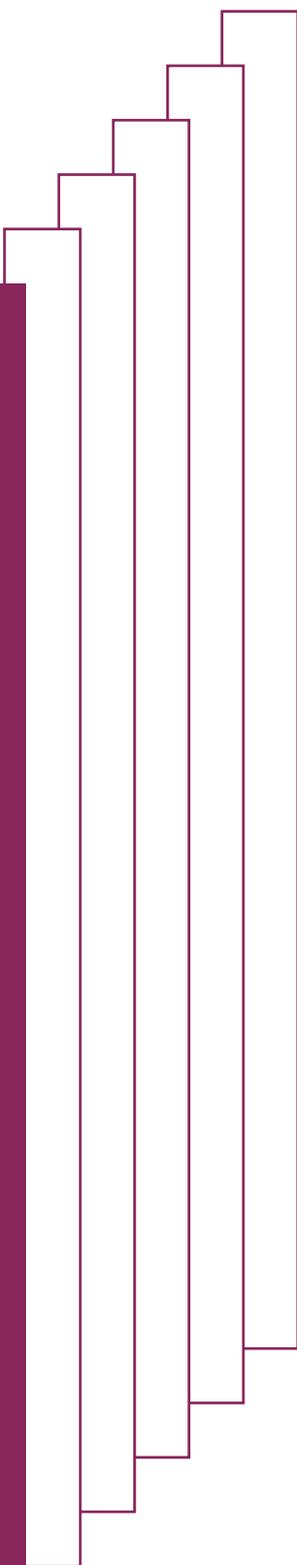


La sociologie en formation initiale de futurs professionnels



L'intérêt de l'ordre de l'interaction

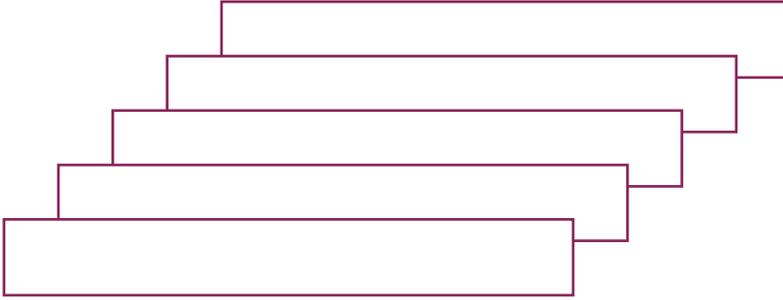
« [...] pour exprimer la totalité d'un homme, il faut une chaîne d'individus se tenant cérémoniellement par la main, où chacun donne avec déférence et bonne tenue à son voisin de droite ce qu'il a reçu avec déférence de son voisin de gauche. » (Goffman, 1974 : 75)



Donner un cours de Sociologie générale à des étudiant-e-s souhaitant devenir travailleurs sociaux et travailleuses sociales (assistants sociaux, assistantes sociales et éducateur-ric-e-s spécialisé-e-s) nécessite de prendre en considération le choix de formation professionnelle posé et de trouver dans les travaux sociologiques des auteurs et des éléments conceptuels de nature à éclairer l'action sociale des bénéficiaires et des professionnels du secteur.

Ainsi, dans mes cours d'introduction, après une première partie faisant référence aux concepts bourdieusiens d'habitus et de capitaux et, plus largement, à celui de socialisation (Darmon, 2016), j'oriente ensuite mes séances vers l'étude appliquée de l'ordre de l'interaction goffmanien, en prenant appui, entre autres, sur le livre de Rigaux (2021) : *Introduction à la sociologie par 6 grands auteurs*. Les travaux de Goffman sont particulièrement intéressants et féconds pour saisir les relations interpersonnelles en face-à-face. Bien que divers concepts traversent tous mes cours, je m'attarde ici à aborder l'introduction à la sociologie goffmanienne que je propose en première année. Goffman explique que

«[s]a préoccupation pendant des années a été de promouvoir l'acceptation de ce domaine du face-à-face comme un domaine analytiquement viable – un domaine qui pourrait être dénommé, à défaut d'un nom plus heureux, l'ordre de l'interaction – un domaine dont la méthode d'analyse préférée est la micro-analyse» (Goffman, 1988 : 191).



Je présente d'abord de façon très résumée et schématique cette théorie de l'ordre de l'interaction, qu'il est possible de décomposer au départ de divers concepts goffmaniens, le premier étant bien entendu celui d'**interaction sociale**. Selon Goffman, « l'interaction sociale peut être définie, de façon étroite, comme ce qui apparaît uniquement dans des situations sociales, c'est-à-dire des environnements dans lesquels deux individus, ou plus, sont physiquement en présence de la réponse de l'un et de l'autre » (Goffman, 1988 : 191). À ce sujet, il est à relever que l'on ne peut pas ne pas interagir (Winkin, 2000). Même en l'absence de communication verbale, nous interagissons avec les individus qui se situent dans notre environnement immédiat. Goffman a aussi précisé que notre type d'engagement dans l'interaction dépend de la situation sociale dans laquelle on prend place. Il est ainsi communément admis que l'on n'interagit pas de la même façon dans son milieu professionnel que dans sa vie privée, face à ses seuls collègues ou en présence des bénéficiaires (patients, élèves, clients, etc.) avec lesquels nous travaillons, etc.

Goffman étudia, entre autres, **les rites d'interaction**,

« c'est-à-dire cette classe d'événements qui ont lieu lors de la présence conjointe et en vertu de cette présence conjointe » (Goffman, 1974 : 7).

Lorsque deux individus sont en présence l'un de l'autre, ils adoptent certains comportements afin de pouvoir être considérés comme de bons interactants. Être un bon interactant s'impose à tout un chacun dans ses contacts sociaux et signifie qu'il convient de présenter une apparence normale, qui manifeste sa bonne santé mentale et son caractère inoffensif (Nizet et Rigaux, 2014 : 51-57). En effet, comme le relève Goffman, transposant de la sorte des savoirs issus de travaux scientifiques en éthologie auxquels il était sensible, si l'individu ne rend pas son comportement compréhensible pour les autres, il risque de déclencher chez ceux-ci une alarme.



À côté de la notion centrale de « **face** », qui est « la valeur sociale positive qu'une personne revendique effectivement à travers la ligne d'action que les autres supposent qu'elle a adoptée au cours d'un contact particulier » (Goffman, 1974 : 9), il convient de se pencher sur les quatre concepts suivants du vocabulaire goffmanien : « ligne de conduite », « figuration », « tenue » et « déférence ». **La ligne de conduite** renvoie à « un canevas d'actes verbaux et non verbaux qui sert [à l'individu] à exprimer son point de vue sur la situation, et, par là, l'appréciation qu'il porte sur les participants, et en particulier sur lui-même » (Goffman, 1974 : 9). Dans les interactions, Goffman mit en évidence que tout un chacun vise à préserver sa propre face et la face des autres et, pour ce

1 — Goffman parle de la règle de l'amour-propre et de celle de la considération (Goffman, 1974 : 13) et précise que « l'effet combiné des règles d'amour-propre et de considération est que, dans les rencontres, chacun tend à se conduire de façon à garder aussi bien sa propre face que celle des autres participants » (Goffman, 1974 : 14).

faire, entreprend un **face-work**, un **travail de figuration** (Goffman, 1974 : 15). Nizet et Rigaux mettent en lien la double règle de la préservation des faces¹ avec les concepts de tenue et de déférence, qu'ils considèrent comme une reformulation plus opérationnelle de cette double règle (Nizet et Rigaux, 2014 : 40).

Par **déférence**, Goffman désigne « un composant de l'activité humaine dont la fonction est d'exprimer dans les règles à un bénéficiaire l'appréciation portée sur lui, ou sur quelque chose dont il est le symbole, l'extension ou l'agent » (Goffman, 1974 : 50-51). La déférence vise donc la préservation de la face des autres interactants en présence. Quant à la **tenue**, elle renvoie à

« cet élément du comportement cérémoniel qui se révèle typiquement à travers le maintien, le vêtement et l'allure, et qui sert à montrer à l'entourage que l'on est une personne douée de certaines qualités, favorables ou défavorables » (Goffman 1974 : 68).

La tenue renvoie à la préservation de notre propre face en tant qu'interactant. Tenue et déférence sont complémentaires dans la mesure où les activités que ces termes désignent « se recouvrent souvent » (Goffman 1974 : 72).

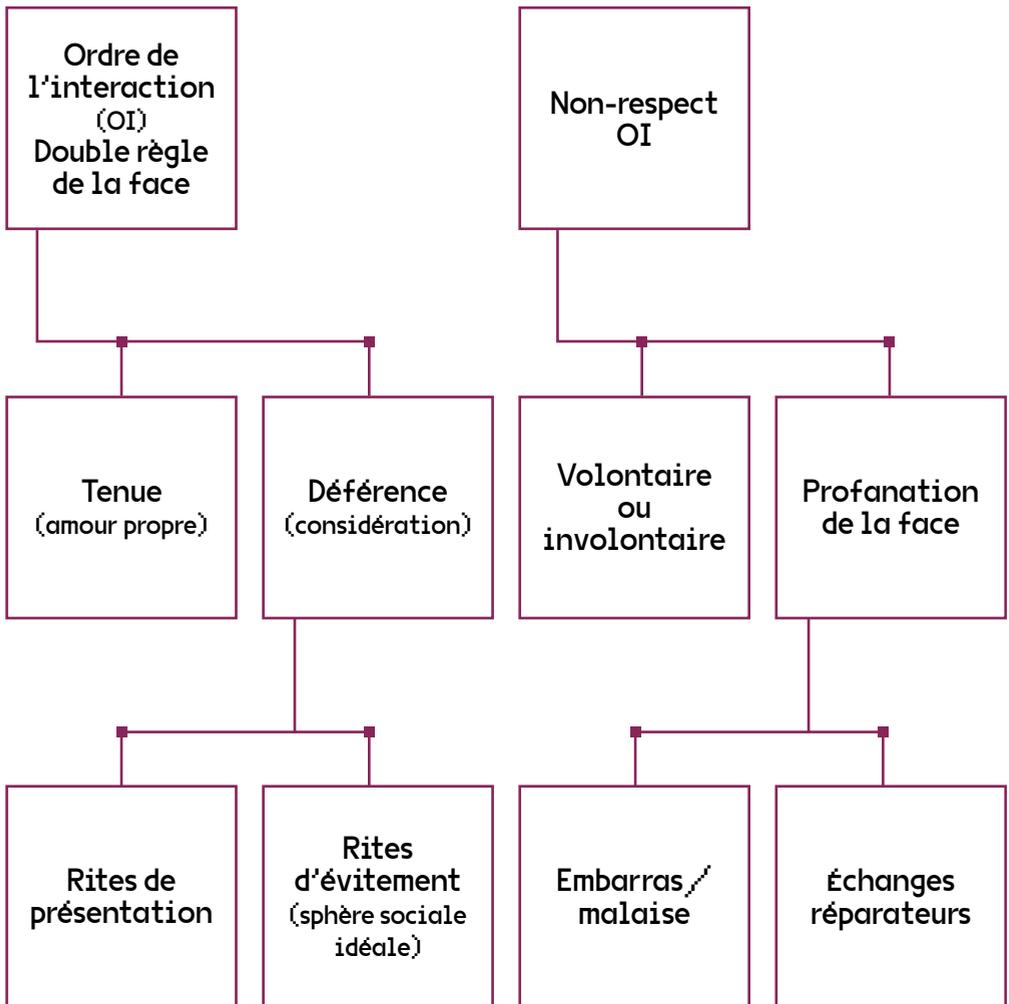
Ainsi, « **l'acte par lequel un individu accorde ou refuse sa déférence est généralement le moyen de montrer s'il se tient bien ou mal** » (Goffman, 1974 : 72).

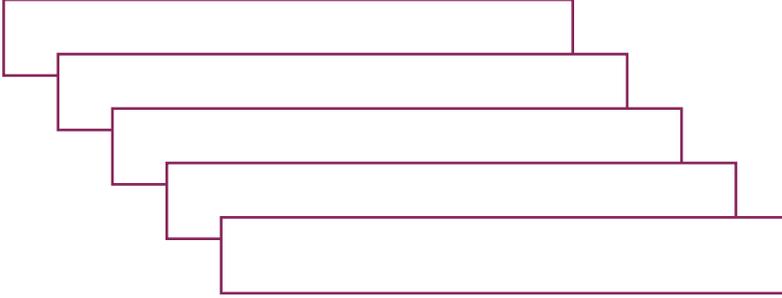
En résumé, à travers la tenue et la déférence, qui prennent appui sur un travail de figuration, tout individu développe une ligne de conduite dont l'objectif est, en général, de veiller à préserver sa propre face et celle des personnes qu'il est amené à rencontrer dans le flux des activités sociales qui sont les siennes. Cette double règle de la tenue et de la déférence est un des éléments de l'ordre de l'interaction étudié par Goffman, qui conduit les individus à pouvoir s'engager, sans crainte excessive, dans les interactions sociales et donc dans les rencontres avec autrui.

L'ordre de l'interaction est un ordre ritualisé constitué de cérémonies où chaque homme est à la fois un petit dieu pour les autres et un petit prêtre à l'égard de ceux-ci. Goffman note ainsi que

« **ce monde profane n'est pas aussi irréligieux qu'il y paraît. Bien des dieux ont été mis au rancart, mais l'individu reste obstinément, déité d'une importance considérable** » (Goffman, 1974 : 84).

Il précise par ailleurs qu'il n'est : « point besoin d'intermédiaires entre de tels dieux : chacun d'eux sait être son propre prêtre » (Goffman, 1974 : 85).





Enfin, qui dit cérémonie, dit **risque de profanation**, se manifestant généralement par un **embarras**, un malaise. Un type de profanation que l'on peut rencontrer est ce que Goffman a nommé « la profanation rituelle "en face" » (Goffman, 1974: 78), qui peut consister en des actes de violence, physique ou verbale. Dans sa matérialisation négative la plus extrême, l'interaction peut ainsi prendre la forme d'une atteinte faite au corps de l'individu.

À côté de la situation d'agression délibérée, la violence physique peut aussi être présentée comme le produit involontaire d'une action de son auteur. Celui-ci pourra alors feindre l'inattention pour expliquer l'événement et éventuellement s'en excuser.

Mais, finalement, toute profanation est liée au non-respect de la double règle de la tenue et de la déférence. Profaner la face de quelqu'un, c'est manquer de tenue en sa présence et de considération à son égard, et c'est donc ne pas respecter l'ordre de l'interaction. Et, si la profanation est trop importante et ne peut être ou n'est pas suivie d'échanges réparateurs, elle peut signer la fin de la relation.

L'ordre de l'interaction et les rites interactionnels que nous respectons sont le produit d'une certaine socialisation. Le-la futur-e travailleur-euse social-e doit en avoir conscience au moins dans deux situations. D'une part, il-elle doit avoir conscience que les individus ne reçoivent pas tous la même socialisation et que, dans certains mondes sociaux, les rites interactionnels peuvent varier. Il n'est pas rare de retrouver dans certains milieux des comportements davantage violents où la face des interactants n'est pas volontairement préservée en toutes circonstances. Le-la travailleur-euse social-e devra sans doute alors réaliser un travail de socialisation secondaire de ses bénéficiaires, les amenant à davantage de respect des rites interactionnels. D'autre part, en raison même de sa fonction et de la relation asymétrique qu'il-elle a avec ses bénéficiaires, le-la travailleur-euse social-e peut être amené-e à manquer au devoir habituel de déférence.

En accédant à des informations ou des lieux particuliers, le-la travailleur-euse social-e, tout comme le-la soignant-e, l'enseignant-e ou encore le-la professionnel-le de la relation commerciale, pénètre dans la sphère sociale idéale de l'individu, ne respectant alors plus les **rites d'évitement** associés à la déférence que l'on observe dans les relations symétriques. Cela peut amener à une profanation involontaire de la face du bénéficiaire. C'est notamment là que se situe l'intérêt du concept de face. Nous tentons de faire bonne figure, mais nous risquons à tout moment de perdre la face en raison d'informations que nous sommes tenus de dévoiler dans le cadre et en raison de cette relation asymétrique (difficultés financières, passé judiciaire ou psychiatrique, maladie, etc.). Se pose alors la question de la façon de faire son travail tout en préservant au maximum les rites interactionnels. Je considère qu'avoir déjà conscience de cette théorie goffmanienne est un premier pas de nature à permettre l'adoption d'une posture qui soutiendra la préservation de la face de chacun des interactants.

P.S.: Pour ceux qui souhaiteraient voir davantage toute la pertinence des concepts goffmaniens dans la formation des professionnels du travail social, je les invite à lire le texte de Grand (2021) que je fais lire à mes étudiants: « Quand les petits riens sont des savoirs d'action ». Ce texte analyse comment des travailleurs sociaux de rue entrent en interaction avec des jeunes dans l'espace public.

Bibliographie

- Darmon, M. (2016). *La socialisation*. Paris: Armand Colin.
- Goffman, E. (1974). *Les rites d'interaction*. Paris: Les Éditions de Minuit.
- Goffman, E. (1988). « L'ordre de l'interaction ». In Winkin, Y. (éd.). *Erving Goffman: les moments et leurs hommes*. Paris: Seuil/Minuit, pp. 186-230.
- Grand, D. (2021). « Quand les petits riens sont des savoirs d'action ». *Empan*, 121, pp. 70-76.
- Nizet, J. et Rigaux, N. (2014). *La sociologie de Erving Goffman*. Paris: La Découverte.
- Rigaux, N. (2021). *Introduction à la sociologie par 6 grands auteurs*. Bruxelles: De Boeck.
- Winkin, Y. (éd.) (2000). *La nouvelle communication*. Paris: Seuil, coll. « Points/Essais ».