



rience individuelle de la vie sociale. Surtout, la microsociologie entend remettre en question cette évidence selon laquelle l'expérience de Suzanne est subjective et individuelle. Lorsque Suzanne retrace son histoire pour elle-même ou ses amis, pour le conseiller de l'ANPE ou le sociologue, elle souligne chaque fois des éléments différents, elle «cadre» son récit par des anecdotes significatives qu'elle garde en mémoire, qui organisent son expérience et la rendent publique. Elle se souviendra, par exemple, des fausses prévenances, des menaces voilées, des compliments douteux ou de la gêne de ses collègues. Elle se souviendra aussi des modalités par lesquelles ses supérieurs ou son entourage ont «accompagné» le licenciement. Ces *moments* et ces contextes ont aussi leur régularité et leur organisation. La microsociologie entend faire la sociologie de ces circonstances et analyser l'organisation sociale de ces rencontres comme un ordre de phénomènes sociaux qui ont leur histoire spécifique. Elle considère que ces moments (situations de face à face ou conversations) portent à conséquence puisqu'ils nous conduisent à juger les manières de faire ou de dire brutales ou réconfortantes, inévitables ou scandaleuses, normales ou révoltantes.

Comment faire valoir que cette expérience et ces phénomènes constituent un domaine de recherche de plein droit? On ne peut nier que la manière dont Suzanne vit et surmonte son épreuve est indissociable de son statut, de son âge ou des solidarités familiales qu'elle est susceptible de mobiliser en sa faveur. Le problème demeure pourtant de savoir comment penser cette non-dissociation. L'idée d'une «incorporation» des logiques structurales dans les pratiques d'un individu suppose des processus mystérieux (internalisation, introjection) qui relèvent de la psychologie. On retiendra provisoirement un principe, que Gabriel Tarde désignait du terme de sociomorphisme, selon

I/ Soit un licenciement. Après un quart de siècle dans une entreprise d'informatique, Suzanne, cadre de cinquante ans, se trouve au chômage. Ce fait social, banal pour l'ANPE et pour les statistiques ministérielles, peut admettre deux sortes d'analyses selon qu'on s'intéresse à la population des demandeurs d'emploi, à leur distribution selon les branches d'activité, les régions, l'âge ou le sexe des personnes considérées, ou selon qu'on étudie la manière dont l'entreprise a procédé au licenciement de Suzanne, les épreuves auxquelles celle-ci est confrontée sur le marché de l'emploi, son expérience singulière du chômage. Cette expérience est sans doute subjective («Je me replonge dans mon passé», dit Suzanne, «avec ses succès mais aussi ses échecs. Des hauts et des bas: j'ai le moral en montagnes russes.»)¹, mais c'est aussi une situation sociale, un épisode de la vie privée et publique du licencié et du demandeur d'emploi.

La microsociologie, dont cet ouvrage voudrait présenter l'architecture conceptuelle à partir des travaux d'Erving Goffman (1922-1982) et des débats qu'il a initiés dans la discipline, n'ignore pas la première série de questions qui portent sur la population des chômeurs et l'organisation du marché de l'emploi. Mais les phénomènes sociaux qu'elle entend étudier s'inscrivent dans un autre ordre et sont autrement ordonnés. Pour reprendre une opposition introduite par Goffman, ils relèvent moins de l'ordre social que de l'ordre de l'interaction, moins de la structure de la vie sociale que de la structure de l'expé-

1. *Libération*, 19 juillet 1995.

lequel le sociologue devrait s'exercer à voir en toute *chose* une *société* et une consigne provisoire, proposée par Goffman: entre l'ordre structural et l'ordre de l'interaction, le rapport est un «couplage flou». Autrement dit, et c'est une définition par défaut du champ de la microsociologie, certains éléments du système d'activités situées sont «asservis» au système des statuts et des rapports structuraux, mais pas tous. Concrètement, cela signifie que lorsque Suzanne se présente à l'ANPE ou pour un entretien d'embauche elle se trouve prise dans des «rassemblements» qui ne sont pas à ce point «informels» et dont l'organisation n'est pourtant pas celle d'un groupe social. Dans ces rassemblements, la coprésence d'une femme et d'un homme, d'un jeune et d'une personne âgée, de Français et d'immigrés, autrement dit de personnes dont les statuts sont immédiatement repérables ou discriminants, n'est pas sans conséquences, souvent embarrassantes, pour les protagonistes. Cet embarras est précisément lié au chevauchement de l'ordre des statuts et des règles propres aux rassemblements qui veulent, par exemple, qu'on respecte la présomption d'égalité de l'univers des services (premier arrivé, premier servi), les civilités ordinaires des lieux publics (inattention polie, courtoisie gestuelle, droit à la tranquillité) et qu'on engage éventuellement la conversation avec le suivant dans la file d'attente. Si on veut décrire le déroulement d'une matinée dans les locaux de l'ANPE, on pourra bien constater ici ou là des marques de déférence ou, au contraire, des regards méprisants, mais on ne pourra pas interpréter systématiquement ces phénomènes comme l'expression d'identités sociales constituées et il faudra en même temps comprendre comment ils voisinent avec des plaisanteries ou des tensions qui semblent naître dans l'espace même du rassemblement.

Maintenant, si on s'interroge sur «ce qui compte vraiment» pour Suzanne, il faut reconnaître que l'ordre de

l'interaction n'est ni antérieur logiquement, ni constitutif de l'ordre structural. L'important n'est pas de dire que les objets de la microsociologie – usages, arrangements, procédures – sont déterminés ou déterminants, mais qu'ils sont constamment *émergents* : les régularités et les obligations sur lesquelles porte l'analyse (disciplines du regard et salutations, souci de se montrer présentable, actes de présence à toutes fins utiles) demandent qu'on les réactive constamment, qu'on les re-présente pour autrui et pour soi. En somme, les « manières » de Suzanne et sa capacité à gérer les apparences constituent le registre immédiatement sensible et manipulable de son expérience de demandeur d'emploi. L'entourage de Suzanne évalue sa position et les ressources de sa position à la façon dont elle maîtrise les impressions des gens avec lesquels elle est en contact. Et chacune de ces épreuves est une *action* descriptible dans son déroulement et analysable dans ses conséquences.

Suzanne n'est donc pas seulement un cas parmi d'autres, susceptible d'être rapporté ou commenté par elle-même, par un journaliste, un cinéaste¹ ou un sociologue. Un cas fonctionne comme une « configuration ponctuelle » destinée à illustrer une logique structurale (de la reproduction, de la domination ou du changement) en lui proposant une vignette locale. Mais si un entretien d'embauche est « configuré » par des traits structuraux qui en spécifient les enjeux, il n'en va pas de même pour le contexte spatio-temporel de l'entretien, la disposition des participants, les équipements qui meublent et scénographient le bureau où se déroule l'entretien, le passage du simple entretien à l'examen technique du dossier : tous ces éléments du moment sont inédits. C'est de ce contexte et

1. C'est le thème du film de Lactitia Masson : *En avoir ou pas*.

son échec. Toute activité située comporte ainsi une part normative qui fait que les protagonistes s'instituent comme entrepreneurs de moralité : ils disent le droit et dénoncent le scandale, prennent position dans un jeu de langage et en évaluent la pertinence. L'expérience de Suzanne est ainsi comparable à d'autres formes d'épreuves où il s'agit de reconsidérer ses ressources disponibles, son identité et ses relations. Mais la comparaison qui intéresse le sociologue porte moins sur le vécu subjectif de l'individu que sur ce qui fait d'une épreuve singulière une expérience anthropologique et une histoire susceptible d'être rejouée, une cérémonie publique de dégradation, un rituel de stigmatisation.

En effet, dans la mesure où l'épreuve est socialement cadrée, ce n'est pas l'individu qui constitue l'unité élémentaire de la recherche, mais la situation. À côté des entités constitutives de la sociologie que sont le collectif (groupe, classe, population) et l'individu (acteur, agent, sujet), la microsociologie introduit ainsi un objet nouveau, la situation d'interaction. Ses outils (approche dramaturgique, analyse de conversation) se réfèrent ainsi, implicitement ou explicitement, à un paradigme de la discipline que l'on appellera *situationnisme méthodologique* pour le distinguer de deux autres paradigmes dominants dans les sciences sociales : « holisme » – structuralisme, matérialisme historique – ou individualisme méthodologique.

Lors de son licenciement, Suzanne et son entourage proche entrent en crise et en effervescence. La sociologie durkheimienne dirait que ces crises se produisent à la frontière du religieux et du profane et mobilisent des valeurs qui permettent aux protagonistes de juger s'ils sont ou non « à la hauteur de la situation », ce qu'ils doivent respecter (de la vie privée, de la dignité, de la tranquillité ou du malheur d'autrui). L'épreuve de Suzanne est donc une sorte d'*arène symbolique* dans

de son organisation spatiale, de la tension ou de la fluidité de l'entretien, des incidents ou des plaisanteries qui l'ont marqué, que Suzanne ou l'agent de l'ANPE se souviendront. C'est de ce petit drame qu'ils rendront compte si on leur demande de raconter ce qui s'est passé ou de porter un jugement sur la prestation. Et c'est ce drame que manquent les analyses en surplomb de la réalité sociale. Les exigences empiriques de la microsociologie vont donc bien au-delà d'une simple localisation illustrative des logiques institutionnelles et des causalités structurales. L'analyse des procédures par lesquelles les acteurs sociaux s'accordent ou s'arrangent entre eux montre qu'ils savent précisément reconnaître et juger des situations pour définir les conduites appropriées. Autrement dit leur expérience sociale ne s'organise pas seulement selon l'ordre des identités et des statuts mais selon un répertoire de situations qui ont leur vocabulaire et leur déterminisme, leur espace cognitif de contraintes et de négociation.

II / L'épreuve que traverse Suzanne peut se décomposer en une série de séquences : l'annonce du licenciement, le départ de l'entreprise et la cérémonie des adieux, la consultation des rubriques d'offres d'emploi, l'inscription à l'ANPE, etc. Chacune d'elles est un *système d'activités situées* dont la matière (verbale ou non verbale) est faite d'interactions. Par ce terme, on entendra, avec le philosophe et sociologue allemand Georg Simmel (1858-1918), des actions réciproques. En l'occurrence, Suzanne interagit avec ses supérieurs hiérarchiques et ses anciens collègues, avec des agents de services administratifs ou des responsables aux ressources humaines, avec des amis et des parents. Dans chacune de ces interactions, elle s'engage dans un travail de figuration : elle sauve la face ou fait piètre figure, elle se discrédite ou rebondit et surmonte

laquelle elle-même et son entourage jugent de la consistance ou de la vulnérabilité des liens sociaux. Ces valeurs morales qui exercent leur emprise normative sur nos conduites « réclament impérieusement notre concours », disait Durkheim. Autrement dit, ces situations exigent que nous soyons capables de répondre à Suzanne de manière compétente alors même que nous sommes tenaillés par l'embarras ou la peur de commettre un impair. L'attention que porte la microsociologie à ces malaises dans l'interaction la conduit forcément à explorer pas à pas nos convictions minimales (Pourquoi faut-il dire bonjour ? Pourquoi s'excuser de déranger ?). Dans la mesure où les lunettes de la vie quotidienne font apparaître une constante confusion des territoires du sacré et du profane, elle nous invite à penser que nous sommes responsables, vis-à-vis de Suzanne, de beaucoup plus de choses que nous ne l'imaginierions dans une vue structurale de son expérience. Mais, parce que ces responsabilités sont plurielles, parce que Suzanne est juge et partie de ce qui lui arrive, chaque personnage du drame fait à sa manière acte de présence et chacun sait qu'il dépend de lui de réparer, de confirmer ou de réactiver ces liens faibles pour réchauffer le monde.

Si la lecture de Goffman est à la fois fascinante et déroutante, c'est que, sans jamais déroger aux principes du métier de sociologue, il invite à comparer des choses incomparables, à changer constamment de vocabulaire descriptif pour demeurer au plus près de l'expérience individuelle de la vie sociale. Attentif aux compétences dont nous disposons pour recadrer notre expérience et réagencer les apparences, il a tenté de montrer à la discipline que le regard qui lui convient n'est pas nécessairement le regard convenu. Refusant de s'inscrire dans un courant, Goffman, dont on a pu dire que l'œuvre était

celle d'un moraliste marqué par le livre de Job¹, et qui préférerait être taxé de laconisme plutôt que de moralisme, a étudié les rituels avec désinvolture et les jeux truqués avec sérieux. Il s'est lui-même défini tour à tour comme ethnographe urbain ou comme éthologiste, s'est emparé du thème des civilités et a consacré son œuvre à l'articuler à l'ordre de l'interaction et à la notion d'activité située. Sa formation de sociologue dans les années d'après guerre à l'Université de Chicago, sa dette à l'égard des anthropologues, les rapprochements qu'il opère dans les années 70 avec les éthologistes et les linguistes font qu'il s'est trouvé à la croisée de plusieurs courants de recherche, dans une position d'éclairer critique. En se moquant des chercheurs de paradigmes, il s'est constitué, en marge de la sociologie des structures, un lexique descriptif et analytique centré sur un principe: ne pas négliger la situation, ne pas la traiter comme «la cousine de province» de la sociologie.

On ne peut donc pas comprendre l'œuvre de Goffman sans l'inscrire dans les débats sur l'objet et les langages de la sociologie, sans rappeler l'espace de controverses qui la constitue et l'héritage problématique qui la fonde, au début du siècle, chez Durkheim et Simmel. Il faut montrer comment cette sociologie s'appuie sur la thématique des civilités pour s'affranchir de la psychologie sociale et construire son domaine dans l'ordre des interactions comme actions réciproques (chap. 1: «Civilités»). Prendre acte ensuite de l'héritage durkheimien et du voisinage incongru que lui impose Goffman avec l'éthologie (chap. 2: «Rituels»).

Ce détour par les auteurs classiques de la tradition sociologique permet de mesurer les enjeux et les limites de

1. Paul Creelan, Erving Goffman and the book of Job, *Theory and Society*, vol. 13, n° 5, septembre 1984, 663-695.

L'ordre de l'interaction et son vocabulaire

Cadre (frame): dispositif cognitif et pratique d'organisation de l'expérience sociale qui nous permet de comprendre ce qui nous arrive et d'y prendre part. Un cadre structure aussi bien la manière dont nous définissons et interprétons une situation que la façon dont nous nous engageons dans un cours d'action.

Contexte: cadre local et perceptif dans lequel se déroule une activité et espace de parole auquel les participants se réfèrent au cours de l'échange. Du point de vue d'une écologie des activités, le terme désigne l'environnement et les ressources disponibles. Du point de vue de la cognition située, il renvoie aux indices permettant aux participants de faire des inférences sur l'action ou la conversation en cours.

Engagement (involvement, commitment): obligation sociale que s'impose une personne dès lors qu'elle s'implique dans un rôle ou une action conjointe et dont l'intensité varie de la distraction à l'emballement selon les autres obligations qui sont les siennes sur d'autres scènes.

Face: valeur sociale qu'une personne revendique à travers la ligne d'action qu'elle adopte au cours d'une interaction. La face n'est pas logée à l'intérieur ou à la surface d'un individu mais est diffuse dans le flux des événements de la rencontre.

Figuration (face-work): pratique habituelle et normalisée – tact, savoir-faire – par laquelle une personne prévient tout événement dont les implications symboliques seraient susceptibles de mettre en danger la situation d'interaction. Garder la face est une condition de l'interaction et non son but.

la métaphore théâtrale qui est sans doute le morceau de bravoure la microsociologie, ce qu'on retient d'elle le plus facilement. L'approche dramaturgique consiste à analyser les activités situées comme les moments d'une intrigue publique des interactions (chap. 3: «Drames») puis explorer l'écologie des rassemblements et son langage en les dissociant de la sociologie des groupes et des territoires (chap. 4: «Places»). On pourra alors prendre acte des apports de la linguistique pragmatique et des prolongements qu'elle propose pour redéfinir les compétences sociales ordinaires: compétence à interpréter et à traiter un contexte, à rendre compte d'un événement ou à «réparer» une relation (chap. 5: «Compétences»).

Sommaire

5 Introduction

14 Civilités

Moments et regards, 20
Pluralité des mondes et division du soi, 23
Le vocabulaire des interactions, 26
Correctif comique, 29

33 Rituels

Normes de conjonction et vie publique, 34
La valeur de la face: la rue et la conversation, 38
Conventions, 44
L'arène symbolique, 46

51 Drames

Le public, le spectateur, le témoin, 57
De la maîtrise des impressions aux cadres participatifs, 63

70 Places et occasions

Interactions non focalisées: le cadre équipé du passant, 73
Interactions focalisées: le sens de la place, 82
Les troubles de la place, 86

93 Compétences

Le tournant linguistique, 94
Contextes: interpréter et rendre compte, 102
Le modèle du réparateur, 112

119 Conclusion. Une théorie des moments quelconques

123 L'ordre de l'interaction et son vocabulaire

125 Bibliographie

Interaction: action réciproque qu'exercent les partenaires – individus ou équipes – d'un échange lorsqu'ils sont en présence les uns des autres. Les interactions peuvent être focalisées, par exemple dans les situations de face-à-face ou dans les conversations, ou non focalisées, par exemple dans les situations de coprésence dans la rue ou un espace public.

Ordre public: ordre fondé sur un droit de regard, c'est-à-dire sur un principe d'accessibilité et de disponibilité des personnes présentes. Ces dernières tendent alors, tout en s'exposant, à maîtriser les impressions qu'elles produisent sur autrui et à s'observer tout en agissant.

Position: posture, attitude et disposition que nous adoptons à l'égard de nous-mêmes et des autres personnes présentes et qui indique les terrains et les changements de terrains de l'échange.

Réparation: activité rituelle qui se manifeste par des justifications, des excuses ou des prières et par laquelle une personne entreprend de modifier la signification attribuable à un acte pour en atténuer le caractère virtuellement ou réellement offensant.

Situation sociale: espace-temps défini conventionnellement où deux personnes ou plus sont coprésentes ou communiquent et contrôlent mutuellement leurs apparences, leur langage corporel et leurs activités.

Territoire: concept emprunté à l'éthologie qui désigne l'espace fixe, situationnel ou personnel sur lequel un ayant droit exerce un contrôle et dont il défend les limites.