais au sens où ils n'ont pas réussi à accomplir la « signification » qu'on aurait pu y voir d'un point de vue sémantique. L'élément crucial qui décide du statut des mots et des conséquences qu'ils ont de fait est le contexte séquentiel dans lequel ils sont produits, ainsi que le traitement local et interactionnel qu'ils reçoivent de ce fait. Dans cet exemple, les éléments d'information donnés par l'appelant n'ont pas fonctionné comme des descriptions de symptômes prioritaires, parce qu'ils ont été en grande partie insérés/placés dans des positions séquentielles où ils ont contribué à nourrir une dispute ou une opposition (ils ont été entendus et traités ainsi par les participants). De plus, nous avons montré que l'émergence et le maintien d'une dispute, et la cessation de l'appel sans envoi de l'ambulance, ne relevaient pas de la responsabilité particulière d'un individu. La conversation, y compris les appels à des numéros d'urgence, est localement organisée. Chaque tour de parole successif d'un participant, au cours de l'échange menant à la dispute et dans la dispute elle-même, donnait une opportunité de laisser tomber ou de réparer toute « offense virtuelle », d'aggraver ou de minimiser le conflit, des outils étant disponibles pour chacune de ces options.

Nous croyons que cette analyse a une portée plus générale et qu'elle nous aide à comprendre comment est obtenue l'aide de services d'urgence médicaux et de la police, à quel point sont vulnérables les échanges de paroles à travers lesquels ce processus est réalisé, et comment sont organisées plus largement des activités professionnelles dont la mission est de répondre à des problèmes sociaux ou d'y remédier. Cette analyse a atteint ce but par un examen détaillé d'un épisode interactionnel singulier. Ces remarques ne visent pas à apporter des réserves à l'analyse, en soulignant, par exemple, qu'il se pourrait que l'appel de Dallas ne soit pas « représentatif » de l'ensemble des appels d'aide, car une telle ob-

servation passerait totalement à côté de l'argument. Nous voulons plutôt souligner comment l'analyse de cas singuliers peut avoir une portée plus générale.

Ce sont à la fois l'organisation et le caractère ordonné, clairement présents dans l'ensemble des interactions langagières, et les caractéristiques idiosyncratiques d'échanges de paroles spécifiques, qui sont accomplis au cas par cas par les participants à travers l'usage de pratiques générales et formelles. C'est ce qui fournit à ceux qui étudient l'action sociale un ensemble d'outils analytiques puissants. Dans la mesure où notre intérêt, en analysant un cas spécifique, se porte sur la façon dont ces ressources formelles ont été utilisées pour lui donner la forme qu'il vint à avoir, ce que nous apprenons a une portée et une pertinence très générales. Car notre connaissance incorpore alors une sensibilité à ces caractéristiques particulières, comme à la machinerie abstraite et formelle qui les a produites (ainsi que le type d'activité sociale dont elles font partie). Par exemple, lorsque en présence de cas d'interactions qui s'écartent, de quelque manière que ce soit, de la structure ou de la trajectoire habituelles de ce genre d'environnement conversationnel, l'analyse détaillée de ces écarts - comment ils furent générés, et comment les participants y firent face - nous donne l'opportunité de découvrir à quel point cette organisation routinière est vulnérable - elle peut être contaminée et disloquée - et de souligner l'importance de son maintien interactionnel pour l'accomplissement des tâches qu'elle est censée faciliter. C'est ainsi que notre analyse de l'incident de Dallas peut nous aider à comprendre comment des appels téléphoniques recherchant de l'aide se passent « bien », et comment, de façon systématique, ou plutôt ordonnée, ils peuvent tourner « mal ».

*Traduit de l'anglais par Marc RELIEU
avec la collaboration
de Louis QUERE*

REFERENCES

- BROADHEAD, Robert S 1986 "Directing intervention from afar the telephone dynamics of managing acute poisonings" *Journal of Health and Social Behavior* 27 303-19
- CLAYMAN Steven E 1985 "Managing disjunctures in conversation their avoidance and repair" Unpublished ms
- EISENBERG, Ann R and Catherine GARVEY 1981 "Children's use of verbal strategies in resolving conflicts" *Discourse Processes* 4 149-70
- ERVIN-TRIPP Susan 1976 "Is Sybil there? The structure of some American English directives" *Language in Society* 5 25-66
- GARFINKEL Harold 1963 "A conception of and experiments with 'trust' as a condition of concerted stable action" Pp 187-238 in O J Harvey (ed), *Motivation and Social Interaction* New York Ronald Press
- GOFFMAN, Erving 1967 *Interaction Ritual* Garden City, NY Anchor Books
1971 *Relations in Public* New York Harper and Row
1981 *Forms of Talk* Philadelphia, PA University of Pennsylvania Press
- GOODWIN, Marjorie Harkness 1983 "Aggravated correction and disagreement in children's conversations" *Journal of Pragmatics* 7 657-77
- GOODWIN, Marjorie Harkness and Charles GOODWIN 1987 "Children's arguing" Pp 200-48 in Susan Philips, Susan Steele, and Christina Tanz (eds), *Language, Gender, and Sex in Comparative Perspective* Cambridge Cambridge University Press
- HERITAGE, John 1984a Garfinkel and Ethnomethodology Cambridge Polity Press
1984b "A change of state token and aspects of its sequential placement" Pp 299-345 in J Maxwell Atkinson and John Heritage (eds), *Structures of Social Action Studies in Conversation Analysis* Cambridge Cambridge University Press
- HERITAGE, John and J MAXWELL Atkinson 1984 "Introduction" Pp 1-15 in J Maxwell Atkinson and John Heritage (eds), *Structures of Social Action Studies in Conversation Analysis* Cambridge Cambridge University Press
- HULL, Tupper 1984 "Argument delayed ambulance" *Dallas Times Herald* March 6 1A
- JEFFERSON, Gail 1972 "Side sequences" Pp 294-338 in David Sudnow (ed), *Studies in Social Interaction* New York Free Press
1987 "On exposed and embedded correction in conversation" Pp 86-100 in Graham Button and John R E Lee (eds), *Talk and Social Organization* Clevedon, England Multilingual Matters
- JEFFERSON, Gail and John R E LEE 1980 "On the sequential organization of troubles talk in ordinary conversation" End-of-Grand Report to the (British) Social Science Research Council on Grant HR 4805/2 "The analysis of conversations in which 'troubles' and 'anxieties' are expressed" Unpublished ms
1981 "The rejection of advice managing the problematic convergence of a 'troubles telling' and a 'service encounter'" *Journal of Pragmatics* 5 399-422
- LEVINSON, Stephen C 1983 *Pragmatics* Cambridge Cambridge University Press
- LITTLE, Linda 1984 "Ambulance requests screened for real emergencies" *Dallas Times Herald* March 7 20A

- MAYNARD, Douglas W 1985a "How children start arguments " *Language in Society* 14 1-29
- 1985b "On the functions of social conflict among children " *American Sociological Review* 50 207-23
- MEEHAN, Albert J 1983 "For the record interactional and organizational practices for producing police records on juveniles " Ph D diss , Boston University
- POLLNER, Melvin 1979 "Explicative transactions making and managing meaning in traffic court " Pp 27-53 in George Psathas (ed), *Everyday Language Studies in Ethnomethodology* Boston, MA Irvington
- POMERANTZ, Anita 1975 "Second assessments a study of some features of agreements/disagreements " Ph D diss , University of California, Irvine
- 1980 "Telling my side 'limited access' as a 'fishing' device " *Sociological Inquiry* 50 186-98
- 1983 "Practices of adjudicating in small claims court " Pp 131-41 in V D'Urso and P Leonardi (eds), *Discourse Analysis and Natural Rhetoric* Padua, Italy Cleup Editore
- REISS, Albert 1971 *The Police and the Public* New Haven, CT Yale University Press
- RILEY, Rochelle 1984 "Dispatch nurse fixed in ambulance probe " *Dallas Times Herald*, March 17 1A
- SACKS, Harvey n d "Aspects of sequential organization in conversation " Unpublished ms
- 1972 "On the analyzability of stories by children " Pp 329-45 in John J Gumperz and Dell Hymes (eds), *Directions in Sociolinguistics The Ethnography of Communication* New York Holt, Rinehart and Winston
- 1987 "You want to find out if anybody really does care " Pp 217-25 in Graham Button and John R E Lee (eds), *Talk and Social Organization* Clevedon, England Multilingual Matters
- SACKS, Harvey, Emmanuel A Schegloff and GAIL Jefferson 1978 "A simplest systematics for the organization of turn-taking for conversation " Pp 7-55 in Jim Schenkein (ed), *Studies in the Organization of Conversational Interaction* New York Academic Press
- SCHEGLOFF, Emmanuel A 1972 "Notes on a conversational practice formulating place " Pp 75-120 in David Sudnow (ed), *Studies in Social Interaction* New York Free Press
- 1979 "Identification and recognition in telephone conversations " Pp 23-78 in George Psathas (ed), *Everyday Language Studies in Ethnomethodology* Boston, MA Irvington
- 1984 "On some questions and ambiguities in conversation " Pp 28-52 in J Maxwell Atkinson and John Heritage (eds), *Structures of Social Action Studies in Conversation Analysis* Cambridge Cambridge University Press
- 1986 "The routine as achievement " *Human Studies* 9 111-52
- 1987 "Analyzing single episode of conversation an exercise in conversation analysis " *Social Psychology Quarterly* 50 101-14
- 1991 "Reflections on talk and social structure " pp 44-70 Deirdre Boden and Don H Zimmerman (eds), *Talk and Social Structure* Cambridge Polity Press
- 1988 "Goffman and the analysis of conversation " Pp 89-135 in Paul Drew and Anthony J Wootton (eds), *Erving Goffman An Interdisciplinary Appreciation* Cambridge Polity Press
- 1990 "On the organization of sequences as a source of 'coherence' in talk-in-interaction " pp 51-77 Bruce Dorval (ed), *Conversational Coherence in Develop-*

mental Perspective Norwood, NJ Ablex
Schegloff, Emanuel A Gail Jefferson, and
Harvey Sacks

1977 "The preference for self-correction
in the organization of repair for conversa-
tion " Language 53 361-82

SCHEGLOFF, Emmanuel A and Harvey
Sacks 1974 "Opening up closings " Pp
233-64 in Roy Turner (ed), Ethnometho-
dology Harmondsworth, England Pen-
guin

SHARROCK W W and Roy TURNER
1978 "On a conversational environment
for equivocality " Pp 173-97 in Jim
Schenkein (ed), Studies in the Social Or-
ganization of Conversational Interaction
New York Academic Press

SHEARING, Clifford D 1974 "Dial-a-
cop a study of police mobilization " Pp
77-88 in Ronald L Akers and Edward Sa-
garin (eds), Crime Prevention and Social
Control New York Praeger

WATSON, D R 1987 "Doing the organi-
zation's work an examination of aspects
of the operations of a crisis intervention
center " Pp 91-120 in Sue Fisher and
Alexandra Todd (eds), Discourse and Ins-
titutional Authority Norwood, NJ Ablex

WEBSTER, J A 1970 "Police task and
time study " The Journal of Criminal Law,

Criminology, and Police Science 61 94-96

WEST, Candace and Don H ZIMMER-
MAN 1985 "Gender, language, and dis-
course " Pp 103-24 in Teun A van Dijk
(ed), Handbook of Discourse Analysis,
Vol 4 New York Academic Press

WHALEN, Marilyn R and Don H ZIM-
MERMAN 1983 "Telling trouble citizen
calls to the police " Paper presented at the
annual meeting of the Society for the
Study of Social Problems Detroit, MI

- 1987 "Sequential and institutional
contexts in calls for help " Social Psycho-
logy Quarterly 50 172-85

WILSON, Thomas P Forth-coming "So-
cial structure and social interaction " In
Deirdre Boden and Don H Zimmerman
(eds), Talk and Social Structure Cam-
bridge Polity Press

ZIMMERMAN, Don H 1984 "Talk and
its occasion the case of calling the po-
lice " Pp 210-28 in Deborah Schiffrin
(ed), Meaning, Form, and Use in Contest
Linguistic Applications George Washing-
ton Georgetown University Press

- 1986 "Notes on an achieved organisa-
tion calling the police and other service
organisations " Paper presented to the De-
partment of Speech Communication, San
Diego State University