



HAL
open science

La vulnérabilité dans le dire : de la mise en mots du stigmaté à sa construction sociale

Nicolas Béchet, Nathalie Garric, Remy Kessler, Frederic Pugniere-Saavedra,
Gudrun Ledegen

► **To cite this version:**

Nicolas Béchet, Nathalie Garric, Remy Kessler, Frederic Pugniere-Saavedra, Gudrun Ledegen. La vulnérabilité dans le dire : de la mise en mots du stigmaté à sa construction sociale. *Signes, Discours et Sociétés : Revue semestrielle en sciences humaines et sociales dédiée à l'analyse des Discours*, 2019. hal-02373246

HAL Id: hal-02373246

<https://hal.science/hal-02373246>

Submitted on 1 Dec 2019

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.

Nicolas Béchet
Nathalie Garric
Remy Kessler
Frederic Pugniere-Saavedra
Gudrun Ledegen ,

Titre :

La vulnérabilité dans le dire : de la mise en mots du stigmaté à sa construction sociale

Résumé

Cette contribution analyse des dispositifs de mise en scène de la parole pour améliorer la qualité de l'aide publique, dispositifs qui ont émergé en France dans les années 1990 ; nous travaillons sur un corpus constitué de 30 conversations qui se présente sous la forme de webchat extrait d'un corpus plus large de 10 ans d'archives d'une association qui lutte contre le suicide. Le webchat est un espace qui permet à toute personne d'exprimer et de partager avec un écoutant bénévole ses préoccupations, ses malaises et les aspects problématiques de son existence.

L'objet de cette contribution consiste à la fois à étudier la mise en mots du statut d'acteur faible, et la dynamique de la vulnérabilité dans le déroulé de l'échange. Nous aborderons ces conversations sous le prisme de l'analyse du discours en nous focalisant sur la présentation de soi chez des appelants et sur la construction de l'interlocuteur chez les écoutants par la mise en scène énonciative et différentes formes de reformulation par les appelants.

Cette contribution permet de montrer comment l'ambivalence de la notion d'acteur faible a un impact sur le dispositif technodiscursif du webchat en rendant audible la parole vulnérable mais tout en contribuant au maintien du statut social de la personne vulnérable.

Mots clés :

Vulnérabilité, discours, suicide, webchat

This contribution is an extension of the staging devices of speech to improve the quality of public aid, devices that emerged in France in the 1990s. We are currently working on a corpus of 30 conversations in the form of webchat extracted from a larger corpus of 15 years of archives of an organization that fights against suicide. The webchat is a place that allows anyone to express and share with a volunteer listener their concerns, their discomfort and the problematic aspects of their life.

The purpose of this contribution is both to study the putting in words of the status of the *weak actor*, and the dynamics of the vulnerability in the course of the interaction; we will approach these conversations under the prism of the linguistic analysis of the discourse with a focus on the presentation of oneself in callers and a focal point on the construction of the interlocutor among the listeners by the staging enunciative and various forms of reformulation, including emotional feelings among the callers.

This contribution aims at showing how the ambivalence of the notion of a *weak actor* impacts the techno-discursive device of the web chat while making vulnerable speech perfectly understandable, but under the influence of defense mechanisms that make the caller invisible.

Keywords:

Vulnerability, speech, suicide, webchat

La vulnérabilité dans le dire : de la mise en mots du stigmate à sa construction sociale

Propos introductifs : dispositifs d'aide à distance

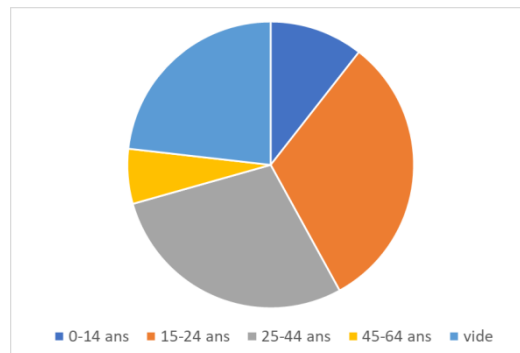
Les groupes de parole ou les dispositifs d'écoute consistant à modérer les diverses formes de souffrance sociale par la libération de la parole dans un but thérapeutique (Fassin 2004, 2006) ont émergé en France dans les années 1990. Ces dispositifs pilotés par l'action publique mais mis en place par le milieu associatif ont pour principale finalité d'écouter la parole des appelants¹. Cette écoute permet également de brosser un portrait de la misère humaine pour laquelle les politiques publiques peuvent agir, et de faire de la prévention sociale.

Nous proposons ici de travailler à partir d'un corpus de webchat émanant d'une association qui lutte contre le suicide. Ce dispositif d'aide relève du « monde de la téléphonie de la santé » (Rousseau 2009) ou encore du « domaine de la téléphonie sanitaire et sociale » (Chauvière 2002, Engrand 2002). Il s'agit d'un dispositif proche des « communications fonctionnelles » produites dans une « relation de service à distance » et qui entre dans « une dimension de relation d'aide, au sens rogérien (Rogers 1994) » (Engrand 2002 : 66). Il est un espace qui permet à toute personne d'exprimer et de partager avec un écoutant bénévole ses préoccupations, ses malaises et les aspects problématiques de son existence. Il complète dans ladite association un dispositif d'écoute téléphonique avec lequel il partage un mode de communication synchrone et à distance : il permet de « faire du face à face à l'écrit » Marcocchia (2004). La principale spécificité de ce dispositif est son caractère dématérialisé, non public et anonyme (utilisation de pseudonyme).

L'accès au statut d'écouter au sein de l'association répond à un protocole de sélection et de formation à l'écoute qui établit des règles et normes partagées par les écoutants (non professionnels). La participation au webchat n'est possible qu'à l'issue de 200 heures d'écoute par téléphone. Lors de l'échange, l'écouter ne révèle aucune information personnelle, à l'exception parfois de son sexe et, à la demande de l'appelant, de sa qualité de personne (vs machine). La population des appelants reste quant à elle floue. Certaines caractéristiques des appelants peuvent être dévoilées dans le cadre de l'échange, mais leur identité est partielle, faite de bribes de descripteurs scripturaux que l'appelant choisit de révéler dans un contexte démuné de tout autre repère (mimiques, prosodie, comportements, vêtements, spatialité...). Au-delà de la raison de son appel, il peut fournir des informations sur

¹ Nous calquons sur les dénominations utilisées au sein de l'association, provenant de la téléphonie d'urgence, nous utilisons les termes d'appelant et d'écouter, bien que les interactions soient menées de façon écrite sur le webchat.

son âge, sa situation personnelle, familiale, professionnelle ou sanitaire. Ainsi, l'estimation de l'âge des appelants par les écoutants pendant leur écoute révèle que les appelants sont majoritairement des adolescents et jeunes adultes :



Graphique 1 : Âge estimé des appelants

Nous problématiserons d'abord ces dispositifs d'écoute à l'aide des notions de vulnérabilité et d'acteur faible, plus étroitement situées dans la sociologie de la reconnaissance et la philosophie sociale (Payet et Battegay 2016). Nous les étudierons ensuite en tant que discours en nous intéressant notamment à la mise en mots des situations vulnérables et à la construction discursive des différents acteurs du dispositif.

1. Éléments de cadrage

Nous abordons ce corpus sous le prisme de l'analyse linguistique du discours ou de l'analyse de discours indicielle. Nous qualifions les productions étudiées de discours *sensible* (Paveau & Pérea 2012) en raison de l'enjeu, parfois de l'issue dramatique, qui s'y attache. Les objectifs de l'analyse initiale sont nombreux, mais l'un d'entre eux, essentiel ici, vise à étudier à quel déploiement interactionnel, discursif et social donne lieu ce dispositif du webchat consacré à la souffrance pour en étudier le fonctionnement et le rôle pour les acteurs impliqués et, plus généralement, dans la prise en charge de la question des vulnérabilités. En effet, depuis plusieurs années, l'espace institutionnel, grâce en particulier à des disponibilités sociales et techniques / technologiques nouvelles, crée des dispositifs singuliers : ceux-ci semblent d'une part fonctionner comme la reconnaissance de différentes formes de vulnérabilité susceptibles de porter la voix, souvent inaudible (Payet et Laforgue 2008), d'acteurs faibles jusqu'alors peu entendus ou écoutés ; d'autre part accorder à la performativité de la parole un rôle dans l'émergence de capacités à agir pour vivre avec ces vulnérabilités, lequel reste cependant nécessairement dépendant des stratégies effectivement mises en œuvre sur le webchat.

1.1. Acception éthique de la vulnérabilité

Nous adoptons ici la notion de vulnérabilité dans une acception éthique qui, selon Maillard, se développe, ces dernières années, en tant que « concept critique visant à remettre en cause une certaine manière de définir ce qui fait de nous des patients moraux » qui présentent des « qualités ou attributs qui nous rendent dignes de considérations morales » (2011 : 13). Bien que la vulnérabilité s'envisage négativement en tant que modalité d'être menaçant le bien-être ou les intérêts d'une personne, au regard d'une certaine conception normative du bien-être humain centrée sur l'autonomie, elle est une caractéristique essentielle de la nature humaine : « c'est l'idée que nous sommes des êtres fragiles et nécessiteux et que nous ne possédons pas toujours les aptitudes nécessaires pour fonctionner comme des agents autonomes » (2011 : 14). Il convient donc de ne pas la nier : elle est de l'ordre d'un concept moral déclenché par l'importance que nous accordons aux personnes en situation de vulnérabilité, privées de leur autonomie dans le maintien de leur bien-être. Ainsi donc, de sa reconnaissance peut dépendre l'accès à des « capacités d'agir créatif » (Périlleux & Cultiaux 2009) tel qu'en rend compte notamment Payet (2011) à l'aide de la notion d'« acteur faible » : « individus, qui, dans leurs relations avec des institutions publiques », sont soit affectés par « une disqualification ordinaire qui les prive d'un statut d'égal dans une réciprocité des perspectives », soit « affaiblis par une catégorisation publique qui particularise et naturalise leur place dans l'espace social » (Laforgue et Payet 2008 : 9). « Mais en dépit de cette inscription dans une relation asymétrique ces acteurs faibles disposent d'une autonomie et sont en mesure de développer une “action, en propre” » (Laforgue 2009).

1.2. Le webchat comme reconnaissance de vulnérabilités

Partant de la définition de la vulnérabilité formulée, nous pouvons postuler que le dispositif de webchat est une reconnaissance de l'existence de formes de vulnérabilité, même s'il procède par une modalité spécifique, l'anonymat qui justifie possiblement la dimension normative de la notion de vulnérabilité. Il est difficile de déterminer si l'anonymat est une condition décisive de passage à l'acte de connexion, mais il est remarquable que de très nombreux appelants vérifient cette condition et soulignent parfois même que l'appel téléphonique ne constituait pas une ressource pour eux. Il est également observable que les appelants ne semblent pas par ailleurs vouloir se tourner vers d'autres dispositifs, notamment professionnels : ils les excluent lorsqu'ils sont proposés par l'écouter ou mentionnent souvent leur manque d'efficacité lorsqu'ils sont déjà fréquentés. On peut donc formuler l'hypothèse que « à partir de la mise à distance des corps de l'appelant et de l'écouter, grâce à la protection de l'anonymat, quelque chose de l'indicible peut tenter de se formuler » (Pierre

et Poitou 1996) et que cette formulation est facilitée par une prise de parole non phonique et hors du réseau sanitaire et social traditionnel.

Pour autant, l'existence du dispositif et le fait d'y avoir recours, tant pour l'écouter que pour l'appeler, ne sauraient justifier d'un changement de paradigme au point que chacun échapperait à l'injonction normative de l'autonomie. Le webchat pourrait donc être une opportunité de ne plus souffrir en silence, mais il peut également s'exposer à ce risque identifié par Payet et Laforgue (2008) qui observent que la voix des acteurs faibles « est de plus en plus requise, réclamée, imposée par les institutions pour soutenir leur action » et qu'elle peut dès lors s'inscrire « dans une logique de monstration de l'autre (lui imposant de s'exposer) et de démonstration (lui imposant de se justifier) » (2008 : 18).

Afin de répondre aux différentes questions soulevées à la fois par l'environnement sociétal et institutionnel, par la définition éthique de la vulnérabilité associée à l'acteur faible, et par la nature du dispositif du webchat, nous nous intéressons à un certain nombre d'observables linguistiques caractéristiques de notre corpus d'étude, dans un premier temps de la part des appelants, puis des écoutants.

2. Présentation du corpus de travail

Le corpus complet auquel se réfère l'analyse est constitué de 10 ans d'archive de webchats² (Kessler *et al* 2018) avec 36 942 conversations, soit 12 276 973 occurrences avec une moyenne de 698 mots par conversation. Nous avons extrait de ces 10 ans d'archive un corpus de travail de 30 conversations³. En procédant à une extraction informatique par thème (cf. graphe n°1 ci-après), nous avons retenu de manière aléatoire 10 conversations comportant deux, trois et quatre thèmes. Nous avons exclu les conversations identifiées sans thème (demande d'explications de la plateforme par exemple...) et celles avec seulement 1 thème, pas assez riche à nos yeux pour une exploitation linguistique.

² Ce projet se situe dans le prolongement du projet METICS consistant à visibiliser les formes de souffrance ordinaires habituellement retranchées des espaces communs d'apparition et à saisir tant ses modalités d'énonciation que sa prise en charge au moyen des technologies numériques. Ce projet était piloté par R. Huet, 2015.

³ Nous avons éliminé l'ensemble des discussions contenant moins de 15 échanges entre un appelant et une personne de l'association, ces échanges étant généralement peu représentatifs (problème de connexion, demande d'information, etc.).

Répartition des conversations en fonction du nombre de thématiques

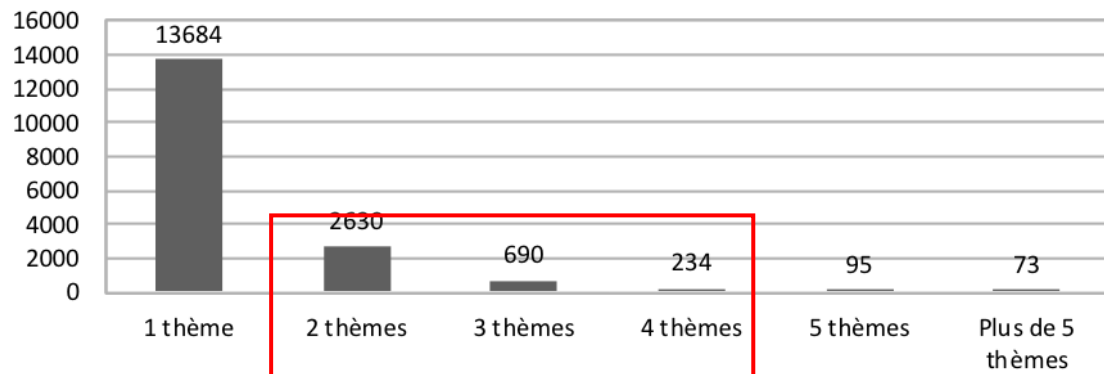
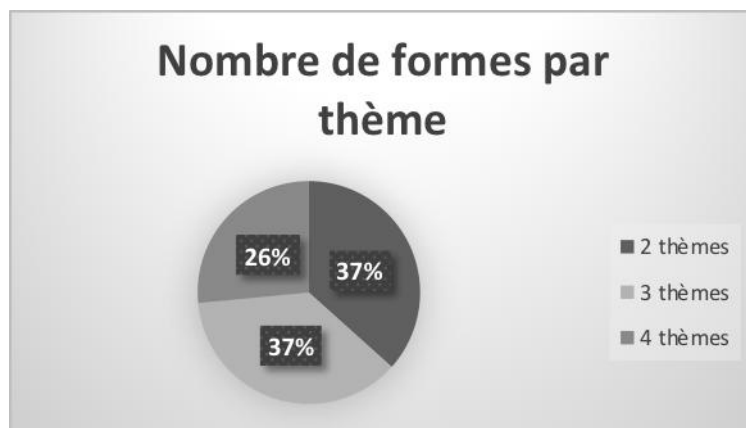


Figure 1 : Nombre de thèmes par conversation

La figure 1 décrit la répartition des conversations par nombre de thématiques dans ce corpus, et indique le nombre de conversations contenant 2, 3 ou 4 thèmes, la cible de notre investigation. Les 10 conversations retenues par thème (ce qui fait un total de 30 conversations) ont été sélectionnées de manière aléatoire par l'outil informatique et ne respectent pas nécessairement l'ordre d'apparition dans lequel les données ont été saisies par l'association.

2.1. Caractéristiques du corpus de travail

Le corpus se répartit comme suit :



Les trois corpus sont homogènes du point de vue du nombre de formes graphiques. Du point de vue de leurs caractéristiques linguistiques, ces conversations comportent des phénomènes particuliers avec les émoticônes, des apocopes (par exemple « ado », « télé », « bi ») des acronymes, des graphies orthographico-phonétiques, des fautes (orthographiques, typographiques, mots collés, et une très grande morphovariabilité (Kessler *et al.* 2004)). Ces phénomènes doivent leur origine au mode de communication (direct ou semi-direct), à la rapidité de composition du message ou aux contraintes technologiques de saisie imposées par

le matériel (terminal mobile, tablette, etc.). Du point de vue interactionnel, ces conversations par chat ont également leurs spécificités, le registre étant très surveillé, et ce de la part des deux interlocuteurs (Ledegen 2019) : le vouvoiement est quasiment tout le temps de règle⁴. Le vocabulaire familier est encadré par des guillemets (*faire son « intéressant »*) ou des excuses (*pardon pour le terme X*). Enfin, nous pouvons noter comme indice du registre formel le maintien du *ne* de négation à 100% par les écoutants, et à 83% par les appelants (*versus* 10% en conversation familière, dans les chats ordinaires). Ces discours s'apparentent donc à un « genre hybride » qui mélange des traits de l'oral et des traits de l'écrit (Mourlhon-Dallies, Rakotonoelina et Reboul-Touré 2004).

2.2 L'objectif annoncé : [Nom association] est à votre écoute

Ce dispositif peut fonctionner comme une reconnaissance de formes de souffrance ou tout au moins de besoins : besoin(s) de l'appelant, besoin(s) de l'écoutant. En termes d'objectif exprimé, il se limite cependant explicitement à l'écoute. Chaque connexion débute par une formule pré-formatée (Gulich 2008) de l'écoutant, « [Nom association] est à votre écoute » ; « nous sommes à votre écoute » ; « nous vous écoutons »⁵. Si nécessaire, au cours de l'échange ce rôle peut être rappelé : « nous ne pouvons qu'écouter votre problème mais en aucun cas vous soigner ».

La fréquente demande de conseil de la part de l'appelant est également refusée : « nous ne pouvons pas donner de conseil, ce n'est pas notre rôle ». Le webchat repose donc sur un contrat interactionnel précis : l'appel est à l'initiative de l'appelant, la prise de parole est sollicitée par l'écoutant qui se montre disponible à l'entendre et qui peut si nécessaire l'encourager.

Appelant (22:11:51): bonsoir⁶

Appelant (22:11:57): vous êtes une personne réele?

Chat-Accueil (22:12:13): En chair et en os

Appelant (22:12:38): et vous écoutez les gens...

Chat-Accueil (22:13:15): oui, c'est le rôle de notre association

Appelant (22:13:36): oui désolé

Appelant (22:13:42): c'est pas facile de parler

Cette étape incontournable est décisive, elle peut être très rapide dans sa réalisation, mais elle est également celle qui trouve un grand nombre de déconnexions toute proportion gardée par

⁴ Les rares tutoiements sont le fait de personnes étrangères qui le pratiquent ou de jeunes qui demandent à être tutoyés, continuant eux-mêmes le vouvoiement.

⁵ Le corpus présente une seule occurrence alternative « Que se passe-t-il ? », par laquelle l'interrogation présuppose que l'objectif de la prise de contact serait motivé par une raison autre, un problème, que celui du simple échange de mots. Alors, l'appelant rappelle et limite lui-même le rôle du dispositif à l'action de parler : « Je m'excuse rien juste parler ».

⁶ Les conversations sont reproduites dans leur format d'origine, sans corrections apportées.

rapport au nombre élevé de conversations qui se poursuivent. L'écoutant semble ici s'approprier les spécificités du dispositif du webchat, de « l'écrit d'écran » : « Numérisée, puis recomposée au seul profit de l'œil, la lettre a perdu sa pérennité matérielle et sa relation corporelle directe. D'une trace inscrite sur un support, nous sommes passés à une trace électronique fugitive qui ne présente plus de matérialité tangible » (Souchier 1996 : 108) pour définir un cadre interactif, une relation sociale, spécifique qui offre au sujet vulnérable une place de locuteur singulière. Le sujet ne l'acceptant pas quitte la session⁷ ; l'acceptant, il entre dans la relation interlocutive selon des mises en scène, notamment énonciatives (Vion 1999) qui seront l'objet des développements suivants.

3. De l'environnement institutionnel de la vulnérabilité à sa construction interactionnelle

Nous analyserons ces mises en scène en nous intéressant d'abord à des indices linguistiques caractéristiques des prises de parole écrites de l'appelant, puis à d'autres, caractéristiques de celles de l'écoutant.

3.1. Rôle pragmatique de la séquence « Présentation de soi »

La nature et la construction interactionnelle du corpus nous entraîne à prendre en compte le niveau de la séquence comme niveau de structure intermédiaire pertinent entre l'énoncé et l'échange (Adam 2005). Dès les premiers échanges et après l'expression des salutations de l'appelant et de l'écoutant, l'appelant amène un ou plusieurs topics (alcool, solitude, santé, famille...) que Mondada & Berthoud (1992) définissent comme « les processus marqués et observables dans le déroulement de l'interaction, celle-ci inscrivant d'emblée le topic dans un processus de co-construction rendue mutuellement manifeste par les participants eux-mêmes » (1992 : §12). Ces topics sont évoqués dans leur versant douloureux mettant en place une deixis comme construction référentielle « rapportant les objets et événements du monde à la place qu'occupe le locuteur dans l'espace et dans le temps, donnant un repère à une référence partagée » (Danon-Boileau 1992). Ces éléments de présentation (de soi) qui, à la fois, présentent le locuteur, motivent la raison de l'appel et mettent en place les processus dialogaux, fonctionnent comme des embrayeurs.

Écouteur: bonsoir, [Nom association] est à votre écoute

Appelant: bonsoir

Écouteur: bonsoir

Appelant: je me permets de vous écrire je me sens très mal ce soir

⁷ Les conversations dysfonctionnantes, où l'écouteur quitte l'interface, forment environ 8% du corpus total : différentes causes ont pu être identifiées dont le haut degré de formalité de certaines tournures de relance et de réassurance, l'utilisation de *small talk*, ou encore l'absence de la voix et d'une intonation compréhensive, qui peut faire recevoir certaines formulations comme un reproche (Ledegen 2019).

Écouteur: pouvez-vous en dire plus ?

Appelant: j'ai 30 ans, j'ai eu beaucoup de soucis qui se sont accumulés ces derniers mois ...

Ces topics se déroulent dans le fil de l'échange, alimentent la perception négative que les appelants ont d'eux-mêmes par des procédés qui configurent le discours de la vulnérabilité.

3.1.1 Constructions énonciatives et polarités positive vs négative

Sur 30 conversations, 25 se présentent avec un pronom à la première personne du singulier alors qu'une seule conversation porte sur les préoccupations de l'appelant concernant un tiers. Par ailleurs, ces énoncés introducteurs sont majoritairement construits avec une polarité positive qui aboutira dans le déroulé de l'échange à des mises en discours qui renvoient aux stigmates.

	Polarité positive	Polarité négative	total
Énonciation à la première personne	25	4	29
Énonciation à la troisième personne	1	0	1
total	26	4	30

Polarité positive

Certains énoncés se construisent avec *je* + auxiliaire *être*, ce qui essentialise le prédicat et lui donne une caractéristique intrinsèque, voire un trait définitoire.

Id :4566

Appelant: je suis agressif verbalement avec mes parents

Id :7569

Appelant: je suis une femme qui souffre d'alopecie androgénique

Le sujet semble ici rapporter le jugement d'un tiers pour formuler la raison de son mal-être : il nous fait lire la voix de ses parents ou du corps médical. On identifie une construction empathique hétéro-attribuée par laquelle l'appelant n'est « tributaire que d'un seul point de vue » qui domine le sien en sous-énonciation (Rabatel 2017).

Cette construction n'est cependant pas la plus fréquente. D'autres énoncés construits avec *je* engageant l'appelant dans son dire et préparent l'annonce du topic renforcé par la présence d'un intensifieur (*très, trop, de plus en plus...*) pour augmenter la portée de ce dernier.

Id :4566

Appelant : en fait, **j'ai** 17 ans et c'est **très** compliqué chez moi

Id :4773

Appelant : bon **mon problème** c'est que **rien ne va**

Id :5969

Appelant : Bonsoir, **j'ai** juste envie de **me** sentir **moins** seule en ce dimanche soir

Id :4808

Appelant : **je me** permets de vous écrire **je me** sens **très** mal ce soir

Écouteur : pouvez-vous en dire plus ?

Appelant : j'ai 30 ans, j'ai eu **beaucoup** de soucis qui se sont accumulés ces derniers mois

Id :1096

Appelant : **J'ai** l'impression d'être **trop** nulle pour réussir ce que **j'ai** envie de faire

Id :4488

Appelant : **je** me sens **très mal**, chagrin dans la poitrine et peur dans le ventre

Id :1680

Appelant : voilà, **je me travestis** en cachette depuis des années mais maintenant j'ai de **plus en plus** de mal à le vivre ainsi

A l'exception du dernier extrait, on constate que le sujet ne nomme plus la cause de sa vulnérabilité, mais se centre sur l'expression de son ressenti douloureux. L'intensification et/ou l'accumulation expriment un état de débordement auquel l'appelant ne parvient à opposer plus aucune résistance.

Polarité négative

La construction négative avec la première personne place d'entrée l'appelant dans une incapacité à accepter le quotidien :

Id : 4959

Appelant : **je ne vais pas très bien** tout me parait si difficile à faire je crois ne pas pouvoir me sortir de là

Id :0218

Appelant : **je n'arrive plus** a géré mes angoisses et je pense fortement au suicide pr en finir avec mes souffrances

Comme dans les exemples précédents, la souffrance est d'emblée exprimée à l'aide de séquences préformées (Gulich 2008) qui constatent et justifient la détresse et l'abandon. On remarque en outre la quasi-systématicité de la mention temporelle. Elle délimite dans l'itinéraire de l'appelant une période douloureuse justifiant l'appel et qui est présentée comme rompant – anormalement – le cours de la vie quotidienne du sujet. Dans l'exemple (Id : 4566), un locatif semble jouer un rôle comparable, en limitant la souffrance audit lieu.

Id :4566

Appelant : en fait, **j'ai** 17 ans et c'est **très** compliqué chez moi

Par ailleurs, dans l'exemple (Id : 0218) ci-dessus, l'acceptation du mal-être avec une polarité négative introduite par l'adverbe *ne...plus* procède de façon comparable exprimant une chronologie opposant deux situations, l'une renvoyant à l'état normal, l'autre à l'état anormal. Dans l'exemple suivant (Id : 5969), l'adverbe d'énonciation « juste » dénie la cause présumée par le dispositif de l'appel (*je vais mal*) pour la contrecarrer par une formulation adoucie et rendue acceptable (*je veux me sentir moins seule*) ;

Id :5969

Appelant : Bonsoir, **j'ai** juste envie de **me** sentir **moins** seule en ce dimanche soir

L'appelant Id : 1680 affiche d'abord un vécu assumé : *je me travestis en cachette depuis des années*, mais finalement, par l'oppositif *mais*, il cède place au mal-être actuel.

Id :1680

Appelant : voilà, **je me travestis** en cachette depuis des années mais maintenant j'ai de **plus en plus** de mal à le vivre ainsi

L'expression du mal-être emprunte un détour par lequel le sujet ne se dit que rarement dans un état de vulnérabilité (à l'exception de l'exemple Id : 4488). Elle passe par la reconnaissance d'une souffrance dont il est le siège, qui l'affecte récemment et ponctuellement dans un parcours antérieurement plus serein et donc plus acceptable. La souffrance avouée ou consentie semble donc ici à demi rejetée.

3.1.2 Constructions et valeur sémantique de la déixis qui construisent les stigmates

Parler de soi est une activité difficile même avec un dispositif prévu à cet effet car l'appelant s'expose en se confiant, se rend vulnérable en s'ouvrant à autrui et en donnant accès à ses "réserves" (Goffman 1974), ou même à ses secrets. Comme le souligne Vion (1994 : 217) « conventionnellement masquée, rarement évoquée et partagée, la souffrance ne se dit pas (loi de discrétion) et la décrire est pour le sujet une tâche de quasi-improvisation langagière ». Se dévoiler et se raconter relève d'un domaine à risques d'où l'abondance de formes de *modulation* (processus tendant à diminuer la part de subjectivité que chacun peut investir dans l'interaction) et de *tension* (processus inverse) (Vion, 1992-2000 : 244).

Dans l'exemple suivant, à partir du topic exprimé dans sa polarité négative *je ne me sens pas bien*, le locuteur met en place le registre de l'énumération dans les éléments constitutifs de la déixis négative à la fois dans la construction verbale *Je n'ai pas envie de, je ne vois pas l'intérêt de, je n'ai pas confiance en, j'ai du mal à, j'ai l'impression que je ne sais pas ce que je veux* et dans la construction du groupe nominal *la vie déprimante*. Chacun de ces éléments est cumulatif pour aboutir à la caractérisation qui vient clore les éléments de justification qui motivent l'appel : *en fait, je suis bipolaire*. C'est alors le diagnostic médical qui est rapporté : malgré le long développement qui précède, le sujet se retranche derrière la fatalité de la maladie qu'il semble subir.

Id : 0111

Appelant: **je ne me sens pas bien**

Appelant: **je n'ai pas d'envie, je ne vois pas l'intérêt de vivre**

Appelant: **je n'ai pas confiance en moi**

Appelant: j'ai du mal à aller vers les autres

Appelant: je trouve la vie déprimante

Appelant: j'ai l'impression que je ne sais pas ce que je veux [...]

Appelant: **en fait je suis bipolaire**

Dans l'exemple suivant, le topic se construit d'abord dans le registre de la gradation : *J'ai rencontré une femme qui me plaît. Nous parlons beaucoup, nous nous embrassons, Je n'ose pas aller plus loin*. Puis ce début de récit se construit avec l'enchâssement d'un autre récit

avec la déixis qui met un terme à cette gradation en évoquant le viol dont l'appelant a été victime au cours de son enfance, viol qui perturbe maintenant ses relations amoureuses et sexuelles.

Id : 1799

Appelant : **Bonjour. Je suis un homme de 31 ans. J'ai rencontré une femme qui me plaît. Nous parlons beaucoup, nous nous embrassons. Je n'ose pas aller plus loin. J'ai été violé.** J'ai eu quelques « premières fois » mais l'acte sexuel m'a toujours fait peur. Je sais que je devrais lui en parler mais j'aimerais partager ce bon moment sans penser à mon passé

Écouteur : Tout ce que vous me dites-là, c'est un fameux paquet. On peut prendre un peu de temps pour en parler.

Appelant : oui, mais comme ça, j'étais clair...

Écouteur : Oui. Si vous voulez, vous pouvez commencer par ce qui aujourd'hui est pour vous le plus important à échanger.

Appelant : J'ai à la fois envie de lui faire l'amour et besoin de temps ; en fait, j'ai tellement besoin d'affection et ai l'impression que le sexe gâcherait tout...

Écouteur : ce que vous dites-là, vous avez déjà pu lui en dire quelque chose à la femme que vous aimez ?

Appelant : Non, je lui ai juste dit que je ne voyais plus ma famille et que mon enfance n'avait pas été très heureuse...

Écouteur : Mais je suppose que votre famille et votre enfance sont très liées à ce que vous avez subi.

Appelant : Bien sûr

Le déroulé du topic, dans de nombreux webchats, laisse s'exprimer l'ambivalence du statut d'acteur faible. On entend d'une part, grâce au dispositif d'écoute, la reconnaissance d'un certain nombre de faiblesses vécues par l'appelant. Pourtant, cette forme d'acceptation qui permettrait d'envisager un état de vie autre est rendue inacceptable par la convocation d'une normalité sociale qui justifie ou renforce le mal-être – *la maladie empêche de vivre normalement, la rencontre doit se conclure par l'acte sexuel* – et qui fait taire la recherche de vie dans la fragilité exprimée. L'affaiblissement atteint son comble quand arrive le sentiment de résignation et d'échec.

Id : 8530

Appelant : **c'est bien là où je ne trouve pas de solutions** et où je ne trouve pas d'écoute auprès de mon mari

Écouteur : avez-vous réfléchi à ce que vous pourriez laisser un peu de côté ,

Appelant : c'est ça qui est difficile car je peux laisser plein de chose de côté **mais comme personne ne m'aidera je sais que tout va s'accumuler et l'addition sera lourde à payer.**

Id : 0218

Appelant : et depuis toutes mes relations sont vouées à l'échec, encore cet après-midi, je pensais faire confiance à un homme et bien non tt a encore tourne à l'échec, et j'en peux plus

Paradoxalement, malgré son initiative de prise de parole, l'appelant semble dans ces séquences expositives s'enfermer dans son état de vulnérabilité passif se privant d'une

véritable capacité de faire. Se rendant toutefois sur le webchat, il entre dans une interaction susceptible de l'aider à dépasser son enfermement pour atteindre le statut d'acteur faible. Nous nous intéressons donc dans ce qui suit singulièrement à la réponse de l'écoutant.

4.2. Une écoute qui souligne le statut d'acteur faible

Le discours de l'écoutant présente souvent des figements, ce qui ne permet pas toujours de construire l'appelant comme un véritable interlocuteur. Des tendances générales se dessinent, dont certaines s'apparentent seulement à l'introduction d'une distance (registre formel, ...) et d'autres à un figement interactionnel qui désincarne.

4.2.1 Désobjectivisation de la souffrance

Un premier indicateur de prise de distance consiste en l'utilisation d'un pronom *nous* particulier par les écoutants : à côté des classiques

- *nous* exclusifs, représentant ici l'institution et ses bénévoles (***nous sommes*** à votre écoute ; ***nous sommes aussi présents au téléphone***),
- *nous* inclusif (*pouvez-vous décrire cette angoisse, pendant que **nous causions** ; **nous pouvons échanger** si vous le souhaitez*), et
- *nous* génériques s'apparentant à un *on* valant pour tous (*c'est quelquefois plus facile de parler à une personne que **nous ne connaissons pas***),

il s'atteste un *nous* que nous pouvons nommer *de distanciation* : *vous ressentez un manque, **pouvons-nous dire** que c'est de votre identité qu'il s'agit ?* Il désigne clairement un *je*, à la manière d'un *nous de modestie* ou *de majesté*, et est ici employé pour éviter la désignation trop individualiste d'un *je*, et introduire par ailleurs de la distance avec son interlocuteur.

Le discours de l'écoutant se particularise par ailleurs par un suremploi de substantifs qui reformulent des états désignés par les appelants sous forme d'adjectifs ou de verbes : il en est ainsi pour *souffrance* (indice de spécificité lexicale +3) (1 occ. appelant / 7 occ. écoutant) ou encore *angoisse* (indice +3) (3 occ. appelant / 11 occ. écoutant) : *le plus important est de ne pas rester seule avec votre souffrance ; je comprends votre angoisse*.

Dans certains cas, les énoncés contenant ces nominalisations se caractérisent par une formalité qui apparaît bien trop grande, donnant parfois lieu à un rejet de l'interlocuteur, ce dernier quittant la conversation : *je vous sens submergée par la souffrance qui devient complètement insupportable ; il est temps de déposer votre souffrance ; une profonde solitude, c'est ce que vous ressentez*. Ces derniers énoncés pourtant s'apparentent aux énoncés rassurants proches des lieux communs dans ces conversations : *il ne faut pas désespérer du genre humain ; il faut du temps ; il faut du courage ; il faut retrouver le chemin du bonheur ...*

Nous trouvons en jeu ici la manifestation de l'une des causes pour laquelle Payet et Laforgue (2008) qualifient la voix des acteurs faibles de voix inaudible « du fait de sa forme non conventionnelle, déviante ». L'écouter signifie cette déviance indirectement par le traitement qu'il accorde à la parole de l'appelant. Par une activité de reformulation du dire de l'appelant, effectuée à partir du paradigme normatif du bien-être, il remet ce dire dans le droit chemin : alors que l'appelant tente d'exprimer son état de vulnérabilité, l'écouter catégorise cette vulnérabilité à l'aide de termes génériques qui ne permettent pas d'exprimer le caractère singulier de la souffrance vécue par l'appelant. Il utilise à cet effet les formules toutes faites de la pensée dominante qui par leur valeur modale déontique invisibilisent le ressenti subjectif de l'appelant. Simultanément et de façon parfois paradoxale, les repérages énonciatifs, notamment l'allocutivité du "vous" (*votre souffrance*) particularise ladite souffrance dans sa relation avec l'appelant. Il y a donc la reconnaissance d'une forme de souffrance mais celle-ci est tenue à distance par l'écouter, stigmatisée dans une dimension quasi ontologique qui rend invisible la réelle souffrance du sujet.

4.2.2. Effets de la reformulation

L'exercice essentiel demandé aux écoutants consiste en une reformulation ou une demande de reformulation pour faire expliciter à l'appelant la raison de son mal-être :

Id : 1680

Écouter : souhaitez-vous expliquer un peu plus les effets de ce mal-être ?

Id : 1680

Écouter : vous ressentez un manque, pouvons-nous dire que c'est de votre identité qu'il s'agit, vous avez du mal à vous situer ¶

Appelant : oui c'est un peu ça ¶

Écouter : c'est un peu ça dites-vous ? ¶

Id : 0508

Appelant : Ben oui pourquoi ? Pourquoi se battre ? Pour rien car plus rien ne vaut la peine de se battre ¶

Écouter : vous ressentez un vide, est-ce cela ,

Appelant : Vide et perdu ¶

Écouter : souhaitez-vous parler de ce qui vous fait écrire que vous êtes perdu ? ¶

Appelant : Si vous voulez ¶

Écouter : cet espace est pour vous, vous dites ce que vous souhaitez ¶

Appelant : Voyez-vous le seul fait que cela soit fait que l'on se sent seul ¶

Écouter : une profonde solitude, c'est ce que vous ressentez ¶

Votre correspondant a quitté cette session

Ces reprises constituent « des lieux de transition et de négociation entre des paroles qui coexistent et qui, par ajustements successifs, sont remises en jeu au sein de l'interaction verbale » (Vion, 2006 : 25). Et à l'instar de l'entretien mené par un médecin ou psychologue, « la reprise par reformulation de la parole de l'autre, implique une recatégorisation lexicale

qui manifeste [...] son implication énonciative » (Vion, 2006 : 21). Comme le montre le dernier échange, les reformulations quasi répétitives de l'énoncé précédent (avec transformation d'adjectif en substantif, cf. *supra* : *seul* > *solitude*) doublées d'une itération des demandes d'explicitation (*vous ressentiez un vide, est-ce cela ?*) donnent souvent lieu à un rejet, le correspondant quittant la session.

Il s'agit par ailleurs d'un échange où la demande d'information complémentaire n'est pas toujours facile à formuler ni à recevoir, d'autant qu'en l'absence de la voix et d'une intonation empathique, certaines formulations sont reçues comme des jugements, ici fortement amplifiés. Ainsi, la formule *X ou Y* est très fréquente, soit en citation directe du discours précédent, soit en demande de reformulation d'un terme utilisé par l'appelant :

Id : 508

Appelant : Et bien je ne sais plus quoi faire vivre ou mourir

Appelant : Je n'éprouve plus rien ¶

Écouteant : vivre ou mourir

Appelant : Je ne sais même pas si je suis heureux

Écouteant : votre vie n'a plus de sens, est-ce de cela qu'il s'agit ? ¶

Appelant : Oui pourquoi se battre ? Si rien n'a d'importance ¶

Écouteant : rien n'a d'importance aujourd'hui c'est ce que vous voulez dire ? ¶

Appelant : Ben plus rien ne me rend heureux !

Appelant : Et que reste-t-il !

Appelant : Si le bonheur n'est plus là ¶

Id : 4985

Appelant : Bonsoir

Écouteant : bonsoir et bienvenue ¶

Appelant : Merci je déprime ¶

Écouteant : déprime passagère ou dépression profonde ?

Cette formule fort sèche, étonnante dans la phase d'ouverture de la conversation, semble appartenir à un discours administratif d'interrogation. Il est à remarquer qu'il ne fait pourtant pas réagir les appelants, peut-être de par son emplacement initial dans l'échange, et le caractère prototypiquement concis des échanges de communication médiée par ordinateur (CMO). La formulation alternative illustrée par ces deux exemples fonctionne de nouveau, mais à l'initiative de l'écouteant, comme un processus d'enfermement de l'appelant. Par « vivre ou mourir », c'est l'impossibilité de vivre avec des fragilités qui est exprimée, par « déprime passagère ou dépression profonde », c'est la raison médicale qui s'exprime sous la forme d'une catégorisation scientifique enfermant dans la maladie. Le sujet est emprisonné dans des catégories prédéfinies naturalisées. L'exemple id : 508 illustre, en outre, une autre forme d'enfermement déployé à l'échelle de la séquence qui semble par les reformulations répétées se boucler sur elle-même et asséner des idéaux (le sens de la vie = le bonheur), là où

pourtant l'appelant par différents indices (modalité du doute « je ne sais pas », l'interrogation indirecte, le potentiel) appelle son interlocuteur à formuler la solution.

Enfin, les écoutants produisent aussi des formulations prudentes s'apparentant à des conseils : il en est ainsi pour les tournures commençant par *pourquoi, et si, peut-être* :

- Et pourquoi ne pas vous autoriser, si besoin est, une petite contre-vérité ?
- Et si vous étiez un peu plus « autoritaire » ?
- Peut-être alors pouvez-vous changer d'attitude, passer aux actes qui le mettront en confiance ?

De même pour les interrogations qui suggèrent des actions :

- Avez-vous pensé à un travail avec un psy ? ¶
- Parler de ce que vous ressentez avec un professionnel, serait-il de nature à vous aider ?

Enfin, quelques impératifs ou injonctions formulent des conseils avisés :

- prenez le temps de vous poser ;
- il faut que vous trouviez le temps de vous faire aider par un psy.

Ces différentes formes de conseil donnent parfois lieu à un rejet, la proposition de modification de comportement étant peut-être reçue comme un jugement, comme une mise en cause de la face du partenaire (Goffman 1974 ; Traverso, 1996 : 38) ou bien, tel que le souligne la modalité du doute qui accompagne ces réalisations et qui entoure « le conseiller » de précautions, comme des propositions risquées qui exposent l'appelant à s'affranchir du jugement normatif qui délégitimerait la cause de la souffrance. Par exemple, pour le premier de ces exemples, en agissant dans le sens suggéré, l'appelant obéit à une *contre-vérité*.

Éléments de conclusion

L'analyse indicielle du webchat, forme spécifique d'institutionnalisation de la parole dans le cadre notamment d'actions visant à améliorer l'aide publique dans la vulnérabilité des transitions biographiques, témoigne d'un dispositif souvent marqué par l'ambivalence. Il semble ainsi lui-même contribuer à la notion d'acteur faible.

En tant que dispositif interactionnel spécifique du fait notamment du dispositif, il sollicite les capacités créatives de l'appelant dans l'interaction techno-langagière comme peut y inviter « le concept de vulnérabilité [qui] est aujourd'hui généralisé au point que celle-ci est devenue une catégorie analytique à part entière » (Brodiez-Dolino 2015 : 10). Pourtant, notre corpus d'analyse montre que se connecter n'est pas nécessairement interagir et se co-construire de façon créative pour vivre avec ses faiblesses en les transformant en ressources.

Le dispositif permet à un certain nombre d'individus de prendre l'initiative voilée de venir à la rencontre de l'autre. La parole est cependant conçue par les deux interactants comme

médium technique relationnel (parler, discuter, échanger, causer). L'appelant décrit ses souffrances, il les expose, voire les accumule, mais tout en s'effaçant ou tout en les délégitimant en référence à des idéaux partagés : sa voix est audible, mais le locuteur s'invisibilise. Le désir d'autonomie initial est semble-t-il contrecarré par les injonctions normatives susceptibles d'alimenter les sentiments de honte ou de culpabilité. Ainsi, par exemple, lorsqu'un écoutant, après un discours d'un appelant axé sur le sentiment de honte suite à une opération intrusive, réplique par les mots « difficile épreuve, avec beaucoup de questions et d'angoisses certainement, mais pas du tout honteuse », le correspondant quitte la session. L'essai d'atténuation du mal-être, par un jugement pourtant revalorisant mais qui renvoie à la stigmatisation sociale et à l'auto-évaluation de sujet, alors reconnues comme préconstruits, échoue.

L'ambivalence est également présente du côté de l'écouter qui, disponible et singulièrement attentif au maintien de la relation comme le montre la reprise systématique des mots de l'autre, se distancie par la mise en scène énonciative et par une activité de reformulation généralisante qui renvoie à des expressions préfabriquées sur la souffrance : « C'est le propre de l'être humain de se poser des questions » ; « on a tous des épreuves dans la vie » ; « parfois, il y a des moments difficiles à passer ». La démarche individuelle de l'appelant est comme niée, ses émotions, son vécu personnel et subjectif disparaissent : « D'une certaine manière les images issues du sentir et des symboles sont emprisonnées dans les mots clefs ou les mots dont on a peur. Avec lesquels on nous fait peur. [...] Verbes, compléments, adjectifs disparaissent dans les représentations figées et défensives » (Sosolic, 2015 : 130).

Éléments bibliographiques

- ADAM Jean-Michel (2005), *Les textes types et prototypes. Récit, description, argumentation, explication et dialogue*, 2e édition, coll. "Fac-Linguistique", Armand Colin.
- BERTHOUD Anne-Claude et MONDADA Lorenza (1992), « Entrer en matière dans l'interaction verbale : acquisition et co-construction du *topic* en L2 », *Acquisition et interaction en langue étrangère* [En ligne], 1 | 1992, mis en ligne le 14 février 2012, consulté le 16 mars 2019. URL : <http://journals.openedition.org/aile/4881>
- BRODIEZ-DOLINO Axelle (2015), « La vulnérabilité, nouvelle catégorie de l'action publique », *Informations sociales*, 188 : 10-18
- ENGRAND Emmanuel (2002). « Gestion conversationnelle d'un diagnostic médical dans un service d'écoute sur le cancer », dans ENGRAND Emmanuel, LAMBOLEZ Sophie et TROGNON Alain (Eds.), *Communications en situation de travail à distance*, Nancy : PUN, 66-81.
- GOFFMAN Erving (1974), *Interaction ritual*. (Ed. française : *Les rites d'interaction*. Paris, Minuit.).

- GÜLICH Elisabeth (2008), « Le recours au préformé : une ressource dans l'interaction conversationnelle », *Congrès Mondial de Linguistique Française*, Paris, Institut de Linguistique Française, 869-879.
- KESSLER Rémy, TORRES Juan Manuel et EL-BESE Marc (2004), « Classification thématique de courriel par des méthodes hybrides », Journée ATALA sur les nouvelles formes de communication écrite.
- KESSLER Rémy, BECHET Nicolas, LEDEGEN Gudrun et PUGNIERE-SAAVEDRA Frédéric (2018), « Exploration par apprentissage de discussions de personnes en détresse psychologique », *Ingénierie des Connaissances (IC 2018)*, Nancy, 95-102.
- LAFORGUE Denis (2009), Des institutions et des acteurs faibles : Pluralité et ambivalence des formes de reconnaissance. Colloque "Reconnaissance, reliance et transactions". MISHA Jan Strasbourg, France.<hal-00839279>
- LEDEGEN Gudrun (2019), *'Bonsoir. Je vais mal'*. La difficile expression du dévoilement de soi et de l'empathie dans un chat de prévention du suicide, dans ABECASSIS Michael, BLOCK, Marceline, LEDEGEN Gudrun et PEÑALVER VICEA Maribel, *Le grain de la voix dans le monde anglophone et francophone*, Oxford, Peter Lang, 193-214.
- MARCOCCIA Michel, 2004, « La communication Écrite médiatisée par ordinateur : faire du face à face avec de l'écrit », Journée d'étude de l'Atala *Le traitement automatique des nouvelles formes de communication Écrite (e-mails, forums, chats, SMS, etc.)*, ENST Paris, publication en ligne, 9 pages, <http://www.up.univ-mrs.fr/~veronis/je-nfce/Marcoccia.pdf>
- MOREL Marie-Annick et DANON-BOILEAU Laurent (Eds) (1992), *La deixis*, colloque en Sorbonne, 8-9 juin 1990. Paris, PUF.
- MOURLHON-DALLIES Florence, RAKOTONOELINA, Florimond et REBOUL-TOURE, Sandrine (2004), *Les discours de l'internet : nouveaux corpus, nouveaux modèles ?*, Carnets du Cédiscor 8, Presses de la Sorbonne nouvelle.
- PAVEAU Marie-Anne et PEREA François (2012), 'Corpus sensibles', *Cahiers de Praxématique*, 59.
- PAYET Jean-Paul et BATTEGAY Alain (Dir) (2008), *La Reconnaissance à l'épreuve. Explorations socio-anthropologiques*, Villeneuve d'Ascq, Presses Universitaires du Septentrion.
- PAYET Jean-Paul et LAFORGUE Denis (2008), « Qu'est-ce qu'un acteur faible ? Contributions à une sociologie morale et pragmatique de la reconnaissance », dans PAYET Jean-Paul, GIULIANI Frédérique et LAFORGUE Denis, *De l'indignité à la reconnaissance. Enquête sur la voix des acteurs faibles*. Rennes : Presses Universitaires de Rennes, 9-25.
- PERILLEUX Thomas et CULTIAUX John (2009), *Destins politiques de la souffrance*, Toulouse : ERES, Coll. « Sociologie clinique ».
- PIERRE Nadège et POITOU Pierre (2004), « A partir de l'intime, un lieu d'exercice de la santé publique », dans *La santé de l'homme*, INPES, 272 : 13-15.
- RABATEL Alain (2017), *Pour une lecture linguistique et critique des médias. Empathie, éthique, point(s) de vue*, Limoges, Lambert-Lucas.
- ROGERS Carl (1994), *La relation d'aide et la psychothérapie*, Paris, ESF.
- SOSOLIC Stéphane (2015), « Récit, discours, parole et phénomène », *Philosophique* [En ligne], 18, mis en ligne le 01 décembre 2016, consulté le 16 mars 2019, URL : <http://journals.openedition.org/philosophique/903>.
- SOUCHIER Emmanuel (1996), « L'écrit d'écran, pratiques d'écriture & informatique », *Communication et langages*, 107,105-119.

- TRAVERSO Véronique (1996), *La conversation familière : analyse pragmatique des interactions*, PUL.
- VION Robert (1992), *La communication Verbale. Analyse des interactions* Hachette Supérieur, Paris.
- VION Robert (1994), « La linguistique et le dialogue », communication au colloque Dialogique, Université du Maine, (Peter Lang, Berne).
- VION Robert (1999), « Pour une approche relationnelle des interactions verbales et des discours », *Langage et société*, 87, 95-114
- VION Robert (2006), « Reprise et modes d'énonciation implicative », *La linguistique*, 42, 11-28.