Caractéristiques d'un dispositif d'écoute par chat : routinisation discursive objectivée et empathique pour une libération du dévoilement de soi

*Characteristics of a chat listening device: objectified and empathic discursive
routinization for a liberation of self-revelation*

Nathalie Garric

Édition électronique

URL : <http://journals.openedition.org/corpus/4967>

DOI : 10.4000/corpus.4967

ISSN : 1765-3126

Éditeur

Bases ; corpus et langage - UMR 6039

Référence électronique

Nathalie Garric, « Caractéristiques d'un dispositif d'écoute par chat : routinisation discursive objectivée et empathique pour une libération du dévoilement de soi », *Corpus* [En ligne], 21 | 2020, mis en ligne le 09 mars 2020, consulté le 24 janvier 2021. URL : <http://journals.openedition.org/corpus/4967> ; DOI : <https://doi.org/10.4000/corpus.4967>

Ce document a été généré automatiquement le 24 janvier 2021.

© Tous droits réservés

Caractéristiques d'un dispositif d'écoute par chat : routinisation discursive objectivée et empathique pour une libération du dévoilement de soi

Characteristics of a chat listening device: objectified and empathic discursive routinization for a liberation of self-revelation

Nathalie Garric

- 1 Dans le cadre de cette contribution, nous nous intéressons à un dispositif d'écoute par webchat mis en place par une association d'accompagnement de personnes en détresse qui se donne une mission générale de prévention contre le suicide. Ce dispositif de chat, qui vient compléter la disponibilité notamment de la communication téléphonique, reçoit un taux de fréquentation remarquable qui pourrait relever de certaines de ses caractéristiques alors plus adaptées *a priori* à la démarche de certains usagers. Le contexte ne permet cependant que faiblement de s'appuyer sur des données objectives quant aux raisons qui poussent l'appelant vers le chat plutôt que le téléphone, même si certains usagers peuvent mentionner qu'ils privilégient ce médium car l'émotion y est plus diffuse. Il ne permet pas non plus d'identifier l'impact de l'échange sur l'état, les décisions et les actions à venir de l'appelant. Pour autant, cet acteur de la prévention peut vouloir, si ce n'est doit, « au-delà de sa volonté de faire du bien à ceux qui vont mal ou de mettre des mots sur des maux, s'engager progressivement, mais avec détermination, à faire la preuve de son efficacité, c'est-à-dire de sa capacité à rendre un service que l'appelant trouvera ici au moins aussi bien, si ce n'est mieux, qu'ailleurs » (Cohen 2004 : 19).
- 2 Pour contribuer à cet objectif, c'est de l'analyse linguistique du discours que nous étudierons ces productions du webchat. Nous nous intéresserons à quelques régularités du corpus, retenues en raison de leur fréquence, mais également, en raison de leur

contribution à la compréhension du fonctionnement de cette pratique numérique et des enjeux de l'expression et de la co-construction de la souffrance dans ce dispositif. Ce dispositif « sociotechnique » soulève un certain nombre de questions préalables à toute analyse du discours. Elles sont nécessaires à la reconnaissance des données recueillies comme corpus pertinent pour une analyse menée, non seulement, dans un objectif de caractérisation de la pratique langagière, mais également dans un objectif d'expertise sociale de cette pratique, laquelle nourrit à plus ou moins long terme une dimension interventionniste.

I. Questionnements méthodologiques, corpus et dispositif du chat

- 3 Pour mener cette étude, nous nous appuyons sur un corpus de référence, un corpus complet d'interactions écrites médiées constitué de 10 ans d'archive de webchats¹ (Kessler *et al.* 2018) comprenant 36 942 conversations soit 12 276 973 formes avec une moyenne de 698 mots par conversation. D'un point de vue général, « [N]ous observons des phénomènes linguistiques bien particuliers comme des émoticônes, des apocopes (par exemple “ado”, “télé”, “bi”) des acronymes, des fautes (orthographiques, typographiques, mots collés), et d'une très grande morphovariabilité et d'une créativité explosive » (Kessler *et al.* 2004).

- 4 À propos de matériaux comparables au nôtre, Cislaru et Sitri (2012 : 61) rappellent quelques aspects scientifiques fondamentaux qui définissent la pertinence de tout corpus en analyse du discours :

En AD, le corpus n'est pas seulement construit, comme dans la plupart des domaines de la linguistique, en fonction d'un objectif de recherche ; il est, par ailleurs, contextualisé et mis en relation avec des « conditions de production », avec des pratiques sociales, plus largement avec des extérieurs qui le déterminent. [...] il doit répondre aux critères de représentativité, d'homogénéité et de différence afin de rendre possible la mise en série des données et la généralisation/théorisation.

I.1. Chat-accueil comme dispositif de reconnaissance

- 5 L'association terrain de cette analyse est une association loi 1901 depuis 1960. Elle fédère de nombreuses associations régionales, et a été reconnue d'utilité publique en 1967. Le dispositif du Chat-Accueil a été lancé en 2005, il s'ajoute à l'usage du téléphone et de la messagerie. Cette initiative pionnière peut être classée dans « le monde de la téléphonie de la santé » (Rousseau 2009) ou encore « le domaine de la téléphonie sanitaire et sociale » (Chauvière 2002). Elle témoigne du fort développement de ce type d'activité qui a reçu initialement le soutien d'initiatives militantes, puis des secteurs associatifs et professionnels socio-médicaux pour désormais intégrer les politiques de santé publique (Cadéac, Ferranini, & Oddoux 2004) et participer à un ensemble de pratiques préventives contre le suicide. Parmi les différentes propositions institutionnelles, il convient de souligner que « l'action des CPS [Suicide Prevention Center] est habituellement basée sur un modèle de crise du processus suicidaire. D'après ce modèle, les sujets suicidaires qui s'adressent aux CPS sont considérés comme étant dans un état de crise limité dans le temps : une intervention d'urgence qui aide la personne à surmonter cette période critique peut alors lui permettre de reprendre secondairement une vie normale » (Hardy 2000 : 311).

- 6 La population des écoutants peut recevoir un certain nombre de caractéristiques institutionnelles la définissant en communauté de discours relativement homogène en lien avec un ethos institutionnel. L'accès au statut d'écouter au sein de l'association répond à un protocole de sélection et de formation qui établit des règles et des normes partagées par les acteurs. 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 reste partielle, faites de bribes de descripteurs scripturaux que l'appelant choisit de révéler dans un contexte démunie de tout autre repère (mimiques, prosodie, comportements, vêtements, spatialité...) : informations sur son âge, sa situation personnelle, familiale, professionnelle ou sanitaire. Certains appelants se sentent obligés ou contraints de communiquer des indications sociologiques (« donc bon je vais devoir donner mon âge, ça ne m'arrange pas mais bon »), d'autres le feront progressivement sans sollicitation ou à la demande parcimonieuse de l'écouter. 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). Il n'hésitera pas si nécessaire à spécifier ce refus de se dévoiler. On identifie un déséquilibre interactionnel caractéristique de la confiance institutionnelle qui implique « deux rôles participatifs différents et complémentaires » et où le « dévoilement de soi est attendu de la part d'un des participants et constitutif de l'activité » (Kerbrat-Orecchioni & Traverso 2007 : 6). Les auteurs soulignent que cette activité discursive « se décline non seulement selon les contextes dans lesquels elle s'inscrit, mais aussi selon les contraintes et les ressources propres au type de système sémiotique qu'elle exploite » qu'il convient donc d'interroger précisément pour le dispositif d'écoute par chat.
- 7 L'une des particularités du dispositif est de rester généraliste² :
- [Nom association], comme quelques autres rares lignes d'écoute, est généraliste ; l'écoute n'est pas orientée, mais centrée sur la personne, quelle qu'elle soit et quels que soient sa situation et son problème. Et si [Nom association] propose bien un service d'aide par l'écoute, cette aide n'a pas pour visée l'atteinte d'un résultat ou d'un objectif au sens que leur confèrent les lignes thématiques » (Rousseau 2009 : 30).
- 8 L'homogénéité de la population des appelants n'est garantie que par un postulat : les appelants qui se rendent sur le site acceptent un contrat interactionnel institutionnel et partagent un sentiment commun de personnes en souffrance dont le besoin est de parler de leur fragilité quelle qu'elle soit. Les thèmes abordés sont en effet divers et identifiables à travers les stratégies de nomination de l'appelant : conflits familiaux (violences envers le conjoint ou l'enfant, adultère, divorce...), situation sanitaire (maladie, handicap), conflits socioprofessionnels (discrimination, stigmatisation), perturbations sentimentales, agressions (psychologiques, physiques, sexuelles). Nous le voyons, chacune de ces formes de vulnérabilité est susceptible d'ouvrir sur un espace d'interdiscours hétérogène qui convoque des textes variés, alors que pour l'analyste du discours l'accès au sens et aux enjeux discursifs est étroitement dépendant des formes de contextualisation qu'il effectue. Cette forme de discursivisation des données est ici limitée à la reconnaissance d'une souffrance sans spécificité qui, certes échappe à une précatégorisation, mais repose souvent sur une dichotomisation du vécu (heureux vs malheureux) : « pour appréhender au-delà de sa diversité cette réalité polymorphe, pour en saisir les fondements anthropologiques communs, une catégorie phénoménologique s'est imposée : la *souffrance*, souvent qualifiée de psychique » (Fassin 2004 : 9). Le plus souvent l'appelant entame l'échange en mentionnant un mal-

être très général que l'écouter tente systématiquement de réduire à un événement ponctuel récent particulier pour justifier la vulnérabilité.

- 9 Nous proposons ici de relier le dispositif de l'association à « la mise en place de ces « scènes de parole » [qui] s'inscrit dans un ensemble plus vaste de transformations des relations institutionnelles visant à améliorer la qualité de l'aide publique » (Zaccaï-Reyners 2008 : 231) et qui sont étudiées notamment en sociologie de la reconnaissance, cadre qui est parfois repris dans quelques travaux en Sciences du langage (Rabatel 2017), associée aux notions d'*invisibilité sociale* (Tomas 2010) ou d'*acteur faible* (Payet, Giuliani, Laforgue 2008). Cette forme de contextualisation tient compte de l'évolution des pratiques langagières et technolangagières et d'un certain nombre de travaux qui proposent de thématiser la notion de vulnérabilité autrement : elle est désormais conçue comme une caractéristique essentielle de la nature humaine : c'est, pour Maillard, une vulnérabilité ordinaire, « une caractéristique ontologique de la vie humaine » (2011 : 170), pour Brugère, « une incomplétude anthropologique » (2010 : 72). Cette vulnérabilité confère du point de vue du sens commun une faiblesse au sujet, mais celui-ci peut en devenir acteur et l'intégrer à sa vie s'il en accepte une autre forme.

I.2. Ethique et expertise sociale

- 10 L'accès à un tel corpus du fait du dispositif du chat confronte l'analyste à un questionnement d'ordre éthique incontournable. Il est constitué d'interactions à usage privé, recueillies sans consentement, pour lequel l'appelant mise probablement sur le caractère effaçable du chat et où il choisit de dévoiler, parce qu'il a trouvé des raisons pour établir une relation de confiance, ce qu'il tient caché au quotidien. La démarche entreprise par les appelants est complexe, de nombreux locuteurs le mentionnent et certains abandonnent parce qu'ils ne trouvent pas les mots ou parce qu'ils appréhendent la mise en mots :

1. Chat-Accueil(20:04:54): Bonsoir
 Appelant(20:05:02): Bonsoir
 Chat-Accueil(20:05:53): bienvenu (e)
 Appelant(20:06:19): merci
 Chat-Accueil(20:07:36): cet espace est à votre disposition
 Chat-Accueil(20:07:39):
 Appelant(20:08:13): je ne sais pas vraiment comment commencer, quoi dire
 Chat-Accueil(20:08:48): vous avez fait la démarche de nous contacter
 Votre correspondant a quitté cette session.(08:11:28 pm)
 2. Chat-Accueil(20:35:57): bonsoir et bienvenue
 Appelant(20:36:13): bonsoir
 Chat-Accueil(20:36:37): je vous écoute
 Appelant(20:38:38): je suis désolé c la première fois que je viens ici, je suis pas trop prête à parler comme ça. Merci pour votre compréhension. Bonsoir
 Chat-Accueil(20:39:00): bonsoir et ne vous inquiétez pas
 Votre correspondant a quitté cette session.(08:39:22 pm)
 3. Chat-Accueil(19:00:21): bonsoir
 Appelant(19:00:27): bonsoir
 Chat-Accueil(19:00:49): vous pouvez vous exprimer
 Appelant(19:00:53): Je peux vous faire confiance ?
 Chat-Accueil(19:01:01): oui
 Chat-Accueil(19:01:18): l'appel est anonyme
 Appelant(19:01:28): D'accord,

- 11 Dans ce contexte, limiter l'activité scientifique à la description peut donner le sentiment de complicité de la souffrance, voire de non reconnaissance du vécu narré par son intégration à l'hypéronyme « souffrance », ou encore de jugement critique des acteurs, voire de l'action publique (Boltanski 1994). Pour éviter ces situations inconfortables, deux solutions sont envisageables. Ou, le chercheur n'adopte pas le terrain : « Malgré le développement que la téléphonie sociale a connu, il existe très peu d'études qui lui ont été consacrées. [...] Les raisons sont essentiellement liées à l'importance et à la diversité des services dédiés, à la confidentialité qui entoure l'exploitation de la documentation, et à l'anonymat voulu par les écoutants sur le contenu de leur écoute » (Djibo 2008 : 5) ; ou bien il estime nécessaire d'adopter le terrain et de définir précisément la démarche d'expertise sociale en général, d'expertise linguistique en particulier :

De ce point de vue, l'analyse des discours n'est plus un « simple » témoin interprétant des discours qui circulent dans l'espace social ; elle devient un acteur doté d'un pouvoir performatif. Accepter de mener un travail d'expertise revient à introduire un troisième rôle social dans l'acte de communication, en délinéarisant ce dernier (Cislaru 2017 :125).

- 12 L'étude de ces corpus sensibles (Paveau & Perea 2012) doit donc parvenir à formuler des critères d'analyse de la « qualité » des interactions³, laquelle est dépendante de la réponse aux attendus des appelants, sans négliger cependant le ressenti de l'écouter. Cet objectif suppose d'identifier le rôle et les enjeux du dispositif en étudiant notamment le fonctionnement pragmatique de la parole en relation avec ses modalités interactionnelles et les disponibilités technolangagières. Cette visée interventionniste doit prendre en compte les risques inhérents à la réception de l'expertise linguistique dans un dispositif où la connexion fonctionne comme indice d'une urgence dont l'issue peut être dramatique. Ainsi, peut-on garder l'espoir de développer une « démarche empathique qui ne se réduise pas à une ouverture envers les autres (ce qui n'est déjà pas si mal), dépasse les relations empathiques de sujet à sujet pour penser le collectif » (Rabatel 2016 : 760), « pour traiter des inégalités sociales tout en permettant de prendre part aux luttes de reconnaissance » (2016 : 769).

II. Une demande d'écoute humaine

- 13 Dans un énoncé délocutif, le site de l'association définit son objectif :
- Sur [Nom de l'association], toute personne ayant besoin de s'exprimer, peut communiquer gratuitement avec un écoutant bénévole qui appliquera, dans ses réponses, les règles éthiques des deux associations : anonymat, confidentialité, non-jugement, respect de la personne. L'objectif est d'offrir un relais ponctuel lui permettant de sortir de son isolement et de renouer le contact avec autrui.
- 14 Le potentiel appelant est ainsi présenté dans une situation de privation interlocutive et la prise de parole (vs la parole) et/ou l'établissement du contact (vs la relation interactionnelle) sont présentés en outils de réparation, susceptibles de redonner au sujet une aptitude à l'échange. Le dispositif se définit en outre comme « relais ponctuel », il est ainsi conçu comme la première pierre d'un dispositif qu'il est censé initier par le biais exclusif de l'écoute tel que l'indique le dénommé statut d'« écoutant » adopté par l'association elle-même. Ainsi, après la phase de salutations,

4. Appelant(19:17:27): Bonsoir
 Chat-Accueil(19:17:54): bonsoir et bienvenue
 Appelant(19:18:32): Merci je déprime
 5. Appelant(19:16:47): bonsoir
 Chat-Accueil(19:17:00): bonsoir, je suis là pour dialoguer avec vous
 Appelant(19:17:46): je ne vais pas très bien tout me paraît si difficile à faire je crois ne pas pouvoir me sortir de là
 Chat-Accueil(19:18:14): Mais encore?
- 15 l'intervention débute, le plus fréquemment, par un « je vous écoute » ou « de quoi voulez-vous que nous parlions » et se termine, si l'appelant n'y met pas un terme, par l'expression plus ou moins directe du dépassement du temps imparti.
6. Chat-Accueil(21:10:35): cela fait plus d'1heure que nous sommes ensemble peut être pourriez vous réfléchir à votre situation et si besoin revenir plus tard
 Chat-Accueil(21:13:40): je vous souhaite une bonne fin de soirée
 Votre correspondant a quitté cette session.(09:16:41 pm)
 7. Appelant(22:36:58): est-ce que vous avez un peu de temps ? pour le besoin il faudrait je raconte depuis un peu près le début, ça date il y a un peu plus d'un an.
 Chat-Accueil(22:37:35): ok allez-y on a quand même une petite demi-heure [...]
 Chat-Accueil(23:09:47): je suis désolée mais je dois vous laisser - je vous avais dit n'avoir qu'une petite demi-heure...nous 'avons déjà bien dépassée
 8. Écouteur : Il me semble que nous avons fait le tour du problème. Je vous souhaite bon courage.
 Appelant(20:56:19): ah bon. Merci
 9. Chat-Accueil(23:03:44): je vais vous souhaiter un sommeil réparateur et je vous remercie pour votre confiance et pour votre témoignage...je vous souhaite de retrouver tout simplement votre chemin ...
 Appelant(23:04:04): j'ai besoin qu'on me montre le chemin je n'y vois plus la lumière
 Appelant(23:04:33): merci à vous, merci beaucoup pour votre fine écoute
 Chat-Accueil(23:05:57): j'ai confiance en votre capacité à retrouver cette lumière qui vous manque tant...
 Appelant(23:07:27): ah bon!!!
 10. Chat-Accueil(21:20:54): on va en rester là pour ce soir.
 Appelant(21:21:27): d'accord merci quand même
 Appelant(21:21:42): j'ai tellement peur de passer acte ce soir
 Chat-Accueil(21:21:54): bonsoir
- 16 Dans un souci de disponibilité vis-à-vis des futurs appelants, l'écouteur est tenu de limiter la durée de l'intervention : la résolution du problème exprimé n'est pas l'objectif du dispositif qui vise prioritairement à instaurer et maintenir l'échange à propos d'une situation vécue difficilement. On peut cependant lire dans ces extraits, auxquels l'écouteur choisit de mettre un terme, que la fin de certains échanges est un moment parfois délicat qui semble alors subi par l'appelant.

II.1. La crainte du jugement

- 17 En définissant son objectif, le site de l'association souligne l'absence de jugement (« non jugement ») qu'il observe dans les réponses formulées par les écouteurs. Il s'agit là d'un engagement, non seulement difficile à tenir pour tout acteur citoyen, mais également difficile à évaluer ou à conceptualiser tant l'expression du jugement, omniprésente, peut être différemment marquée en discours : « [...] force est de constater que tout énoncé est un événement nécessitant un locuteur qui, quelle que soit la stratégie mise en œuvre, est inévitablement présent DANS son message (et pas seulement PAR son

message) » (Vion 2004 : 99). L'auteur souligne en outre que le jugement est également exprimé par les éléments paraverbaux et le contexte qui sont cependant absents du webchat.

- 18 Une fréquence remarquable dans le corpus d'étude questionne le désengagement ainsi mentionné, celle des expressions adverbiales du doute, en particulier des marqueurs épistémiques « peut-être » et « probablement ». Ils sont caractéristiques de la parole de l'écouter, mais aussi de celle de l'appelant en réaction toutefois, et souvent par la reprise, aux propositions de son interlocuteur. C'est en tant que modalisateurs de la relation interactive que ces formes semblent s'imposer nous amenant à relier leur occurrence au dispositif du chat où elles visent à modaliser, en les inscrivant dans le probable, « des places énonciatives exprimant les modes de présence et d'implication des sujets vis-à-vis de leurs productions (voix construites dans le discours, attitudes et distances par rapport aux propos construits) » (Vion 2001 : 10). Selon la distinction opérée par l'auteur, les marqueurs relevés s'inscrivent dans la modalisation et non dans la modalité. En tant que tels, ils relèvent d'un processus de dédoublement énonciatif qui met en scène un second énonciateur formulant un commentaire modalisateur, un commentaire réflexif, qui exprime une attitude vis-à-vis de l'énoncé formulé par le premier énonciateur, les deux renvoyant au même locuteur, ici l'écouter. Le dispositif, en effet, ne permet aucunement à l'écouter de vérifier par l'intermédiaire de la prosodie ou des marqueurs paraverbaux la réception de ses propos, de même qu'il ne peut pas évaluer la véracité des propos de l'appelant.
- 19 La présence de cette modalisation du doute résulte de l'objectif et du dispositif numérique, mais sa fréquence, selon Vion (2004 : 103), peut favoriser « l'opacification des contenus et le brouillage de la relation ». Monte (2011 : 94) précise l'effet ambigu qui résulte de la modalisation :
- [...] dans certains cas, le passage au crible de toutes les assertions et la séparation scrupuleuse entre ce qui relève des faits et ce qui relève des jugements donneront à l'allocutaire l'impression que la subjectivité explicite se met au service d'un souci d'objectivité entendu comme respect de la liberté de penser d'autrui, mais dans d'autres cas, l'allocutaire pourra considérer que la présence systématique d'un jugement modal à côté de l'énoncé de base et le refus du locuteur d'assumer sans distance la subjectivité inhérente à tout discours relèvent en réalité d'une subjectivité hypertrophiée et malade.
- 20 Très majoritairement, c'est la première impression qui semble effectivement éprouvée par l'appelant qui remercie fréquemment l'écouter de son absence de jugement, parfois en indiquant que c'est là une des raisons qui a motivé sa connexion plutôt qu'un appel téléphonique (9) :

11. Chat-Accueil(20:18:09): je vous dis au revoir

Appelant(20:18:27): Mais je n'ai pas fait du tout. Au revoir et merci beaucoup pour votre non jugement

Appelant(20:18:31): Parce que ça arrive qu'on me juge

12. (21:30:30): vous avez bien eu le courage de parler ici, c'est un premier pas

Appelant(21:31:16): Seulement parce que je sais que vous ne porterez pas de jugement et que c'est anonyme..

Chat-Accueil(21:31:52): bravo, c'est vrai

Appelant(21:33:19): Mais au début j'ai essayé d'appeler avec le téléphone, mais je n'ai même pas eu le courage de parler, même si c'était vous aussi, je n'y arrive pas..

Chat-Accueil(21:33:57): le chat vous convient mieux

13. Appelant(20:13:44): Je voulais juste avoir des gens pour moi, qu'il comprenne ma douleur, mais les gens sont très cruels envers le propos, et la confiance que j'ai put

donner, ma beaucoup fait de mal quand elle a été détruite

Chat-Accueil(20:14:42): des gens pour vous....! qu'entendez vous par confiance?

Appelant(20:16:49): Pas pour moi, pour m'aider comprenez vous ? Pouvoir se confier sans avoir de jugements, ou simplement pardonner les rancœurs

Chat-Accueil(20:18:28): ici vous êtes au bon endroit, ni jugement, mais nous essayons de vous redire sous un autre angle ce que vous nous écrivez

- 21 La recherche de l'appelant en se rendant sur le site, à laquelle l'écouter répond si nécessaire par la modalisation, semble donc bien être la recherche d'un espace d'expression qui ne dévoile aucun indice de stigmatisation susceptible de le ramener à une des catégories sociales du sens commun ou encore des politiques publiques :

[...] catégoriser implique attribuer une « essence » à ce qui tombe sous la catégorie, de sorte que les propriétés qu'on attribue aux membres de la catégorie trouvent une explication causale dans cette essence du groupe. Le stéréotype ne se limite pas à dire que tel groupe social se trouve par hasard avoir tel comportement, mais inscrit dans la nature du groupe le fait d'avoir la propriété de se comporter ainsi (Lescano 2013 : en ligne).

- 22 Le webchat serait donc un dispositif qui permet aux interactants d'échapper au risque de « dé-individuation » attaché à la « menace du stéréotype » (Desert, Croizet, Leyens 2002) par une précatégorisation informée par des préconstruits et qui alimentent le statut de sujet vulnérable.

14. Chat-Accueil(21:32:23): il y a des association qui pourrait vous aider dans ce sens

Appelant(21:32:47): je n en connais pas

Chat-Accueil(21:33:45): vous souhaitez des noms?

Appelant(21:33:52): et je ne voudrais pas etre catégorisée et de rencontrer que des victimes d inceste

15. Appelant(20:29:28): Et que à partir de demain , les services ont décidé de m'envoyer dans un établissement pour personne en difficulté jusqu'à ma majorité pour me faire passer le temps . C'est une chose que je prend pas mal et je me sens rabaissé que l'on me catégorise à une personne en difficulté ...

16. Appelant(21:11:07): Peut être pas une perte de temps au niveaux de la culture , apprendre ne me dérange pas . La perte de temps ça serait plutôt de nous faire évoluer dans une mini-société ou chacun est préjugé . Chacun va entrer dans une sorte de catégorie et va être catalogué selon son comportement, son physique ou sa façon de s'habiller . Voilà ou est la perte de temps

- 23 Cette attente de l'appelant est majoritairement satisfaite, il est très rare que l'écouter qualifie la situation exposée. Même lorsqu'elle est exprimée par l'appelant, il reste distant, ignorant la catégorisation, voire la fuyant :

17. Appelant(19:58:48): quand on tape un enfant a une dose trop excessive, c'est bien de la violence non ? Ecouter(20:02:19): C'est très compliqué ce sujet car certaines cultures ne voit pas le problème pareille

- 24 Par son anonymat maximal, le webchat offre un espace de liberté fort à l'appelant qui le laisse plus libre de son dévoilement de soi et qui place l'écouter en position de co-construction du dire qui cherche à se révéler. L'écouter, privé d'indices, accepte la révélation progressive et marque cette révélation de son incertitude.

II.2. La crainte du robot

- 25 Pour autant, c'est bien à la personne humaine que souhaite parler l'appelant et il arrive assez fréquemment que certaines formules rituelles de la part de l'écouter, et probablement également sa volonté de distanciation, amènent le premier à douter du

statut humain de l'écouter⁴. Il l'interroge alors pour savoir s'il est une machine, un robot, ou réellement une personne : « Appelant (20:47:45): c une machine ou quoi ; Appelant(21:32:35): je pense que c est du bidon votre truc il n y a personne derrière ; Appelant(22:39:39): est-ce un humain qui me répond ou la machine ? ; Appelant(21:38:09): bonsoir je voudrais savoir si j'ai affaire à un robot ou une personne ? j'ai besoin de parler ».

- 26 Cette vérification régulière du statut d'humain de l'écouter nous amène à l'hypothèse d'une recherche d'empathie », non sans lien – pensons-nous – avec la capacité d'écoute que met en avant l'association. Rabatel rappelle que « les sujets parlants se construisent au cours d'incessants processus de socialisation / individualisation » qui empruntent 1) « La construction interactionnelle et sociale, hétérodialogique [...] : nous nous construisons grâce aux relations que nous entretenons avec les autres » ; 2) « le dialogue qu'ils [les sujets] entretiennent avec eux-mêmes, par le truchement de la parole intérieure » (2017 : 59-60). Le webchat se définit comme un dispositif permettant la construction interactionnelle dialogale mentionnée en 1) mais alors qu'elle se développe « plus habituellement » avec l'entourage, familial, amical ou socio-professionnel, elle s'établit ici dans l'anonymat pour en retenir une subjectivité incognito dont on attend une écoute attentive et neutre, de laquelle pourrait émerger une « disposition empathique » particulière de la part de l'écouter.

18. Appelant(22:00:56): Non, vous n'êtes pas une personne "ordinaire", les personnes ordinaires n'écoutent pas les maux des cœurs, ils n'aident pas. Vous êtes quelqu'un extrêmement humain et pure, merci, beaucoup, je pense que la vie vous rendra ce que vous donnez. Non, j'ai un peu peur des psy, ils ont tendances à nous ranger dans des catégories, parfois trop vaste. Je lis Nietzsche pour apaiser mon esprit

- 27 L'écouter devient humain, parce qu'il s'efface et fournit en quelque sorte à l'appelant un autre qu'il espère, un autre qui ne connaît pas par anticipation ses maux, qui est humain parce qu'il est capable de douter comme lui dans son dialogue intérieur.

II.3. Omniprésence de la préformation

- 28 Le corpus étudié se caractérise par un effet de régularité, de répétition, de retour du même très marqué, qui contribue à l'objectivation du dispositif tout en entrant en contradiction avec le refus de dé-individuation. Les séquences d'ouverture et de fermeture précédemment identifiées y participent largement, de même que l'occurrence de certaines formules génériques toutes faites dans lesquelles l'absence de responsabilité énonciative donne une valeur généralisante et valable en toute situation : « parfois il y a des moments difficiles à passer », « je crois que nous avons tous des épreuves dans la vie », « c'est le propre de l'être humain de se poser des questions », « mettre des mots sur sa propre souffrance est aussi libérateur », « l'important est de commencer par des petites choses », « il nous faut prendre le monde tel qu'il est ». Ce type d'énoncé présente un caractère préfabriqué et prêt à l'emploi (Legallois et Tutin 2013) marqué qui pourrait limiter son rôle à une fonction phatique pauvre de maintien de l'échange et la coupure de la connexion à certaines de ses occurrences peut confirmer cette interprétation pour quelques appelants (cf. Ledegen 2019). Mais leur « ancrage pragmatique » (Schmale 2013) semble plutôt les associer à une fonction sociale plus riche qui consiste à évaluer par le recours objectivant de la voix collective de la préformation et non par celle de l'écouter. Ils

permettent de juger discrètement une situation comme étant négative tout en proposant à l'interlocuteur de la relativiser parce qu'elle n'est pas singulière. Il vise ici à rassurer l'appelant en apparentant sa situation particulière à une règle générale, voire à une certaine fatalité.

II.3.a. La routine discursive

- 29 Dans le cadre de cette contribution, c'est plus singulièrement sur une autre forme de réalisation phraséologique tout particulièrement représentative de notre corpus que nous nous focaliserons. Elle est illustrée par certaines prises de parole remarquables par la récurrence et la régularité à la fois syntaxique, sémantique et pragmatique de quelques combinaisons syntagmatiques autour d'une unité. Née, Sitri et Vénard (2016, 2014a) introduisent pour décrire ces manifestations spécifiques de l'écrit, notamment professionnel, la notion de routine discursive. Elle ne renvoie pas à des segments répétés ou co-occurrences, mais à « des “moules” avec des places vides qui peuvent être remplis par différents mots » (Née, Sitri, Vénard 2014b), à des réalisations phraséologiques floues qui articulent des déterminations textuelles, discursives et interdiscursives. Les auteures la définissent « comme l'articulation entre un format lexico-syntaxique plus ou moins figé et des fonctions textuelles ou discursives » (2016 : 71). La routine discursive est proche, voire très proche, de la notion de « préformé », de « structures préformées » ou encore de « préformation » introduite notamment par Gülich (2008) entre autres dans l'analyse d'interactions entre patients et médecins ou thérapeutes. Nous ne retenons cependant pas celle-ci ici d'une part parce qu'elle est plus englobante de sorte qu'elle peut contenir, par exemple, les régularités précédemment mentionnées, d'autre part parce qu'elle renvoie à un modèle dans une communauté discursive et que « [L]e locuteur présume que son partenaire connaît et reconnaît le modèle et qu'il l'utilise de son côté à la réception » (Gülich 2008). Or, les extraits d'interaction étudiés ne nous orientent pas vers cette analyse, peut-être plus encore, certains semblent s'interrompre précisément lorsque le caractère routinier de la réponse de l'écouter est perçu.

II.3.b. Hypothèse d'un patron : IMPORTANT

- 30 L'un de ces formats routiniers est très systématique dans notre corpus. Il peut être contradictoire avec l'objectif de non jugement visé par les écoutants, puisqu'il utilise l'adjectif axiologique « important », suremployé dans leur parole mais banal dans celle des appelants. Ce peut être avec le sens *avoir de la valeur* dans une construction très fréquente « vous êtes important(e) pour nous / untel », mais ce n'est pas à cette forme rassurante, par sa contribution à la valorisation du locuteur, que nous nous arrêtons.
- 31 Une occurrence intervient à une position charnière du schéma interactionnel : après l'exposition du mal-être et de ses causes et avant la phase de clôture. « Important », parfois quantifié, est alors souvent employé en position attributive d'un syntagme impersonnel ou d'un présentatif. Il est également très fréquemment en tête d'un syntagme adjectival avec une construction infinitive ou complétive qui prévoit le plus souvent une place argumentale pour la forme allocutive « vous ». Enfin, l'adjectif peut disparaître dans de nombreuses occurrences pour la forme nominale avec une construction attributive infinitive ou complétive qui prévoit, là encore, le plus souvent,

une réalisation actantielle correspondant à l'appelant sous la forme d'un « vous » sujet ou complément. Nous obtenons le paradigme suivant :

C'est (quantificateur) important Ø /de/que [...]

Il est important de/que [...]

L'important est de/que [...]

L'important, c'est de/que [...]

19. Chat-Accueil(22:13:49): Il n'y a que vous qui pouviez trouver la solution et ce qui compte c'est que vous retrouviez une joie de vivre, vous êtes importante et il est important que vous soyez épanouie, même si pour cela vous devez prendre des décisions difficiles .

20. Chat-Accueil(22:42:19): mais c'est important que vous vous sentiez bien dans votre peau

21. Chat-Accueil(20:44:17): Ce qui est important c'est ce que vous ressentez, personne ne peut agir ou décider à votre place.

22. Chat-Accueil(21:47:53): c'est important d'éviter les chocs dans ce cas là et de vous faire aider au mieux pour sortir de ce moment difficile

23. Chat-Accueil(21:51:19): il y a des moments où c'est important de pouvoir s'isoler, passer par une sorte d'hibernation pour mieux se soigner et se centrer sur soi

24. Chat-Accueil(22:30:11): il est très important que vous ne fassiez que ce que vous avez envie de faire, en particulier au niveau de votre sexualité

25. Chat-Accueil(23:01:35): il est important que vous pensiez à vous. Que pouvez vous faire pour cela ?

26. Chat-Accueil(21:54:52): tous les moyens sont valables pour surmonter une telle épreuve; l'important est d'arriver à en parler, à s'ouvrir à d'autres, comme vous l'avez fait ce soir ici

27. Chat-Accueil(22:22:20): l'important c'est de pouvoir échanger ; quand on se sent compris et aimé cela fait avancer ; être plus serein et acceptée même avec ses défauts est important

28. Chat-Accueil(22:02:20): Cela peut sembler charmant à d'autres, l'important est peut-être d'assumer ce que l'on ressent et de ne pas s'en cacher

29. Chat-Accueil(21:37:19): Oui, l'important est que vs vs respectiez, vs ne changerez pas l'opinion d'autrui, alors, occupez-vs de votre image à donner à votre fille.....!

30. Chat-Accueil(22:41:21): Patience cela met parfois des années ou toute une vie. L'important est de ne jamais lâcher prise.

- 32 « Important », par lequel l'écouter exprime une valeur modale subjectivante dans différentes zones axiologiques (pragmatique, hédonique affective ou encore éthique-morale), n'évalue pas le vécu relaté, qui appartient au passé mais dont les conséquences s'expriment dans l'actualité du sujet. Il évalue un comportement ou un état futur de l'appelant encouragé par l'écouter qui, ce faisant, sous-entend et postule une réserve capacitaire de l'appelant à agir. Il semble dès lors possible de dégager une régularité textuelle plus générale :

IMPORTANT + VOUS + POUVOIR agir/être

- 33 Née, Sitri et Cislariu qualifient une telle structure de patron :

Définition des patrons : moule syntaxique avec une combinatoire lexicale plus ou moins restreinte. Les patrons peuvent être de l'ordre du syntagme ou de la proposition (patron syntaxique), voire avoir un empan inter-propositionnel (patron séquentiel). Ils peuvent comporter des places qui ne sont pas toujours toutes actualisées. Nous posons l'existence d'un continuum entre des séquences très figées et d'autres qui le sont moins. Le moindre degré de figement est représenté par des associations notionnelles (2014a : 2116).

- 34 Le discours procède cependant, du fait du patron identifié, par une objectivation de la modalité axiologique introduite par « important » pour formuler, de nouveau, des règles de conduite sociales générales avec une valeur proche du déontique. Ces règles

sont pourtant rapportées au siège du sujet éprouvant et reconsidérées de son point de vue au risque de sacrifier leur dimension collective et morale. On assiste ainsi à « la proposition (voire l'imposition) d'un nouveau système de valeurs référées à l'individu lui-même, voire à l'exclusion des autres » (Galatanu 2000 : 99) dans un énoncé proche du conseil que s'interdit l'écouter. On pourra ainsi gloser « L'important est d'assumer ce que l'on ressent et de ne pas s'en cacher » par « L'important est d'assumer votre identité, tout le reste (le regard des autres, ce que les autres pensent, ce qu'il faut faire et ce qu'il ne faut pas faire) n'est pas important ». On le voit donc « important » et tout particulièrement dans sa forme nominale déterminée par le défini à valeur hyperbolique se double d'un « implicite argumentatif par visée discursive ». Pour Galatanu (2018), celui-ci renvoie à un « faisceau de potentialités argumentatives proposé à l'interprétation de l'énoncé ou de l'ensemble des énoncés, par le sens discursif ».

31. Chat-Accueil(21:54:52): tous les moyens sont valables pour surmonter une telle épreuve ; l'important est d'arriver à en parler, à s'ouvrir à d'autres, comme vous l'avez fait ce soir ici

- 35 Le patron analysé construit un mécanisme comparatif qui consiste à valoriser le fait impliquant l'appelant et à minimiser les autres et leur jugement. Cette discrimination vise à amener le locuteur (en mal-être et détresse et souvent suicidaire lors de la prise de contact) à quitter le champ des valeurs sociales collectives morales pour ce qui est bien, utile ou bon pour lui, individuellement. Dès lors, on constate que le dispositif du webchat, par sa dimension privée et probablement anonyme, permet ici un acte implicite malveillant à l'attention d'un tiers qui reçoit ainsi fort peu d'intérêt. Galatanu qualifie en référence à Kerbrat-Orecchioni cet acte d'insinuation.

32. Chat-Accueil(23:03:04): Là aussi, la tristesse est normale. Il faut prendre le temps de faire son deuil. C'est très important. Quant à vos relations avec votre frère et vos belles-soeurs: dans une famille, il n'y a pas toujours les mêmes liens entre frères et soeurs. Le fait que vous ayez accompagné votre frère dans ses dernières années est une bonne chose quels que soient ses sentiments pour vous. **L'opinion de vos belles-sœurs a peu d'importance ici, me semble-t-il** (souligné par nous).

- 36 Indirectement, c'est donc une proposition de construction de soi lestée de l'altruisme, de la générosité, du partage, du raisonnable qui est proposée au sujet en souffrance probablement en compensation du manque de confiance qu'il exprime dans son échange et en réaction à la dimension fortement sociale de la souffrance qui est vécue dans le regard de l'autre.

II.4. Une écriture sensible

- 37 Née, Sitri et Vénard (2016, 2014a), qui travaillent sur les rapports éducatifs rédigés par des éducateurs spécialisés dans le champ de la protection de l'enfance, reconnaissent en outre à la routine un fonctionnement singulier qu'il est tout particulièrement intéressant de relever dans le contexte de notre corpus : elles sont « des ressources fabriquées par les scripteurs et à leur disposition, qui à la fois facilitent le processus d'écriture et participent de la construction d'une identité professionnelle tout en révélant des représentations propres au secteur » (Née *et al. op. cit.*). En d'autres termes, les auteures postulent qu'elles ont un rôle facilitateur (2014) identifiable par le déplacement du centre d'intérêt de l'analyste : « Notre réflexion sur le figement a en effet pris un tournant dès lors que nous avons travaillé sur l'activité d'écriture dans

une perspective génétique et non plus seulement sur une production écrite “finie” ». Nous travaillons respectivement sur des corpus différents, mais qui peuvent trouver une unité dans les risques psychologiques et/ou physiques auxquels sont exposées les populations concernées, ce qui permet dans les deux cas de souligner le rôle de l'acte scriptural, sa performativité, avec cependant une différence essentielle : l'acte scriptural sur le webchat dispose d'une spontanéité et immédiateté absentes du rapport éducatif où le texte est inscrit dans un processus génétique. La routinisation discursive, identifiable par la mise en corpus, pourrait ici être envisagée comme une conséquence directe du dispositif du site et de la performativité qu'y prend singulièrement l'acte scriptural. La routinisation perçue dans la perspective génétique est ici saisie dans le déroulé d'un condensé temporel, permis par les caractéristiques techno-langagières du dispositif, qui semble spécifiquement se mettre en place lors d'une interaction relativement longue.

Conclusion

- 38 Pour conclure, nous ne saurions évaluer si les caractéristiques, voire les stratégies, identifiées en réponse à la souffrance et en prévention du risque suicidaire sont efficaces et adaptées. L'interaction numérique offre une alternative à certaines personnes : ses propriétés socio-techniques semblent permettre de franchir le pas vers l'acte interactionnel et/ou de surmonter la difficulté de la mise en mots, même si des interruptions à l'entame de la connexion montrent que cette étape cruciale est parfois avortée.
- 39 Le dispositif assume une fonction technique et phatique, mais le rôle de l'écouter est de lui donner toute sa dimension socio-interactionnelle. Il neutralise la communication para et extra-verbale et la pré-catégorisation par le caractère généraliste du site et se révèle en outil de dévoilement de soi progressif laissé à l'initiative de l'appelant mais alimenté par l'empathie et l'humanité de l'écouter. L'expression de cette empathie passe par une objectivité montrée, qui passe également par l'expression de l'incertitude, et qui fonctionne comme forme de respect de la liberté de penser et d'agir de l'autre. Elle passe aussi par la routinisation, possible compétence professionnelle qui emprunterait ici des représentations du secteur socio-éducatif et des soignants, non seulement en tant que procédure d'objectivation, mais aussi par le temps qu'elle occupe et qui permet de maintenir l'échange. Ce dernier point semble fonctionner comme un critère de réussite pour l'écouter, mais il convient de ne pas sur-évaluer la performativité du dispositif et sous-évaluer les conséquences pragmatiques de certaines routines par les actes d'insinuation (peut-être inattendus) qu'elles peuvent effectuer. L'espace numérique présente le risque d'une mécanisation de l'écoute alors que l'écran partagé qui fige et défige le texte peut rendre visible la routine qui se dévoile en corpus à l'analyste, mais qui peut aussi l'être à l'appelant (et à l'écouter) par l'affichage du texte.
- 40 Plus encore, on peut émettre l'hypothèse que le webchat s'expose au risque de transformer la parole de l'écouter en une parole convenue, faite de lieux communs et de survalorisations de l'appelant par une empathie rassurante individualisée. Cependant, dans l'urgence de l'appel, cela peut, peut-être, être suffisant.

BIBLIOGRAPHIE

- Cadéac B., Ferrarini Y., Oddoux K. (2004). « L'éducation pour la santé peut aussi passer par le téléphone », *La santé de l'homme*, INPES, 373 : 7.
- Cislaru G., Sitri F. (2012). « De l'émergence à l'impact social des discours : hétérogénéités d'un corpus », *Langages* 187 : 59 à 72.
- Cohen B. (2004). « La téléphonie sociale n'est pas un hygiaphone ! », *La Santé de l'Homme* 373 : 17-20.
- Desert, Croizet J.-C., Leyens J.-P. (2002). « La menace du stéréotype : une interaction entre situation et identité », *L'année psychologique* 102-3 : 555-576.
- Djibo S. (2008). « Contribution d'une analyse du discours à l'étude des stratégies d'actions et de régulation des agents en situation d'écoute téléphonique », *Activités* [En ligne], 5-1. URL : <http://journals.openedition.org/activites/1898> ; DOI : 10.4000/activites.1898.
- Fassin D. (2004). *Des maux indicibles. Sociologie des lieux d'écoute*. Paris : La Découverte.
- Galatanu O. (2018). « Les fondements sémantiques de l'implicite argumentatif », *Corela*, HS-25. <https://journals.openedition.org/corela/6577>.
- Galatanu O. (2000). « Langue, discours et systèmes de valeurs », in Suomela-Salmi E. (éd.) *Curiosités Linguistiques*. Turku : Université de Turku, 80-102.
- Gülich E. (2008). « Le recours au préformé : une ressource dans l'interaction conversationnelle », *Congrès Mondial de linguistique Française*. Paris : <https://www.linguistiquefrancaise.org/articles/cmlf/pdf/2008/01/cmlf08315.pdf>.
- Hardy P. (2000). « Peut-on évaluer le rôle des services d'assistance téléphonique dans la crise suicidaire ? », *FFP, La crise suicidaire, reconnaître et prendre en charge*. Paris, John Libbey Eurotext, 311-325.
- Kerbrat-Orecchioni C. et Traverso V. (éd.) (2007). *Confidence/dévoilement de soi dans l'interaction*. Tubiguen : De Gruyter.
- Kessler R., Béchet N., Ledegen G., Pugniere-Saavedra F. (2018). « Exploration par apprentissage de discussions de personnes en détresse psychologique », *29es Journées Francophones d'Ingénierie des Connaissances*. Nancy, 95-102. hal-01839561.
- Ledegen G. (2019). « 'Bonsoir. Je vais mal'. La difficile expression du dévoilement de soi et de l'empathie dans un chat de prévention du suicide », in Abécassis M., Block M., Ledegen G., Peñalver Vicea M., *Le grain de la voix dans le monde anglophone et francophone*. Oxford : Peter Lang, 193-214.
- Legalois D. et Tutin A. (2013). « Vers une extension du domaine de la phraséologie », *Langages* 189 : 3-25.
- Lescano A. (2013). « Stéréotypes, représentations sociales et blocs conceptuels », *Semen* [En ligne], 35, mis en ligne le 22 avril 2015. URL : <http://journals.openedition.org/semen/9835>.
- Monte M. (2011). « Modalités et modalisation : peut-on sortir des embarras typologiques ? », *Modèles linguistiques* [En ligne], 64.

- Née E., Sitri F., Veniard M. (2014a). « Pour une approche des routines discursives dans les écrits professionnels », CMLF, Berlin, Allemagne. <http://dx.doi.org/10.1051/shsconf/20140801195>, 10.1051/shsconf/20140801195. hal-01052318.
- Née E., Sitri F., Veniard M. (2014b). « Regards de linguistes. Les routines d'écriture dans les rapports éducatifs », *Les cahiers dynamiques* 61 : 36-44.
- Paveau M.-A. & Perea F. (2012). « Corpus sensibles », *Cahiers de Praxématique* 59.
- Pugniere-Saavedra F., Sitri F., Veniard M. (2012). *L'analyse de discours dans la société : engagement du chercheur et demande sociale*. Paris : Honoré Champion.
- Rabatel A. (2018). *Pour une lecture linguistique et critique des médias*. Limoges : Lambert-Lucas.
- Rabatel A. (2016). « Analyse de discours et inégalités sociales : de l'empathie pour les invisibles à l'engagement pour le commun », *Revista de Estudos da Linguagem, Belo Horizonte* 26, 3 : 757-788.
- Rousseau R. (2009). « S.O.S Amitiés : conception et dispositif d'écoute », *Le journal des psychologues* 267 : 30-34.
- Schmale G. (2013). « Qu'est-ce qui est préfabriqué dans la langue ? – Réflexions au sujet d'une définition élargie de la préformation langagière », *Langages* 189 : 27-45.
- Vion R. (2004). « Modalités, modalisations et discours représentés », *Langages* 156 : 96-110.
- Vion R. (2001). « Modalités, modalisations et activités langagières », *Marges Linguistiques* 2.
- Zaccaï-Reyners N. (2008). « Quelques tonalités de la relation d'aide institutionnelle », *La voix des acteurs faibles de l'indignité à la reconnaissance*. Rennes : PU de Rennes, 231-243.

NOTES

1. 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.
2. On pourra se reporter au travail de Kessler R., Béchet N., Ledegen G., Pugniere-Saavedra F. (2018) pour une représentation de ces thématiques sous forme de clusters obtenus par « une méthode d'analyse de corpus combinant apprentissage non supervisé et word embedding ».
3. Rabatel : « tant dans les échanges entre interlocuteurs que dans ceux qui se nouent entre l'analyste et le Texte ».
4. Cette vérification tient également de l'accueil initial de l'appelant par un répondeur automatique.

RÉSUMÉS

Nous nous intéressons au dispositif d'écoute par webchat d'une association d'accompagnement de personnes en détresse. On se focalise sur certaines régularités du corpus, retenues en raison de leur fréquence, mais également, en raison de leur contribution à la compréhension du

fonctionnement de cette pratique numérique et des enjeux de l'expression et de la co-construction de la souffrance dans ce dispositif. Ce webchat est analysé comme un dispositif spécifique de dévoilement de soi laissé à l'initiative de l'appelant mais alimenté par l'empathie et l'humanité de l'écouter. L'expression de cette empathie passe par une objectivité montrée fonctionnant comme forme de respect de la liberté de penser et d'agir de l'autre et par la routinisation, notamment l'analyse d'un patron discursif, qui amène le locuteur à quitter le champ des valeurs sociales collectives morales pour ce qui est bien, utile ou bon pour lui, individuellement.

We are interested in the webchat listening system of a support association for people in distress. We focus on certain regularities of the corpus, chosen not only because of their frequency, but also because of their contribution to the understanding of the functioning of this digital practice and the challenges of the expression and co-construction of suffering in this system. This webchat is analyzed as a specific device for self-revealing left to the initiative of the caller but supplied with the empathy and humanity of the listener. The expression of this empathy goes through a revealed objectivity functioning as a form of respect for the freedom of thought and action of the other and through routinization, in particular the analysis of a discursive pattern, which leads the speaker to leave the field of collective moral social values for what is good, useful or good for him, individually.

INDEX

Keywords : Webchat, digital discourse, subjectivity, self-revealing, routine

Mots-clés : Webchat, discours numérique, subjectivité, dévoilement de soi, routine

AUTEUR

NATHALIE GARRIC

Université de Nantes, PREFICS-EA7469