

EXPERIENCE DE L'ETIQUETAGE : ANALYSER LES ADRESSES DES ACTES DE COMMUNICATION

Martine Dutoit

MCF, Université d'Evry Val Essonne/CRF Cnam

1. L'expérience de l'étiquetage

Dans la vie quotidienne, il est courant d'exprimer le sentiment d'être « catalogué », « étiqueté » par d'autres. On se trouve alors 'objet' de représentations négatives en décalage avec ce que l'on pense de soi ou avec ce que l'on veut être, mais, au final et malgré tout, on en tient compte pour interagir. Ainsi, se constituent des *chagrins* ordinaires (Pennac, 2007), quelquefois des *hontes* (Ernaux, 1991), sources de comportements pouvant aller jusqu'à des 'règlements de comptes identitaires' qui perdurent tout au long de la vie.

L'étiquette fonctionne comme un attendu social de manières d'être et de faire. Que les personnes concernées se reconnaissent ou non dans ces étiquettes, elles finissent par les adopter ou elles essaient de les déjouer. Ces étiquettes conduisent à un nécessaire 'travail identitaire'. Ce travail identitaire est souvent double : il est à la fois une façon de construire du sens 'de soi à soi' et une recherche d'influence sur les représentations qu'autrui a de soi. Ce travail identitaire constitue un aspect important des situations d'étiquetage.

Saisir les processus en jeu dans les situations d'étiquetage est un enjeu important dans les métiers du champ social, sanitaire et éducatif. Pas d'intervention sociale ou éducative en effet sans étiquetage. C'est particulièrement le cas des professionnels accompagnant les personnes étiquetées « personnes handicapées ».

Considérer l'étiquetage, 'du point de vue' des sujets, comme une *expérience* est probablement une entrée privilégiée pour appréhender ces processus.

2. L'approche de l'expérience de l'étiquetage

Nous faisons l'hypothèse qu'une manière heuristique d'approcher l'expérience de l'étiquetage consiste à distinguer trois types de processus, construits à travers la problématique du regard : être vu, se voir et se donner à voir.

2.1 Etre vu

Le sujet étiqueté est un sujet exposé. Soumis au regard de l'autre, il se voit attribuer des pensées, des sentiments et des intentions, perdant ainsi le droit à une certaine 'non-visibilité' (Benasayad, Schmit, 2006, p 107).

Des représentants ayant reçu mandat social peuvent s'intéresser à son intimité (Foucault, 1993). Sa vie privée peut être envahie par d'autres. Les autres peuvent se sentir autorisés à engager une relation qui peut se révéler plus ou moins bienveillante, et/ou, à offrir une aide dont ils décident seul du contenu, sans s'inquiéter des désirs de la personne.

Le regard de l'autre sur soi provoque pour le sujet étiqueté le sentiment d'être en représentation, il est « obligé de surveiller et de contrôler l'impression qu'il produit, avec une

intensité et une étendue qui, suppose-t-il, ne s'imposent pas aux autres » (Goffman, 1989, p 26).

Cette vigilance qui lui est devenue ordinaire, peut se trouver encore renforcée lorsque l'enjeu concerne « les aléas de son acceptation et de son éventuelle mise à nu » (Goffman, 1989, p 133). Ainsi 'la menace du stéréotype' (Croizet, Leyens, 2003, p 119) peut venir perturber l'espace intersubjectif de la rencontre.

L'expérience de cet 'être vu' est aussi celle d'une confrontation à la norme, telle que celle décrite par Schütz pour l'étranger (Schütz, 2003, p 38). Elle est plus ou moins associée à un vécu de stigmatisation. Le stigmaté est alors, dans une dimension imaginaire et symbolique, un processus de défense constitutif des rapports sociaux vis-à-vis de l'altérité. Les processus de stigmatisation induisent des manières d'agir visant à préserver les frontières entre diverses catégories de personnes et de groupes sociaux. (Levi-Strauss, 1953).

La personne étiquetée négativement a le sentiment de ne plus être vue comme une personne, mais comme un membre d'une catégorie, d'un groupe, plus ou moins virtuel, auquel elle est assimilée. De fait, les personnes sont contraintes à se positionner par rapport à ce groupe, même si aucun contact avec ce groupe et ses membres n'est mis en œuvre et/ou si qu'elles souhaitent rejeter toute appartenance. Pour la personne étiquetée négativement, il existe un premier apprentissage, lié à l'expérience de 'l'être vu', qui consiste à prendre conscience du point de vue des gens dits 'normaux' et de comprendre qu'elle n'y correspond pas. Le deuxième apprentissage est d'apprendre à faire face à la manière dont les autres traitent son groupe d'appartenance.

2.2 *Se voir*

Faire l'expérience d'un 'être vu', telle que nous venons de la caractériser, n'induit pas systématiquement une prise de conscience et une verbalisation des processus en cours, mais conditionne un 'se voir' associant l'intégration du point de vue de l'autre sur soi et les réactions initiées par le sujet dans cette confrontation aux images et représentations de lui-même.

Se voir, c'est à la fois la manière de se voir des personnes étiquetées et la manière de réagir à ce qu'elles pensent qu'autrui pense d'elles. La représentation de soi dont il est question ici n'est pas un conditionnement mécanique mais un processus. Comme le rappelle Goffman, « le normal et le stigmatisé ne sont pas des personnes, mais des points de vue. Ces points de vue sont socialement produits lors des contacts mixtes, en vertu des normes insatisfaites qui influent sur la rencontre ». (Goffman, 1989, p 161).

Le processus interprétatif mis en œuvre dans toute relation implique une inter-perception des acteurs, faites d'*actes d'attributions réciproques* (Laing, 1972). S'inter-percevoir, telle est l'exploration proposée dans la notion de 'se voir', c'est-à-dire, dans une perception de soi par autrui, à travers l'étiquette acquise, et d'une perception d'autrui par soi, en rapport avec la perception que l'on a de soi. L'inter-perception conditionne les manières réciproques de se voir, comme elle détermine les manières d'interagir. Les personnes étiquetées négativement sont contraintes à se regarder à travers le prisme de l'étiquette acquise. L'enjeu pour ces personnes est donc de préserver une bonne image et l'estime d'elles-mêmes. C'est en contrôlant les informations sur soi qu'elles donnent à autrui dans la relation que se joue la possibilité de préserver cette bonne image de soi. Aussi, la question du sentiment de 'contrôle des images de soi données à autrui' devient centrale dans la gestion des interactions entre sujets étiquetés négativement (Croizet, Leyens, 2003).

Dans l'interagir, 'se voir' peut induire un doute sur soi influençant le sentiment de compétence nécessairement mobilisé dans l'activité. Lorsque l'enjeu identitaire est prédominant, il semble plus difficile de faire confiance aux routines, aux séquences d'activités intériorisées qui allègeraient l'engagement du sujet dans l'action (Barbier, 2000, p. 18).

'Se voir' étiqueté négativement fragilise le sentiment d'être un sujet autonome. Or, de façon générale, se sentir auteur de ces actes, en capacité de maîtriser par ses choix les situations est un des fondements du sentiment d'exister (Joule, Beauvois, 2008). Le doute sur ses compétences et sur sa capacité à l'autonomie complexifie la possibilité de prendre un rôle, sous le regard et le jugement d'autrui, dans le système complémentaire des rôles, où il s'agit principalement de se donner à voir.

2.3 Se donner à voir

Se trouve présent l'impératif de contrôler les éléments informatifs de l'identité personnelle et sociale donnés à autrui, notamment dans les situations de présentation de soi. Dans les faits, beaucoup d'actes sont des actes explicites de communication sur soi, tandis que d'autres actes de communication, centrés apparemment sur des contenus très diversifiés, fonctionnent comme des 'présentation de soi' en actes. Dans chaque présentation explicite de soi, le sujet se propose de créer une cohérence entre les images de soi idéalisées et celle qu'il donne ou pense donner à autrui. Le *je* se donne à voir comme porteur d'une 'face' qui demande une certaine 'mise en scène de soi' (Goffman, 1974). Pour les personnes étiquetées négativement l'expérience du 'se voir' induit une issue plus aléatoire aux épreuves de 'confirmation de soi' (Laing, 1972, p 21) qui habituellement confirme dans l'échange entre partenaires de l'interaction certaines caractéristiques que l'on s'attribue. C'est ainsi que la présentation de soi en mettant en danger le sentiment même d'être soi prend souvent un aspect plus ostensif, au sens où sont mobilisés des modalités de présentation et de mises en scène de soi destinées à mobiliser l'attention de l'interlocuteur et à chercher à l'influencer pour transformer les images et représentations qu'il est supposé avoir *a priori* (Sperber, Wilson 1989, p 231).

La recherche présentée ci-dessous a donc un objet complexe qui comporte trois composantes en interrelation forte : les processus d'étiquetage, le vécu d'un étiquetage par les personnes étiquetées et les présentations de soi qu'ils influencent. Nous faisons l'hypothèse de la présence, en actes et en discours, de marques d'une affirmation de soi dans une démarche de construction individuelle et collective du sens pour influencer ce qu'autrui pense de soi.

3. Recherche du 'parler de soi' en situation d'étiquetage

Cette recherche a été réalisée à partir d'une situation de communication de patients en psychiatrie. Dans le cadre d'un atelier vidéo, trois personnes, 'patients' de la psychiatrie (deux hommes et une femme), avec un accompagnant professionnel qu'ils connaissent bien, présentent leur expérience de vie en lien avec leur vécu de patients. Cette vidéo de 40 minutes, destinée aux professionnels du champ sanitaire et social et au grand public, invite ces publics à prendre connaissance du point de vue du patient. La discussion qui se déroule est filmée en continu par l'animateur de l'atelier. Les protagonistes sont assis de chaque côté d'une table située en plein air. Le film est composé de plans pour la plupart fixes. Sur chaque plan apparaît la personne qui parle et la personne assise à ses côtés. Au moment des interactions, la caméra capte les quatre acteurs, puis les deux personnes qui sont assises face à face. Le titre « *de l'hospitalisation à l'hospitalité* » a été choisi par l'animateur - caméraman.

Si nous avons choisi ce matériau, c'est que cette mise en représentation est organisée par les patients eux-mêmes. Il ne s'agit pas d'un rôle pré - écrit qu'ils interpréteraient, mais d'un

échange autour de questions qu'ils choisissent d'aborder au fil de la discussion. Les personnes ont, ensemble, choisi les plans à garder et réalisé le montage final.

L'intention de convaincre, d'influencer est donc présente, comme le souhait de donner à voir une bonne image d'eux-mêmes, mais la façon dont ils vont s'y prendre pour atteindre ses deux objectifs est, selon nous, révélatrice de la manière dont ils ont vécu, dont ils réagissent à l'étiquetage et comment ils endossent ici publiquement cette étiquette. Il y a nécessité pour chaque acteur à la fois de s'ajuster avec ses pairs et de négocier avec soi-même. La présentation de soi se fait sous le regard des autres, mais les images données de soi échappent au contrôle du sujet. Ce qui est choisi comme signifiant, notamment au montage, est révélateur aussi bien d'un *se voir comme*, que d'un *se donner à voir comme*, deux composantes des dires de soi en situation d'étiquetage, objets de cette recherche.

Dans le choix du matériau, est privilégiée la recherche des effets de cette expérience d'étiquetage pour la personne "malade", effets désignés a priori comme ceux d'une ré-évaluation de soi, individuelle et collective dans les énoncés des acteurs, en analysant aussi bien des discours sur soi (de soi à soi et de soi à autrui), que les gestes, les attitudes, les modulations du ton de la voix.

Dans cette action de communication visant à influencer, voire à changer les représentations du destinataire, il y a donc à prendre en compte un enjeu de présentation de soi, les images de soi données à autrui, mais aussi un enjeu de présentation d'un collectif, que nous appelons groupe d'appartenance. En effet, bien que cette communication vise un public extérieur, c'est en même temps, une situation d'interaction entre pairs. Dans ce cadre, se déroule une activité collective de production de sens et une négociation entre acteurs pour produire un discours qui soit compatible à la fois avec l'image de soi de chacun des acteurs et l'image du rôle qu'ils veulent tenir comme représentants d'un collectif.

4. « Entrée activité » et actes de communication

Entreprise selon le point de vue de l'« entrée activité », l'analyse des actes de communication, loin de se limiter aux adresses explicites de la communication, peut s'intéresser aux phénomènes de multi-adressage des communications situées, souvent non-reconnus par l'énonciateur lui-même, dont les moins perçus, mais particulièrement présents, sont peut être les phénomènes d'auto-adressage. S'y intéresser est une manière de décliner l'analyse de la poly-fonctionnalité des actes aux activités de communication.

Ces phénomènes de multi-adressage sont relevés par plusieurs auteurs : les notions de récepteur multiple (Hymes, 1991), (Goffman, 1987), (Kerbrat-Orecchioni, 1996) ; la notion de co-énonciateur destinataire (Vion 2002) ; la notion de surdestinataire ((Bakhtine, 1984), (Clot, 2001).

5. Analyser les adresses des énoncés

Les adresses sont à mettre en lien avec l'attitude des acteurs (regards, ton, gestes, mimiques) qui, lors de leur prise de parole, échappent, pour partie, à l'intention officielle de leur discours. En effet, si les présentations de soi mêlent des mises en scène de soi et des énoncés de type argumentatif destinés à influencer les représentations qu'autrui a de soi (constructions d'offres de significations pour autrui, selon Barbier 2000), il n'en reste pas

moins visible qu'à cette occasion, les acteurs construisent du sens pour eux-mêmes. Les travaux réalisés autour de G.Bateson et al (1981 : 160-190) qui s'attache à décrire l'acte de communication comme une série d'actes démonstratifs impliquant le corps, les objets, la coordination rythmique entre partenaires de l'échange, tout autant que le contenu linguistique permettent de construire une adresse dominante des énoncés d'un échange entre sujets. Les adresses sont présentes dans le matériau discursif de façon imbriquée et non successive, c'est pourquoi nous parlons d'adresses dominantes à identifier dans l'énoncé de chaque acteur.

- S'intéresser au regard

La direction du regard est un marqueur essentiel de l'adresse, ainsi E. Goffman définit l'allocutaire comme « celui vers qui le locuteur dirige son attention visuelle » (Kerbrat-Orecchioni, 1996 : 18). Le regard est donc un indicateur pour construire nos typologies d'adresses. Dans l'échange, on a pu démontrer que les interlocuteurs sont très sensibles à la direction du regard de l'autre. La capacité à inférer des intentions et des états mentaux des partenaires de communication s'appuie fortement sur cette information (Bouvet, Danon-Boileau, Morel, 1998). Tout autant, ne pas fixer d'interlocuteur a aussi du sens dans une situation de communication. Ainsi la réflexion, est favorisée par le déplacement du regard hors du champ de la relation directe ; la recherche de mots, d'idées est facilitée en regardant, par exemple, le plafond ou ses pieds ; le besoin de prendre des distances, par rapport aux idées développées sera satisfait par un regard vers un autre lieu ; la nécessité de s'isoler, pour reprendre des forces psychiques par exemple, conduira à fixer son regard sur un point virtuel (Bandler, Griner, 2000).

- S'intéresser aux gestes

Nous postulons une interdépendance entre structures linguistiques et kinésiques. « Lorsqu'un canal offre une distinction qui n'est pas faite dans l'autre, l'intégration des deux canaux offre une signification 'réelle', prend une signification particulière » (Birdwhistell, Bateson et al 1981 : 184). Aussi, les gestes du dialogue (Cosnier 1989) permettent de construire des indicateurs précieux pour décoder les adresses. Les gestes sont pris en compte selon plusieurs de leurs fonctions. Les gestes déictiques qui désignent, les gestes illustratifs relatifs à l'espace (spatio-graphiques), ceux relatifs au mouvement (kiné-mimiques), les gestes emblématiques qui redoublent la parole, les gestes relatifs aux émotions (expressifs), ceux qui régulent la conversation et maintiennent l'attention (régulateurs phatiques) et, enfin, les gestes qui sont du registre personnel du locuteur (extra-communicationnels). « Les gestes sont des démonstratifs qui durent souvent plus longtemps que les propositions qui les accompagnent. » (Birdwhistell, Bateson et al 1981 : 169).

Les gestes et postures physiques sont à considérer sous l'angle de leur multifonctionnalité. Une importante dimension relevant de l'idiosyncrasie est présente à laquelle se superposent des modalisations culturelles. La plupart des chercheurs contemporains ont été amenés à proposer des classifications de types fonctionnels, c'est-à-dire basées sur le rapport du geste avec les énoncés verbaux concomitants et sur la valeur pragmatique qui en résulte (Cosnier 1996).

- S'intéresser aux postures

Il y a quatre postures physiques qui génèrent des attitudes différentes et qui peuvent marquer l'auditoire :

En rapport à la verticalité

L'extension, traditionnellement mis en rapport avec la sûreté de soi et une attitude de domination.

La contraction, traditionnellement mis en rapport avec le doute sur soi et une attitude de soumission.

Rapport au mouvement

Vers l'avant traditionnellement mis en rapport avec une attitude de partage et d'ouverture aux autres.

Vers l'arrière traditionnellement mis en rapport avec l'attitude de retrait, de fuite et de crainte (Bandler, Griner, 2000).

- S'intéresser aux modulations et aux tons de la voix

La voix est un système de communication non-verbale au même titre que la gestuelle ou les expressions faciales.

Moduler signifie changer de ton, d'accent, d'intensité dans l'inflexion de la voix. C'est, soit un moyen de mettre en valeur certains mots - par la scansion qui renforce vocalement un mot (ou une idée), soit c'est le marqueur d'un affect. En effet, le rapport entre l'état psychique et la voix d'un sujet ont été étudiés notamment en psychologie (Menahem, 1983).

Quatre types d'adresses

Alors que la vidéo est officiellement destinée à influencer les représentations d'un public large, nous observons en fait à partir des indicateurs construits quatre types d'adresses, imbriquées les unes dans les autres dans les mêmes énoncés.

Les adresses à un public large

- *Un autrui généralisé*

Non directement impliqué dans le soin et la psychiatrie. Il s'agit d'un public large correspondant à celui censé faire 'l'opinion publique'.

- *Les indicateurs retenus*

Regards : en direction de la caméra, matérialisant la présence de ce destinataire invisible, virtuellement présent.

Des regards qui montrent la réflexion : recherche de mots, d'idées en dirigeant les regards vers le haut comme si on suivait une idée dans sa tête.

Gestes : gestuelle soulignant les énoncés, Les gestes déictiques qui désignent, les gestes illustratifs relatifs à l'espace (spatio-graphiques), ceux relatifs au mouvement (kinémimiques), les gestes emblématiques qui redoublent la parole.

Postures : l'axe vertical privilégié, les corps se redressent, marquant sûreté de soi. Les personnes sont calmes, plus posées.

Modulation/ton : ton soutenu, intensité forte, scansion qui renforce vocalement une idée.

- *Les résultats de l'analyse*

Principalement :

- Des présentations qui se veulent objectives de soi, permettent d'introduire une légitimité dans l'énoncé : « Je suis », « J'ai et je suis », « Si je parle ». C'est principalement l'énoncé de la durée de leur expérience en psychiatrie, sauf pour Marc qui décline une identité sociale plus traditionnelle de type âge, statut familial, occupation - ici âge, père avec enfant, membre de l'association -, avant de parler de ses vingt-deux ans de soins.

- Des 'informations', notamment, sur l'organisation des soins ou la maladie

- Des 'constats' ouvrant sur des revendications ou des propositions, visent des changements de représentations, la prise en considération d'un vécu, d'une expérience ou d'une opinion.

- Des expressions de refus, de désaccord, de dénonciations

- Des énoncés sur les droits humains apparaissent parfois sous la forme d'une provocation ironique ou sous celle du constat : être des malades différents et aspirer à des droits pour vivre heureux et intégrés.

On note que ces énoncés restent des généralités, les mêmes droits que tout un chacun. On peut penser qu'ils visent à assurer la crédibilité de celui qui parle.

Les adresses à un sous-groupe : il s'agit ici des personnes soignantes

- *Les indicateurs retenus*

Regards : en direction de la caméra, comme dans l'adresse au grand public, ce sont des destinataires présentifiés par la caméra.

Gestes : gestuelle soulignant les énoncés, Les gestes déictiques qui désignent, les gestes illustratifs relatifs à l'espace (spatio-graphiques), ceux relatifs au mouvement (kinémimiques), les gestes emblématiques qui redoublent la parole.

Postures : bien que l'axe vertical soit privilégié, les corps sont plus agités passant de l'extension – sûreté de soi- à plus ou moins – un mouvement vers l'arrière dans une attitude de retrait, de crainte.

Modulation/ton : Ton provocateur ou critique. Interpellations directes. Le ton est soutenu mais moins uniforme car ponctué d'interpellation, le rythme est plus rapide.

- *Les résultats de l'analyse*

Les énoncés adressés aux soignants se réfèrent tous à l'hospitalisation, avec une exception d'un participant qui se sert de son expérience associative comme un contre-exemple de ce qui se passe en psychiatrie pour provoquer les soignants (énoncés sur l'association d'usagers).

- Nous pouvons faire l'hypothèse que l'hospitalisation est le moment partagé avec les soignants, qui construit une culture commune, mais aussi une relation personnelle.

- Des interpellations directes, des évaluations et jugements positifs ou plus souvent négatifs,

- Des reproches qui sont adressés directement aux soignants, mais appréhendés comme une catégorie homogène, anonyme - On, ils, le personnel, les gens qui travaillent là -.

Ces énoncés relèvent d'une culture commune et sont constitués d'interpellations directes. On peut penser qu'ils visent à assurer une légitimité à celui qui parle.

Les adresses à la communauté d'appartenance, aux 'pairs', il s'agit des personnes soignées

- *Les indicateurs retenus*

Regards : ils se dirigent vers les membres du groupe, les regards recherchent le regard de l'autre directement ou des autres par un regard circulaire.

Gestes : ceux qui régulent la conversation et maintiennent l'attention (régulateurs phatiques)

Postures : les têtes se rapprochent, les corps se touchent lorsque les sujets sont côte à côte. Vers l'avant mis en rapport avec une attitude de partage et d'ouverture aux autres.

Modulation/ton : Ton d'échange conversationnel : sourire, rire, encouragement.

- *Les résultats*

L'adresse aux membres du groupe exprime d'abord la connivence et l'inter reconnaissance entre pairs : sourire, rire, encouragement « Oui, bien sûr », et le soutien apporté à celui qui parle :

- Elle consiste aussi au contrôle de la réaction du groupe à ce qu'on dit. L'adresse se fait alors le plus souvent par un regard rapide pour capter les réactions.

- Elle est encore la précision d'une information sous forme d'une question, d'un complément informatif apporté au discours d'un autre.

- Enfin elle donne lieu au débat exprimant des points de vue : par exemple, accord ou pas sur la maladie incurable, l'origine de la maladie, les petites structures, le privé et le public.

Ces énoncés relèvent des règles de la conversation visant à assurer une intégration dans le groupe pour marquer son appartenance.

Les adresses à soi-même : les personnes en présentation d'elles-mêmes

- **Les indicateurs retenus**

Regards : non dirigé vers un autrui destinataire, regards sur ses mains - le besoin de prendre des distances, regard vers un autre lieu (ici la table) ; la nécessité de s'isoler, pour reprendre des forces psychiques par exemple, conduira à fixer son regard sur un point virtuel.

Gestes : les gestes emblématiques qui redoublent la parole, les gestes relatifs aux émotions (expressifs), les gestes qui sont du registre personnel du locuteur (extra-communicationnels) - ici geste de grattage de la table avec le doigt, la manière de manipuler le paquet de tabac ou son mouchoir qui est comme malaxer.

Postures : La contraction mis en rapport avec le doute sur soi. Vers l'arrière mis en rapport avec l'attitude de retrait, de fuite.

Modulation/ton : Tonalité plus grave, éventuellement qui n'est plus qu'un murmure marqueur d'un affect.

- Les résultats

Ces énoncés sont des discours adressés à soi en correspondance avec des moments où les acteurs réfléchissent sur eux-mêmes :

- donnent à voir une réflexion sur le moi-même : l'envie de « réagir » de « s'en sortir » ou de « s'y complaire » ; le sentiment d'avoir été responsable de ses hospitalisations et le sentiment étrange de n'être plus compris et de ne plus supporter personne ; la prise de conscience de la longueur du temps passé en psychiatrie. Ou bien les énoncés consistent en une demande (non-revendicatrice) d'être accepté, admis comme « des gens normaux », de réfléchir sur les comportements « qui ne sont pas agréables ».

- Ces types de discours servent à s'influencer soi-même, notamment pour se convaincre des objectifs de transformation de soi, que l'acteur se donne comme idéal de soi, ou qui se référant à une transformation souhaitée de la société.

- On peut penser que cette manière de s'adresser à soi est encore une communication, soutenue par une intention d'influencer les représentations et les manières de penser des destinataires. Dans cette communication s'exprime le retentissement de l'hospitalisation et de la maladie sur soi, sa vie sociale, dont le travail : la violence « être remis dans les rails violemment », le doute du fait de s'en sortir par la psychothérapie ; la « peur de devenir comme eux », sous-entendu les grands malades. Dans cette communication s'affirment des "vérités" pour soi : par exemple l'énoncé audacieux d'une explication - sa vérité - sur la psychiatrie : « La psychiatrie rend malade » - l'explication donnée sur l'origine de la maladie : « À l'origine un choc quelconque, une adolescence difficile ». Mais dans cette communication apparaissent aussi les doutes sur des vérités construites pour soi lorsque qu'une participante avoue « il m'arrive d'être d'accord », avec ceux qui disent qu'on ne peut pas s'en sortir, « dans mes moments noirs ».

- Dans ces énoncés pour soi, il s'agit d'une construction de sens par l'acteur. Ce qui s'énonce, ou se montre dans le comportement, exprimé apparemment pour soi est de l'ordre des interprétations de l'expérience sur ce qui s'est produit, et/ou de ce qui peut se produire (peur anticipatrice).

- L'expérience est rappelée à la conscience et s'impose la nécessité de lui donner du sens (exprimé ou pas à haute voix). L'interprétation peut aussi prendre une forme beaucoup plus élaborée de vérités qui énoncent ce qu'on croit sur le monde, vérités, somme toute, qui peuvent être fragiles et être minées, quasiment dans la même phrase, par leurs mises en doute.

- Nous pouvons donc faire l'hypothèse que c'est la situation de communication et son objectif qui oblige les acteurs à reconstruire du sens au moment où leur expérience est mobilisée, réactivée, réactualisée dans son évocation, pour soutenir leur argumentation pour influencer les destinataires de ce film.

Ces énoncés relèvent de leur d'affirmation identitaire : les images et les représentations publiques de soi données à autrui à partir des constructions de sens construites et rejouées dans l'activité de présentation de soi.

6. Ce que nous apprend l'analyse : endosser l'étiquette

Chacun des acteurs accepte d'endosser l'étiquette pour s'imposer dans la situation de communication soit en minorant ses effets, soit en négociant son acceptation, soit en faisant un atout de sa différence. Chacun des acteurs se présente en manifestant verbalement et gestuellement son étiquette pour s'imposer dans la situation d'interaction et développe des ces comportement que l'on peut qualifier d'ostension de soi caractérisant diverses mises en scène donnant à voir la maîtrise de soi, la différence ou jouant sur la force des émotions. L'étiquette est tout autant ce qui stigmatise, que ce qui est pertinent en situation. Alors que la recherche s'était construite au départ sur l'idée de mettre à jour un contre-étiquetage, on constate qu'il y a endossement de l'étiquette.

L'intériorisation d'un point de vue sur soi que suppose l'endossement de l'étiquette permet l'affiliation qui permet aux patients d'agir et de réagir dans l'institution psychiatrique. On peut évoquer ici la constitution d'une culture génératrice d'affiliation sociale (Jodelet, 1993, p 51). Endosser l'étiquette permet de faire valoir des droits et peut ainsi devenir une ressource pour s'intégrer. C'est aussi et en même temps le moyen de reprendre du contrôle sur sa vie en maîtrisant les codes du système qui contraint et assigne à une identité sociale. Jouer le rôle correspondant à l'étiquette subite ouvre la possibilité d'interpréter, de négocier avec les attentes attachées à ce rôle, et de reprendre ainsi le contrôle. Enfin, endosser l'étiquette permet de développer des compétences sociales, individuelles et collectives, pour préserver une bonne image de soi. Les personnes développent des savoirs pratiques sur l'institution et repèrent des marges de manœuvre possibles dans le système (Becker, 1985). Ainsi s'inaugure un mode de socialisation. Le groupe d'appartenance peut fournir lui aussi une occasion inattendue de développer une forme de socialisation valorisante.

7. Perspectives ouvertes par la recherche

Ce travail de recherche met à jour un processus expérientiel producteur de représentations de soi et d'images données à autrui que nous avons identifié ainsi : *voir, être vu, se voir, se donner à voir*. Vécus de situations d'étiquetage, intégration du point de vue de l'autre sur soi, retentissement de ce vécu, réactions initiées par le sujet en situation d'étiquetage sont liés dans un processus expérientiel global.

Il est intéressant de notre point de vue de penser l'étiquetage comme une expérience, ce qui ouvre des perspectives de recherche potentiellement plus larges encore que celles ce que nous a permis le matériau dont nous avons disposé. Voir dans l'étiquetage une expérience comme une autre autorise une approche "du point de vue du sujet". Nous avons pu faire le constat que les approches théoriques se centraient principalement sur l'étiquetage vu du côté de l'étiqueteur et il a fallu en quelque sorte retourner les arguments pour s'intéresser aux retentissements pour les personnes. Ainsi, considérer l'étiquetage comme une expérience permettrait de mettre à jour la construction des représentations de soi prenant en compte le recto et le verso des étiquettes, telle que celles de l'élève/l'enfant, l'immigré/l'émigré, le malade/le normal et d'introduire les sujets eux-mêmes dans l'exploration de leur propre expérience.

Pour les acteurs concernés : reconnaître les processus d'étiquetage

Il est important de souligner que ce qui est ici objet de recherche correspond à un enjeu existentiel pour les personnes stigmatisées. Cette recherche, en s'appuyant sur l'expérience de l'étiquetage, ouvre des perspectives pour la formation professionnelle et la formation des adultes notamment afin de soutenir la compétence des acteurs dans le jeu avec les étiquettes :

- Pour les uns afin de signifier leur singularité ou celle de leur groupe d'appartenance
- Pour les autres afin de proposer des situations d'apprentissage où se joue une expérimentation de soi permettant de contrôler les images de soi données à autrui ou de changer auprès d'autrui le cadre de référence ayant construit l'étiquetage.

Des outils pour la recherche en formation des Adultes

Cette recherche conduit à mettre en valeur l'intérêt de faire des hypothèses sur la manière dont les personnes construisent du sens pour elles-mêmes et offrent des significations à autrui. Elle permet d'ouvrir des perspectives de développement méthodologique pour approcher les situations de communication qui constituent l'ordinaire de nos expériences. Les situations de formation notamment sont pour l'essentiel des situations de communication, ordonnées autour d'une intention de survenance d'apprentissages. C'est aussi le cas de tous les métiers de l'accompagnement qui visent à intervenir sur autrui (Barbier, 2017). Certains des outils d'analyse que nous avons utilisés comme les modes d'endossement de l'étiquette ou l'analyse des adresses dominantes des énoncés peuvent être des outils précieux pour l'analyse des modes de pensée et des modes de communication. La mise en relation de cette analyse avec une analyse des dynamiques personnelles peut être d'autant plus intéressante que ces situations et ces dispositifs ont explicitement pour fin d'intervenir sur les constructions identitaires des publics accompagnés.

Bibliographie

- Bakhtine M. (1984) *Esthétique de la création verbale*, Paris: Gallimard.
- Bandler R; Griner, J (2000) *Les secrets de la communication*, Paris: Editions du Jour
- Barbier, J-M (2017) in The Conversation : <https://theconversation.com/peut-on-agir-sur-lactivite-dautrui-les-metiers-de-la-societe-93383>
- Barbier, J.-M., Durand M. (2017) Encyclopédie d'analyse des activités, Laboratoire d'excellence Hastec – Université de Genève Paris, PUF
- Barbier J.M.; Durand, M. (dir), (2006) *Sujets/activités/environnements - Approches transverses*, Paris: PUF
- Barbier J.M.; Galatanu, O. (2000) *Signification, sens, formation*. Paris: PUF
- Barrett R. (1997) *La traite des fous, la construction sociale et la schizophrénie*, Paris : Institut Synthélabo, (Les empêcheurs de penser en rond)
- Bateson G. et al. (1984) *La nouvelle communication*, Paris: Points
- Beauvois J. L. ; Joule R. V. ; Monteil J. M. (ed.) (2004) *Perspectives cognitives et conduites sociales* Rennes : Presses Universitaires de Rennes
- Becker H.S. (1985), *Outsiders. Études de sociologie de la déviance*. Paris : Métailié
- Benasayad M. ; Schmit G. (2006) *Les passions tristes, souffrance psychique et crise sociale*, Paris : la découverte.
- Benton M. (1971) *sociologie des relations raciales*, Paris : Payot
- Bouvet, D., Danon-Boileau, L., Morel, M.-A. (1998): Se parler, c'est aussi se regarder et se donner à voir, in *Orage '98, Oralité et Gestualité. Communication multimodale, interaction*, L'Harmattan, 569-576.
- Clot, Y (2001), *Clinique du travail et problème de la conscience*, Travailler 2 - N° 6 pp31- 54
- Crozier J. (1989) *Les gestes du dialogue - vidéo - ARCI-VIA* Comm.
- Croizet J.C ; Leyens J.P. (2003) *Mauvaises réputations* Paris : Armand Colin
- Dewey J. (1993) *Logique théorie de l'enquête* Paris : PUF
- Ducrot O. ; Todorov T. (1972) *Dictionnaire encyclopédique des sciences du langage*, Paris : Seuil
- Ducrot. O. (1983) *Puisque, essai de description polyphonique*, Mélanges C. Vikner, Revue Romane, no. Spécial 24, pp. 166-185
- Dutoit M. (2011) *Etre vu, se voir, se donner à voir*, Paris: l'Harmattan

- Dutoit, M. (2015). Agir sur la délibération d'autrui: un enjeu de la figure de l'accompagnement dans une situation d'entraide en santé mentale (pp 95-111) in J. Thievenaz & C. Tourette-Turgis, C. (eds), Travail, Expérience et Formation en milieu de soin Bruxelles : De Boeck (232p)
- Dutoit, M. (2013) Faire expérience de l'étiquetage. (Pp.185-207) In J.M. Barbier J.M & Thievenaz J. (eds), Le Travail de l'expérience. Paris: L'Harmattan (319p)
- Ernaux A. (1991) *Les armoires vides*, Paris : Folio,
- Foucault M. (1993) *Surveiller et punir*, Paris : Gallimard, Tel
- Goffman E. (1991) *Les cadres de l'expérience* Paris : Ed de Minuit.
- Goffman E. (1987) *façons de parler*, Paris: Ed de Minuit.
- Goffman E. (1989) *Stigmate, les usages sociaux des handicaps* Paris : Ed de Minuit.
- Hall, E.T. (1984) *Le langage silencieux*, Paris: Seuil
- Herzlich C. (2005) *Santé et maladie, analyse d'une représentation sociale*, Paris : Ecole des Hautes Etudes en Sciences Sociales.
- Hymes D. H. (1991) *Vers la compétence de communication*, Paris: Didier
- Ionescu S. ; Jacquet M.M. ; Lhote C. (2001) *Les mécanismes de défense : théorie et clinique*. Paris : Nathan
- Jacques F. (1979) *Dialogiques*, Paris: PUF
- Jodelet D. (2004) *Folies et représentations sociales* PUF
- Jodelet D. (dir.) (1993) *Les représentations sociales*, Paris : PUF
- Joule R. V., Beauvois J. L. (2008) *Petit traité de manipulation à l'usage des honnêtes gens*, Grenoble : PUG
- Kerbrat-Orecchioni C. (1999) *l'énonciation* Paris, Armand Colin
- Kerbrat-Orecchioni C. (1998) *Les interactions verbales- Approches interactionnelles et structure des conversations*, Paris: Armand Colin
- Laing R.D. (1972) *La politique de l'expérience*, Paris : Stock
- Levi-Strauss C. (1983) *Le regard éloigné*, Paris : Plon
- Menahem R. (1983) La voix et la communication des affecta. In: *L'année psychologique*. vol. 83, n°2. pp. 537-560.
- Pennac D. (2007) *Chagrin d'école*, Paris : Gallimard
- Schutz A. (2003) *L'étranger*, Paris: Ed. Allia
- Siess J., Valency G., (2002) *la double adresse*, Paris : l'Harmattan
- Sperber D. ; Wilson D. (1989) *La Pertinence*. Paris : Ed de Minuit
- Vion R. (2002) Modalités, modalisations et activités langagières, in *Approches interactives des faits de langues*, Revue cybernétique "Marges Linguistiques", n° 2, pp. 209-231
- Winkin Y. (2001) *Anthropologie de la communication*, Paris: Seuil