



HAL
open science

Raconter sa visite à Auschwitz. Les conditions communicationnelles de l'expression des ressentis

Nathanaël Wadbled

► **To cite this version:**

Nathanaël Wadbled. Raconter sa visite à Auschwitz. Les conditions communicationnelles de l'expression des ressentis. *Nouvelles perspectives en sciences sociales*, 2018, Sensibilités, émotions et relations, 14 (1), pp.117-151. 10.7202/1056434ar . hal-01874781

HAL Id: hal-01874781

<https://hal.science/hal-01874781>

Submitted on 22 Dec 2018

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

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

**RACONTER SA VISITE A AUSCHWITZ. LES CONDITIONS COMMUNICATIONNELLES DE
L'EXPRESSION DES RESSENTIS**

in Benoît Feidel (dir.), *Nouvelles perspectives en sciences sociales* vol.14 n°1 *Sensibilités, émotions et relations*, Prise de parole, novembre 2018, p 117-151

Résumé

L'expression des ressentis est un phénomène social et relationnel dans la mesure où elle se fait dans une situation communicationnelle. Il n'est pas possible de parler de ses ressentis intimes avec n'importe qui et dans n'importe quel dispositif relationnel. C'est ce que montre l'enquête réalisée sur l'expérience de visite scolaire du Musée-Mémorial d'Auschwitz-Birkenau. Les élèves n'avaient pas réussi à parler de leurs ressentis intimes à leurs proches, à leurs camarades ou à leurs enseignants. Ils ont avec chacun de ces groupes une impossibilité spécifique à parler de leur intimité. Au contraire, la relation instaurée pendant l'entretien a permis l'expression de cette intimité. Le tournant émotionnel des sciences humaines et sociales ne peut faire l'économie de cette question puisqu'elle engage une réflexion sur la relation qui se noue sur le terrain avec les enquêtés.

Voyez-vous l'histoire ? ... Voyez-vous quoi que ce soit ? ... Je me fais l'effet d'essayer de vous raconter un rêve et de n'y pas réussir, parce que aucun récit de rêve ne peut rendre la sensation du rêve, ce mélange d'absurdité, de surprise, d'ahurissement dans l'angoisse qui se révolte, cette sensation d'être en proie à l'incroyable, qui est l'essence même du rêve. [...] Non, c'est impossible. Il est impossible de rendre la sensation d'une époque donnée de l'existence, ce qui en fait la réalité, la signification, l'essence subtile et pénétrante. C'est impossible. Nous vivons comme nous rêvons, seuls... (Conrad, *Au cœur des ténèbres*)

Introduction. Dire l'expérience d'un paysage traumatique

Lorsque les visiteurs d'un musée parlent de leur expérience, se pose la question des conditions dans lesquelles ils peuvent la communiquer. L'expression, ou la sémiotisation, de ce qui a été éprouvé sur un mode affectif pose certaines difficultés, de sorte que « les émotions posent au linguiste de vrais problèmes et lui lancent un vrai défi à cause de leur caractère fuyant et insaisissable ; elles lui glissent entre les doigts. Ainsi a-t-on le sentiment que les émotions sont à la fois dans le langage partout, et nulle part »¹. Ce qui est communiqué est tributaire de la capacité des participants à se dire. Elle dépend de deux dimensions renvoyant aux fonctions communicationnelles du langage : la capacité à dire quelque chose qui est de l'ordre de la sensation et la situation relationnelle dans laquelle cet effort de sémiotisation se fait. D'un côté, dire ou sémiotiser une expérience perceptive et émotionnelle est toujours une traduction déficiente où l'information exprimée ne peut être à la hauteur de ce qui veut être transmis². D'un autre côté, l'élaboration a lieu sur une scène d'énonciation³. L'effort pour dire se fait en réponse à un interlocuteur montrant qu'il est en mesure d'entendre. Pour que la question des ressources propres du langage se pose, il faut que les conditions sociales de son élaboration soient mises en œuvre. Ce n'est que dans la mesure où ce contexte autorise à parler de son intimité que la problématique de la justesse de la sémiotisation se pose.

La question de cette capacité se pose en particulier dans le cas de compte rendu ou de témoignage de l'expérience de visite des musées d'histoire ou des musée-mémoriaux de génocides. Raconter sa visite consiste en effet à dire un ressenti difficile ou douloureux. Si ces lieux sont parfois appelés des paysages traumatiques (*traumascape*) ou patrimoine difficile (*difficult heritage*), c'est non seulement en raison de l'évènement qu'ils présentent, mais également à cause de l'effet qu'ils

¹ Catherine, Kerbat-Orecchioni, « Quelle place pour les émotions dans la linguistique du XX siècle ? » dans Christian Plantin, et al., *Les émotions dans les interactions*, Lyon, PUL, 2000, p. 57.

² Raphaël, Micheli, « Esquisse d'une typologie des différents modes de sémiotisation verbale de l'émotion », *Semen*, 35, 2013, mis en ligne le 21 avril 2015, consulté le 17 novembre 2015. URL : <http://semen.revues.org/9795> ; Thierry, Yves, *Du corps parlant*, Paris, Vrin, 2003, p. 94.

³ Bernard, Rimé, *Le partage social des émotions*, Paris, PUF, 2005 ; Christian, Plantin et al., « Parcours des émotions en interaction », dans Michael, Rinn (dir.), *Emotions et discours : L'usage des passions dans la langue française*, Rennes, PUR, 2008.

produisent⁴. Si la visite n'est pas nécessairement traumatique, elle est un moment exceptionnel particulièrement marquant et associé à des ressentis très forts en décalage avec ceux éprouvés dans la vie quotidienne. Le vécu d'une telle visite échappe au sens commun dans lequel ils se souviennent de leurs ressentis quotidiens. Il s'agit d'un « évènement « atopos »⁵. Son caractère exceptionnel interdit de le rapporter à des expériences antérieures, induisant un sentiment d'ineffabilité ou plus largement un sentiment d'incapacité à rendre compte de l'évènement⁶. Il y a une insuffisance des ressources sociales et linguistiques disponibles pour comprendre ce qui a été vécu.

Les données recueillies à l'occasion d'une étude de l'expérience de visite de lycéens au Musée-Mémorial d'Auschwitz-Birkenau permettent de rendre compte et d'interroger cette situation du point de vue des visiteurs. Après avoir défini à la fois la pertinence et les limites des données recueillies pour répondre à la question des conditions communicationnelles de l'expression des sensations et des émotions, il sera possible de proposer une typologie de l'expression possible des ressentis d'un paysage traumatique en fonction de la relation entre celui qui la raconte et son interlocuteur. Dans un premier temps, sera examinée la manière dont les visiteurs racontant leur visite perçoivent les relations avec leurs différents interlocuteurs, en particulier si elles leur permettent ou non de parler de leur intimité sensible et émotionnelle. Dans un second temps, sera considérée la forme linguistique prise par la description de la visite dans chacun de ces cas. L'enjeu sera de distinguer les différentes stratégies mises en place pour exprimer ou non cette intimité.

Prendre en compte les conditions de l'expression du ressenti

Méthode et terrain : mener des entretiens avec des visiteurs d'Auschwitz-Birkenau

La problématique des conditions communicationnelles de l'expression des ressentis n'est pas véritablement prise en compte dans le champ des études sur le tourisme des paysages traumatiques, s'inscrivant dans la catégorie plus générale du tourisme noir ou obscur (*dark heritage*). D'un côté, la majorité de ces études s'intéresse aux fonctions culturelles ou politiques de ces lieux⁷. La question de la transmission de l'expérience de visite n'est que rarement évoquée. Les visiteurs sont alors considérés comme des témoins seconds témoignant eux-mêmes de ce qu'ils ont perçu et appris dans les musées et mémoriaux, indépendamment de leur sensibilité et de leurs émotions. D'un autre côté,

⁴ Stephen, Dicks, « Display of human remains : Cultural perspectives and uncomfortable heritage », dans Samuel Merrill et Leo Schmidt (dir.), *A Reader in Uncomfortable Heritage and Dark Tourism*, B-TU Cottbus, 2010 ; Dominique, Chevalier, et Isabelle, Lefort, « Le touriste, l'émotion et la mémoire douloureuse », *Carnets de géographes*, 9, 2016.

⁵ Emmanuelle, Danblon, *Rhétorique et rationalité*, Bruxelles, Ed. de l'Université de Bruxelles, 2002, p. 190, 237.

⁶ Bernard, Rimé, *op.cit.*, p. 11, 316.

⁷ Nathanël, Wadbled, *Raconter Auschwitz : l'expérience de visite d'un espace mémoriel. Le cas d'un voyage scolaire organisé par le Mémorial de la Shoah*, Université de Lorraine, 2016. (Disponible en ligne)

les travaux sur l'expérience, de plus en plus nombreux depuis la fin des années 2000⁸, s'intéressent généralement aux motivations ou aux comptes-rendus de visite. Ils ne concernent ni l'expérience sensible et émotionnelle des visiteurs ni la manière dont les participants ont raconté leur visite. De plus, les données recueillies pendant les entretiens ne sont pas analysées d'un point de vue linguistique afin de déterminer l'influence de la relation particulière s'y jouant sur la possibilité de raconter.

Les deux dimensions linguistiques et relationnelles du contexte communicationnel sont cependant apparues comme déterminantes dans une enquête réalisée sur l'expérience de visite du Musée-Mémorial d'Auschwitz-Birkenau. Des entretiens ont été menés avec 25 élèves de terminale ayant participé à un voyage d'une journée organisé par le Mémorial de la Shoah de Paris le 14 janvier 2015, voyage auquel l'enquêteur a participé. Les élèves provenaient de trois classes de terminale ayant des caractéristiques différentes et les participants présentaient également des caractéristiques culturelles, sociales, familiales, genrées ou scolaires différentes. Cependant, ces caractéristiques n'ayant pas eu d'influence sur la manière dont ils racontent leur expérience, il n'est pas pertinent de les prendre en compte. Si la seule différence notable entre les participants des différentes classes étudiées est la qualité et le niveau de maîtrise de la langue, cette inégalité ne semble pas impliquer d'inégalité en termes de difficulté à exprimer ce qui a été ressenti. Une différence de maîtrise linguistique a en effet été constatée. Elle renvoie de manière systématique à une différence de distinction sociale : les participants ayant une moins bonne maîtrise sont ceux d'un lycée technique. Il s'agit d'un tiers des participants à l'enquête qui ont de ce point de vue des difficultés similaires. Par opposition, les participants provenant de sections de classes scientifiques et économiques de deux lycées généraux se sont exprimés avec une aisance apparente. Si cette différence ne peut être considérée comme représentative, dans la mesure où les participants de l'enquête ont été les volontaires se présentant, elle est suffisamment systématique et marquée pour permettre d'être significative. Elle est apparue dès le premier entretien où il a été demandé aux participants de raconter spontanément la visite. Cependant, lorsqu'ils ont été engagés à préciser ce qu'ils veulent dire, tous les participants ont manifesté des difficultés similaires à expliciter non pas ce qu'ils avaient vu et appris, mais ce que cela leur avait fait intimement et subjectivement. Les participants ayant une meilleure maîtrise de la langue et un vocabulaire a priori plus étendu éprouvent de fait les mêmes problèmes que les autres à trouver les mots justes pour dire leur ressenti.

Les entretiens ont eu lieu un mois après la visite en dehors du cadre scolaire, indépendamment de toute évaluation du voyage en classe. Ils ont duré entre cinq et huit heures, réparties sur plusieurs semaines, chaque rencontre représentant à peu près deux heures. À chaque fois, il a été demandé au

⁸ Stéphanie, Yuill, *Dark Tourism: Understanding Visitor's Motivation at Sites of Death and Disaster*, Unpublished Master's Thesis, Texas A&M University, 2003; Thomas, Thurner-Read, « Engaging Auschwitz: an analysis of young travellers' experiences of Holocaust Tourism », *Journal of Tourism Consumption and Practice*, vol. 1, 2009; Marijana, Bittner, « Dark Tourism – Evaluation of Visitors Experience after Visiting Thanatological Tourist Attractions », *TURIZAM*, vol.15, p. 148-158, 2011; Ria, Dunkley et al., « Visiting the trenches: Exploring means and motivations in battlefield tourism. », *Tourism Management*, 32(4), 2011.

participant de raconter sa visite en partant d'une question différente : dire ce dont il se souvient spontanément, parler de la manière dont il a déjà raconté sa journée quand il en a eu l'occasion, parler des photographies qu'il a prises pendant la visite, décrire ce dont il se souvient en refaisant virtuellement la visite à partir de photographies. Après cette question initiale, les seules interventions ont consisté à demander d'explicitier ce qui était dit. Seul ce qui a été dit explicitement a été retranscrit et pris en compte, à l'exclusion des réactions et des éléments communicationnels non verbaux. Lorsque leur a été demandé comment ils ont préalablement raconté leur visite, tous les participants ont dit qu'ils n'avaient pas eu l'occasion de véritablement élaborer leur ressenti. Ils ont alors parlé autant des conditions relationnelles qui leur aurait permis de le faire que de ce qu'ils ont effectivement dit.

Les analyses pouvant être faites à partir des données ainsi recueillies ne concernent donc que les visiteurs ayant participé à cette enquête particulière. Elles ne peuvent avoir de valeur générale en tant que telles dans la mesure où elles sont le fruit d'une étude de cas circonstanciée. Cette étude concerne non seulement un lieu, mais plus encore une visite particulière de ce lieu. S'il est possible de tirer des conclusions générales et une typologie des manières de dire ce qui est ressenti, elles doivent être envisagées comme des hypothèses : des points de départ pour d'autres études et non un résultat général. S'inscrivant dans la même perspective que Harold Garfinkel parlant d'« instructions »⁹ pour qualifier l'effet des structures sociales sur les agents, Robert Yin évoque des injonctions ou des « modes d'emploi »¹⁰ n'ayant leur validité que dans la compréhension et le réinvestissement dont les acteurs sociaux se servent pour orienter et comprendre leurs actions. Chaque cas est l'occasion d'une appropriation ayant la forme d'un décalage avec les structures observées et définies de manière analytique.

L'expérience subjective des conditions d'expression des ressentis

Dans la mesure où l'enjeu de cette recherche était de rendre compte de l'expérience subjective, les données ont été recueillies par des entretiens compréhensifs¹¹. Une attention particulière a été donnée à l'explicitation du sens des mots utilisés par les participants pour décrire leur expérience, afin de ne pas subsumer leur description sous des catégories d'analyses qui ne seraient pas les leurs. Cette mise en sens par les participants eux-mêmes permet que les interprétations ne soient pas effectuées à partir des seules clés de lecture du chercheur, mais aussi et surtout de celles du participant lui-même. Le travail du chercheur est alors de mettre au jour ce qu'ils veulent dire dans la série de leurs reformulations successives. L'intérêt se porte prioritairement sur

⁹ Harold, Garfinkel, « Le programme de l'ethnométhodologie », dans Albert, Ogien, Louis, Quéré et Michel, Fornel (de) (dirs.), *L'Ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Colloque de Cerisy, Paris, La découverte, 2001, p.52 à 55.

¹⁰ Robert, Yin, *Case Study Research. Design and Methods*, Thousand Oaks, Sage, 2013.

¹¹ Jean-Claude, Kaufmann, *L'entretien compréhensif*, Paris, Armand Colin, 2011.

l'activité de formulation et d'élaboration que les participants des entretiens réalisent lorsqu'ils sont amenés à parler de leur visite. A l'aide de la formulation donnée par les acteurs eux-mêmes, il est possible de percevoir la façon dont ils comprennent et présentent leurs actions et situations. L'essentiel est l'élaboration des visiteurs et l'attention au moyen avec lequel ils donnent du sens à ce qu'ils ont vécu pour en faire leur propre expérience.

C'est un moyen d'accéder aux conceptions de la personne interrogée et de valoriser son point de vue en rendant son expérience intelligible à travers sa propre perspective. Cette renonciation à interpréter ce qui est dit implique la renonciation à une relation d'autorité tournée vers celui qui est supposé savoir. Il y a toujours une asymétrie mais elle est plus fonction d'une compétence à mettre en place une certaine relation où la parole est possible, que d'une interprétation du contenu de cette parole. Il s'agit de viser la description du vécu singulier par un point de vue en première personne, à partir d'un acte réfléchissant par lequel l'individu élabore son expérience subjective et la rend intelligible de son propre point de vue. Pour ce faire, à partir d'une question initiale générale où il est demandé de raconter la visite, les participants développent leur récit. Les seules interventions de l'enquêteur consistent à demander des explicitations.

Comme il s'agit de s'intéresser à la manière dont l'expérience est racontée, le risque de ce que Pierre Bourdieu nomme l'illusion biographique¹² est accepté. Il est même possible de parler plutôt de reconstruction mémorielle par laquelle le sujet élabore et assume une expérience¹³. Ce qui est une limite quand l'enjeu est de rendre compte de ce qu'il s'est véritablement passé, est la forme même des données lorsque l'enquête s'intéresse à la manière de raconter et à la perception que le sujet a de son expérience. Est en effet visée la manière dont le sujet la constitue et la reconstitue dans une série unique rétrospective ne devant sa consistance qu'au récit qu'il est en train d'en faire. L'intérêt se porte sur le sujet qui se constitue ainsi dans et par sa mémoire lorsqu'il se raconte, au-delà des relations objectives dans lesquelles il est pris.

Si la nécessité de prendre en compte la question du contexte relationnel d'expression de l'expérience sensible et émotionnelle est apparue au cours de cette recherche, elle l'a donc été d'un point de vue phénoménologique¹⁴ plutôt que relationnel. Puisque l'objet premier de cette recherche était donc de décrire la manière dont les visiteurs vivent ce qui leur est proposé, les données recueillies ont montré la manière dont le locuteur perçoit sa relation avec son interlocuteur. L'intérêt se porte sur la perception de la relation. Leur compréhension des relations se limite donc à celle permise par une analyse du discours des visiteurs interrogés, ce qui suppose de ne pas prendre en compte la dynamique des échanges, résultat de la relation telle qu'elle a pu avoir lieu, mais le

¹²Pierre, Bourdieu, 1986 « L'illusion biographique », *Actes de la recherche en sciences sociales* 62-63, 1986, p. 69-72.

¹³ Maurice Halbwachs, *La mémoire collective*, Paris, Albin Michel, 1977 ; Nathalie Heinich, « Pour en finir avec l'illusion biographique » », *L'Homme*, 195-196, | 2010, p. 421-430.

¹⁴ André-Frédéric Hoyaux, « Géographie et phénoménologie : perspectives théoriques et méthodologiques autour de la proximité et de l'authenticité », dans Bruno, Frère et Sébastien, Laoureux (dirs.), *La phénoménologie à l'épreuve des sciences humaines*, PIE, Peter Lang, 2013, p.73-88.

souvenir reconstruit d'un moment perçu comme une séquence totale. Tout un pan du dispositif relationnel qui aurait pu permettre une meilleure compréhension de ce partage est donc laissée de côté. La méthode d'enquête suivie ne permet pas de les évaluer. Cela ne signifie pas que les conditions objectives et la dynamique de leur expression ne seraient pas intéressantes, mais que les données recueillies lors d'une enquête sur l'expérience de visite ne permet pas de les prendre en compte.

Plutôt que demander a posteriori l'expérience qui en a été faite, il faudrait pour cela mener des observations des différentes interactions en suivant les participants de l'enquête dans les différents environnements où ils sont amenés à parler de leur expérience : « observer un comportement, c'est lui attribuer un sens, déceler une intention, percevoir une logique : la perception la plus fugace d'une conduite est imbibée de signification »¹⁵. La limite de cette perspective est donc de ne pas considérer les ressentis et l'expérience subjective des acteurs. Cependant, sans nécessairement supposer que l'observation du comportement des acteurs permet à l'enquêteur de saisir la signification qu'ils lui donnent, cela permettrait de corréler la manière de raconter avec les caractéristiques objectives de chaque situation. La comparaison entre ces résultats et ceux que permettent des données compréhensives permettrait d'évaluer la manière dont les visiteurs perçoivent leur environnement.

Trouver un interlocuteur perçu comme intéressé

Avant même de se poser la question de la possibilité linguistique de dire son ressenti, la relation instaurée entre le locuteur et son interlocuteur définit la possibilité ou non d'en parler. L'élaboration des ressentis se fait en effet dans une situation d'interlocution. Elle se produit face à un interlocuteur à qui elle s'adresse. Elle n'est pas développée par le sujet pour lui-même. Il est possible de définir trois éléments caractérisant cette situation permettant ou non de dire le ressenti. Premièrement, elle se fonde sur les questions posées par l'interlocuteur. Il marque ainsi son intérêt auquel répond le locuteur. Deuxièmement, elle reconfigure les relations existantes. Puisque le locuteur répond à un intérêt perçu, un proche qui ne poserait pas de question ne serait pas quelqu'un avec qui il est possible de parler. Troisièmement, la possibilité de se livrer est établie *a priori* avant tout échange, puisqu'il dépend d'une question initiale et non d'une contamination émotionnelle. La situation particulière de l'entretien sociologique permet de préciser cette première caractéristique. Pour permettre cette élaboration, l'enquêteur doit faire montre d'un intérêt qui a la forme d'une bienveillance se manifestant constamment pendant l'échange et non seulement au début de celui-ci.

¹⁵Eliseo, Véron, Martine, Levasseur, *Ethnographie de l'exposition*, Paris, Service des Études et recherche de la BPI/Centre G. Pompidou, 1983, p. 62.

Parler en réponse à la perception d'un intérêt a priori

Répondre à des questions : reconnaître l'intérêt

Lorsqu'ils parlent de la manière dont ils ont raconté leur visite, les visiteurs interrogés affirment tous qu'ils voulaient partager leur vécu intime et leurs ressentis avec ceux qui n'ont pas eu la chance de pouvoir faire la visite. Cependant, dans la grande majorité des cas, cela n'a pas été possible dans la mesure où ils n'ont pas perçu la possibilité d'une relation suffisamment intime avec leur interlocuteur. La possibilité de parler des ressentis ne dépend pas de l'intérêt véritable manifesté par l'interlocuteur pour le récit qui va être produit, mais de ce qui est reconnu comme une manifestation d'intérêt¹⁶. Cette manifestation a la forme de questions explicites sur ce qui a été vécu subjectivement et ressenti, et non simplement sur ce qui a été visité ou appris. Le contenu des questions posées détermine la manière dont le récit de la visite va s'articuler de manière subjective ou descriptive. Sans ces questions, les visiteurs interrogés n'ont pas parlé de leur vécu sensible et émotionnel car ils considèrent que cela n'intéresse pas leur interlocuteur. La seule situation où les visiteurs interrogés disent ne pas avoir répondu à un intérêt perçu est celle où ils estiment que leurs interlocuteurs ne sont pas prêts à recevoir plus d'informations. Ce sont soit des enfants trop jeunes pour leur donner des détails pouvant les traumatiser, soit certains grands-parents trop âgés pour pouvoir se concentrer et écouter avec attention. Il s'agit d'être dans une relation où l'échange est possible.

Lorsque les visiteurs interrogés disent spontanément que leur intimité ne regarde pas leur interlocuteur, les questions approfondissant cette formulation révèlent qu'ils veulent dire que celui-ci ne se place pas de lui-même par son intérêt dans une proximité suffisante. De la même manière, lorsqu'ils disent que leurs interlocuteurs n'auraient pas compris, ils veulent dire que ceux-ci ne leur montrent pas qu'ils veulent comprendre en posant des questions circonstanciées. Dans les deux cas, ce n'est pas une décision a priori dépendant de relations antérieures ou de la certitude a priori d'une incapacité à comprendre. Tous les visiteurs interrogés affirment que si ces interlocuteurs avaient montré de l'intérêt, ils leur auraient parlé, même si a priori leur intimité ne les regarde pas, et quitte à ne pas être compris.

Cette situation a deux conséquences : la relation qui se met alors ou non en place pour permettre le partage social des ressentis ne dépend ni des rapports sociaux institués que le locuteur a préalablement avec son interlocuteur, ni de l'effet du récit lui-même puisque la question posée implique le récit plus qu'elle n'est induite par lui. Il ne s'agit ni d'une obligation sociale ni d'une contamination émotionnelle.

La reconfiguration des relations

¹⁶ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op.cit.*, 2016, p. 453-457.

Le fait qu'elle s'instaure par la perception des questions posées signifie que la relation ne dépend pas des rapports déjà institués avec l'interlocuteur. La dynamique interpersonnelle est plus que l'addition de deux dispositions ou préconditions préalables à écouter et à parler. L'intérêt perçu définit le degré de proximité des différents interlocuteurs et leur permet d'être inclus dans une certaine intimité. Les visiteurs interrogés n'ont de pudeur à parler de leur intimité qu'avec ceux qu'ils perçoivent comme n'étant pas intéressés. Les rapports sociaux dans lesquels le locuteur est pris sont donc reconfigurés. La certitude d'être en face d'un intime ne suffit pas à introduire une relation où l'élaboration est possible. L'intérêt n'est pas quelque chose de présumé de la part de ceux qui sont habituellement proches : la famille proche peut être placée dans des sphères d'intimité éloignées en raison de son manque d'intérêt perçu¹⁷.

Plus que les relations objectives entre celui qui raconte et son interlocuteur – défini par exemple par des liens familiaux, amicaux ou institutionnels – compte la manière dont il les perçoit et les ressent au moment où il fait son récit. Il n'y a pas véritablement de corrélation objective entre la nature des relations habituelles qu'entretiennent les participants avec leurs interlocuteurs et leur aisance à leur parler. Il n'est donc pas possible d'en rendre compte à partir de la détermination des caractéristiques sociales et relationnelles habituelles des interlocuteurs. Les relations sont en fait reconfigurées à l'occasion de cet échange particulier sans que les statuts préalables des uns ou des autres ne puissent être corrélés avec ce qui est raconté de la visite. Apparaît à ce niveau la pertinence de poser la question de la représentation des relations plus que celle de leur effectivité ou de leur dynamique.

Il faut ainsi interroger le constat selon laquelle le partage des émotions consolide les relations ou ne se ferait pas plus facilement lorsqu'elles préexistent¹⁸. Les locuteurs ne perçoivent pas nécessairement d'intérêt particulier de leurs proches, qu'il s'agisse de membres de leur famille ou d'amis. Les personnes visées par les locuteurs pour exprimer leurs émotions ne sont donc pas particulièrement celles avec lesquelles des liens très intimes préexistent. Les échanges sur l'expérience de visite d'Auschwitz ne rafraîchissent pas ou ne développent pas une relation préexistante mais permettent d'en établir une nouvelle qui se fonde sur le récit de la visite. Elle n'a en effet pas d'autre raison d'être, comme le montre le fait que les visiteurs interrogés avouent ne pas avoir été par la suite moins proches de ceux à qui ils n'ont pas pu raconter leur visite.

La possibilité de dire avant toute contamination émotionnelle

L'antériorité de la question sur la possibilité de dire montre que la perception de l'intérêt en est toujours une condition de possibilité du récit et non son effet. Il doit être postulé et non constaté

¹⁷ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Waddled, 2016, *op. cit.*, p. 453-457, 447-448, 455-457.

¹⁸ Bernard, Rimé, *op. cit.*, p. 128-130.

en tant qu'effet de ce qui est raconté. L'auditeur pressenti n'a pas l'opportunité de répondre de manière favorable à un récit qui éveille sa curiosité, puisque celui-ci ne lui est pas communiqué s'il ne manifeste pas un intérêt préalable qui l'enclenche. Le non intérêt perçu de certains interlocuteurs potentiels bloque tout échange. La question des limites de ce que l'auditeur est en mesure d'entendre se manifestant par des réactions négatives à ce qui est raconté ne se pose donc pas à ce niveau.

Si de nombreux travaux sur les émotions constatent une fascination ou un intérêt pour le récit des émotions¹⁹, les visiteurs interrogés ne le perçoivent pas *a priori*. Il faut donc complexifier la compréhension des prédispositions nécessaires à l'élaboration, en considérant que la volonté de parler ne se réalise que lorsqu'est perçue la possibilité d'une relation. Elle est définie par la perception de l'intérêt porté à leur expérience reconnue lorsque sont posées des questions explicites auxquelles le locuteur répond par son récit. Cela signifie que l'intérêt doit être exprimé de manière essentiellement verbale. Dans la mesure où le locuteur n'a pas commencé son récit, son interlocuteur ne manifeste pas les réactions non verbales signalant les émotions que le récit provoquerait sur lui²⁰. Il ne peut faire la preuve de son écoute en montrant ce qu'il ressent. Il n'y a pas encore de partage social des émotions, puisqu'il s'agit d'amorcer leur élaboration.

La situation particulière de l'entretien sociologique

Une manifestation particulière de l'intérêt

La première de ces caractéristiques est la condition de l'échange puisqu'elle engage. Sans la perception d'une question, le locuteur n'engage pas le récit de son expérience sensible et émotionnelle. Elle prend une forme particulière dans un entretien sociologique. Si tous les visiteurs interrogés disent avoir à la fois envie et besoin de parler de leur expérience pour la comprendre²¹, cette motivation initiale ne suffit pas pour qu'ils parlent de leurs ressentis. C'est bien en réponse à l'intérêt de l'enquêteur qu'ils acceptent de le faire. La motivation reste virtuelle tant que la reconnaissance d'un intérêt n'enclenche par le processus d'élaboration. Lorsque la question leur est posée à la fin de l'entretien, les visiteurs interrogés disent tous qu'ils ont effectivement pu parler de leurs ressentis dans ce cadre. La plupart disent explicitement que c'est la première fois qu'ils peuvent le faire.

La situation de l'entretien instaure un mode de relation particulier qui invite à l'élaboration. Une relation de proximité et d'intimité s'installe grâce au dispositif technique de l'entretien. Il n'est pas alors vécu par les visiteurs interrogés comme quelque chose qui entrave ce qui pourrait être une relation naturelle où tout pourrait se dire simplement, mais ce qui permet une relation instituée où la

¹⁹ *Ibid.*, p. 113, 114, 131.

²⁰ *Ibid.*, p. 120-121.

²¹ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Waddled, *op. cit.*, 2016, p. 453-457, 442-446.

parole est possible. Cette expérience s'oppose à l'idée selon laquelle une mémoire naturelle pourrait se transmettre indépendamment des dispositifs où elle se met en forme en étant dénaturée²².

L'entretien s'organise en effet autour d'actions perçues comme étant la manifestation d'un intérêt pour ce qui a été ressenti. De même que dans les autres interactions, la disposition à parler est une réponse à cet intérêt perçu et à la demande de parole adressée par l'enquêteur. Il se place dans une position de communication en se montrant attentif et concerné par le vécu des visiteurs interrogés. Outre le contenu des paroles de l'enquêteur lorsqu'il demande des précisions sur les propos des participants, cela se manifeste également par ses réactions non verbales. Son éthos²³ a ainsi une place importante. Il s'agit de la présentation de soi et de l'image de soi projetées par l'enquêteur. Il montre par là sa sympathie et son attention à ce qui lui est dit. Dans la mesure où ces manifestations ont pour fonction d'entretenir la parole, la difficulté est que l'enquêteur doit les articuler à des questions explicites poussant le locuteur à préciser son récit. Ni l'enquêteur ni le participant à l'enquête ne peuvent se réfugier dans le silence en réponse à des ressentis qui seraient particulièrement forts ou particulièrement négatifs. En effet, lorsqu'un tel cas se présente dans une interrelation habituelle, la parole cède généralement le pas au silence²⁴.

Un ensemble d'actions de l'enquêteur propre à chaque cas établit²⁵ cette reconnaissance, mettant dans une certaine disposition à travers un rapport personnel inédit pour les participants. Au-delà de la question initiale, les visiteurs interrogés disent que l'intérêt pour leur expérience se manifeste de deux manières qui correspondent aux deux partis pris méthodologiques suivis. Ce sont ces éléments qui font que la parole est alors différente et unique. C'est le cas même pour ceux qui ont eu l'occasion d'écrire leurs ressentis à la demande de leur enseignante et pour celle qui en a parlé à sa maîtresse de stage. Ils précisent que l'entretien permet d'approfondir cette élaboration. La manière dont les visiteurs interrogés évoquent la situation de l'entretien permet ainsi de préciser la forme que doit prendre l'intérêt pour que le récit des ressentis ait lieu.

Parler à un interlocuteur constamment bienveillant²⁶

D'un côté, l'enquêteur est reconnu comme étant bienveillant²⁷. Il ne s'agit pas seulement de demander à parler mais de mettre en place un dispositif dans lequel la parole est attendue sans

²² Pierre, Nora (dir.), « Entre Mémoire et Histoire. La problématique des lieux », *Les lieux de mémoire*, Paris, Gallimard, tome 1, Quarto, 1997.

²³ Ruth, Amossy, « Dimension rationnelle et dimension affective de l'éthos », dans Michael, Rinn (dir.), *Emotions et discours ; L'usage des passions dans la langue française*, Rennes, PUR, 2008.

²⁴ *Ibid.*, p. 127.

²⁵ Jean-Claude, Kaufmann, « La conduite d'entretien », dans *L'entretien compréhensif*, op.cit.

²⁶ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op. cit.*, 2016, p. 453-457, 489-492.

²⁷ Albert, Ogien, « L'idiot de Garfinkel » dans Albert, Ogien, Louis, Quéré et Michel, Fornel (de) (dirs.), *L'Ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Colloque de Cerisy, Paris, La découverte, 2001 ; Patricia, Paperman, « Indifférence, neutralité, engagement », dans Albert, Ogien, Louis, Quéré et Michel, Fornel (de) (dirs.), *L'Ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Colloque de Cerisy, Paris, La découverte, 2001.

jugement. Ils sont mis dans une situation où ils peuvent s'exprimer spontanément sans craindre aucun jugement. Les questions ne sont pas perçues comme un acte de surveillance ou un test vérifiant l'attention pendant la visite. Il ne s'agit pas d'une évaluation. Cela est particulièrement important lorsque l'enquête concerne des adolescents. Il faut alors sortir d'un rapport fondé sur un lien affectif ou un lien d'autorité structurant leurs rapports aux adultes avec lesquels ils n'ont pas réussi jusque-là à parler de leurs ressentis. Ce déplacement a lieu car la relation est fondée de manière utilitaire sur l'intérêt manifesté de l'enquêteur répondant à un désir de parler du participant, et non sur un rapport d'autorité ou d'affection²⁸.

Les participants peuvent alors dire leur intimité sans chercher à projeter une image d'eux-mêmes qu'ils aimeraient que leur interlocuteur ait. C'est une différence radicale avec les situations d'interlocution quotidiennes où la parole a été possible. Même si la proximité et le degré d'intimité est reconfiguré pour parler de la visite à Auschwitz, les locuteurs ont des relations à plus ou moins long terme avec leur interlocuteur. Ils ne lui avouent donc pas certaines choses qu'ils considèrent comme étant en décalage avec un comportement attendu. Ils reconnaissent par exemple ne pas avoir dit que la visite était plaisante ou qu'ils ont trouvé belles certaines parties du camp.

A ce niveau, le fait d'avoir effectué la visite en compagnie des participants interrogés est essentiel. Les locuteurs présument une compréhension et un partage de leur expérience. La bienveillance se fonde ainsi sur une empathie présumée. Tous les visiteurs interrogés affirment que ceux n'ayant pas participé à la visite ne peuvent pas comprendre ce qu'ils ont vécu. En réponse à une question directe sur le rôle joué par l'entretien, une participante définit notamment le rapport construit avec l'enquêteur par opposition à celui établi avec les personnes auxquelles elle n'a pas exprimé ses ressentis. Par deux fois elle affirme que, sans sa présence lors de la visite, elle aurait été incapable d'exprimer tant de choses car elle aurait eu peur d'être jugée. Pour entretenir la relation, l'enquêteur doit être attentif à exprimer ainsi des sentiments d'empathie et de bienveillance, même si ce qu'il entend lui inspire des réactions plus négatives.

D'un autre côté, les marques d'intérêt et de bienveillance sont réitérées en permanence sur un temps relativement long. L'enquêteur demande constamment des informations et passe du temps à écouter. Tous les visiteurs interrogés reconnaissent que ces deux attitudes les ont encouragés à continuer à parler et à chercher la manière la plus pertinente de dire leurs ressentis. Ils ont senti que la relation était de plus en plus intime et donc ils se laissaient de plus en plus aller à se dire.

Pendant l'entretien, les participants reconnaissent l'effet que produit leur récit sur l'enquêteur qui manifeste constamment son intérêt et sa bienveillance. La relation entretient leur disposition à parler de sorte qu'ils poursuivent leur élaboration au-delà de ce qu'ils auraient fait face à un interlocuteur ne montrant qu'un intérêt initial. A ce niveau peut se jouer la perception d'une contamination émotionnelle similaire à celle observée dans les études sur le partage social des

²⁸ Nathanaël, Wadbled, *op.cit.*, 2018.

émotions montrant que des émotions sont exprimées de part et d'autre²⁹. Du côté du locuteur, il est question de reconnaître qu'un partage a effectivement lieu : il a ainsi la preuve qu'il fait bien de parler de ses ressentis dans ce contexte, et cela l'encourage à chercher les mots les plus justes pour communiquer et être compris. Les participants recherchent un soutien inconditionnel et une compréhension explicite, ainsi que des manifestations physiques de connivence ou de réconfort³⁰. Du côté de l'enquêteur, les demandes sont motivées non seulement par le fait que le locuteur produit un récit qui est souvent loin d'être clair, cohérent ou bien organisé car il s'exprime sous le coup de l'émotion³¹, mais aussi par la volonté d'entretenir la relation qui est la condition de la poursuite de la parole du participant. Une difficulté est alors de montrer le même intérêt et la même curiosité vis-à-vis de chaque participant, même après une multitude d'entretiens.

Les stratégies de communication des ressentis

Dans la plupart des situations, les visiteurs interrogés n'ont pas reconnu un intérêt les invitant à parler de leur ressenti. Ils ne l'ont donc pas élaboré. Une telle affirmation ne signifie cependant pas qu'ils n'en ont pas parlé. Selon le degré de proximité dans lequel le locuteur place son interlocuteur en percevant son intérêt, il développe diverses stratégies pour communiquer quelque chose de son ressenti. Il est possible de définir quatre degrés de proximité relationnelle par des manières différentes de dire ce qui a été ressenti. Les trois premiers invitent à dire sans se dire, c'est-à-dire à signaler qu'un ressenti a eu lieu sans pour autant le raconter. Dans ce cas, les locuteurs ont perçu un certain intérêt, même s'il n'était pas assez fort pour engager une relation suffisamment intime. Le ressenti n'est pas véritablement élaboré et dit, mais il est tout de même communiqué. Il est étayé, montré ou provoqué chez l'interlocuteur. Les stratégies élaborées sont des échappatoires permettant de ne pas se livrer. La quatrième stratégie est celle développée pendant l'entretien sociologique où il s'agit au contraire d'élaborer de la manière la plus adéquate. Le ressenti est alors dit, ou du moins cherche à se dire. Lorsque à la fin de l'entretien il a été demandé aux visiteurs interrogés ce qu'ils en ont pensé, ils ont tous dit que la relation instaurée leur avait permis de dire ce qu'ils n'avaient pas eu jusque-là l'occasion d'exprimer. Ils déploient à cet effet des ressources communicationnelles différentes de celles qu'ils disent avoir utilisés dans les autres contextes.

Signaler que quelque chose a été ressenti

²⁹ *Ibid.*

³⁰ Bernard, Rimé, *op. cit.*, p. 126-128.

³¹ *Ibid.*, 123-124.

Dans la plupart des situations, les visiteurs interrogés n'ont pas reconnu un intérêt les invitant à parler de leur ressenti. Les interlocuteurs ne posent pas de question sur ce que la visite a fait à celui qui la raconte. Il s'agit d'un manque d'intérêt pour sa propre personne qui ne pousse pas le locuteur à se livrer plus intimement. Les visiteurs interrogés disent avoir répondu à un intérêt perçu comme se focalisant sur ce qui a été fait, vu ou appris. C'est en particulier le cas de la plupart des membres de leur famille³². Ce constat est accompagné d'un sentiment de regret, comme si les personnes proches devaient être les plus intéressées par leur vécu. Ainsi une des participantes trouve bizarre l'attitude de sa mère et de sa sœur, et une autre commence les deux phrases concernant son père par le mot *enfin* assorti d'un léger soupir.

Cela ne signifie pas que les visiteurs interrogés n'aient rien communiqué de leur ressentis. Ils ont le sentiment de ne pas en avoir parlé dans la mesure où ils n'ont pas décrit et précisé ce qu'ils ont vécu. Cependant, lorsqu'ils racontent leurs échanges il apparaît qu'ils en ont dit quelque chose. Certains le reconnaissent en disant spontanément qu'ils ont pu évoquer leurs ressentis tout en racontant des échanges où ils n'ont en fait pas parlé de leur expérience. Lorsque leur est demandé de quoi ils ont parlé, il apparaît qu'ils ne l'ont pas alors véritablement élaborée et ils l'expriment en fait de la même manière que ceux qui affirment ne pas en avoir parlé. Ils disent avoir décrit ce qu'ils ont fait, vu ou appris. Cet apparent paradoxe peut être expliqué par le fait que la plupart à la fois signalent avoir eu des ressentis mais ne les explicitent pas et ne décrivent pas ce que cela leur a fait. Sans l'élaborer ni l'explicitement véritablement, ils disent qu'ils ont ressenti quelque chose. Ils signalent qu'ils ont eu un ressenti sans en dévoiler la nature. Les ressentis sont alors désignés comme étant des informations objectives constatées sans être explorées. Il est dit qu'une expérience a été faite mais sa nature n'est pas montrée directement. C'est au récepteur d'inférer cette nature à partir des indices laissés.

Cela se fait de trois manières qui dépendent du degré de proximité de l'interlocuteur. Il y a en effet trois degrés de manque d'intérêt perçus qui se manifestent par trois manières différentes de signaler le ressenti. Lorsqu'il n'y a absolument aucun intérêt, il est étayé. Dans ce cas, le fait d'avoir ressenti quelque chose n'est pas évoqué explicitement mais est sous-entendu par le fait d'avoir été à Auschwitz. Lorsqu'il y a malgré tout un intérêt pour les ressentis du locuteur tout en n'étant pas assez manifeste pour enclencher l'élaboration, il est montré. Les ressentis sont nommés sans être explicités. Lorsqu'il y a un véritable intérêt pour ce que cela fait d'être à Auschwitz, mais pas pour la personne du locuteur, le ressenti est provoqué. Il s'agit alors d'induire une émotion chez l'interlocuteur au lieu de dire la sienne.

³² Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Waddled, *op. cit.*, 2016, p. 453-457, 447-448, 455-457.

Dans les deux premières situations, l'interlocuteur doit retrouver l'idée de ce qui a été ressenti à partir d'indices laissés dans le discours.

Pour les interlocuteurs que les visiteurs interrogés placent le plus loin d'eux, ils font une description de ce qu'ils ont vu et fait dans la journée ou rapportent quelques informations contextuelles sur l'histoire et l'organisation du camp dont ils se souviennent. Le récit est alors objectif. Cependant, l'évocation même d'Auschwitz-Birkenau implique l'idée de tout un ensemble de ressentis négatifs qui vont sans dire. Le simple fait de raconter une visite au musée-mémorial d'Auschwitz Birkenau suffit à renvoyer à une situation où des ressentis importants sont éprouvés. Un cadre général est ainsi donné en instaurant un contexte où des expressions de sentiments négatifs sont attendues et où ils sont supposés avoir une certaine intensité, même quand celle-ci n'est pas explicitée.

La verbalisation de la situation suffit pour indiquer la présence de ressentis intenses et négatifs. La situation implique une certaine expérience sans qu'elle n'ait toujours besoin d'être dite ni explicitement ni implicitement. Il y a alors une inférence de la situation vers l'expérience que Raphaël Micheli nomme une émotion étayée : la représentation d'une « situation conventionnellement associée selon un ensemble de normes socio-culturelles »³³. A la différence de l'expérience montrée où l'inférence va de ses effets vers l'expérience elle-même, l'expérience étayée part de ce qui produit l'expérience à l'inférence de celle-ci. Le fondement sur lequel l'expérience repose et a lieu d'être est explicité, même si cette dernière n'est pas nommée. Ce mode d'expression est utilisé à chaque fois que les visiteurs se contentent de raconter ce qu'ils ont fait ou ce qu'ils ont vu sans parler de leur expérience intime, donc dans toutes les situations d'expression où le dévoilement de l'intimité n'est pas en jeu. Dans la mesure où Auschwitz-Birkenau est inséparable de certains ressentis, dire la présence sur ce lieu signale que quelque chose a été ressenti.

De manière plus explicite, le ressenti peut également être montré³⁴ : « un ensemble de caractéristiques qui sont susceptibles de recevoir une interprétation indicielle (...) reposant sur un rapport de co-occurrence supposé entre l'énonciation d'un énoncé présentant de telles caractéristiques et le ressenti d'une émotion »³⁵. Une certaine expérience peut être inférée à partir de signes qui en seraient l'effet en vertu d'un rapport stable entre ce signe et cette expérience éprouvée. Elle se signale de manière connotative dans la manière dont l'expérience est décrite. La manière la plus claire de le faire est de nommer les émotions. Les visiteurs interrogés disent par exemple qu'ils sont impressionnés, tristes ou horrifiés. En eux-mêmes ces termes ne disent rien de ce que cela fait au

³³ Raphaël Micheli, *Les émotions dans les discours*, Bruxelles, De Boeck, 2014, p. 29.

³⁴ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op. cit.*, 2016, p. 453-457, 459, 462-463, 496-497.

³⁵ Raphaël Micheli, *op. cit.*, 2014, p. 129.

sujet. Ils sont dit et compris comme renvoyant à une expérience mais sont suffisamment vagues et indistincts.

Chacun peut comprendre de son propre point de vue ce qui est dit et la communication peut donc se satisfaire d'une mécompréhension. Cette situation permet un échange qui n'est pas approfondi mais qui a tout de même lieu. Le locuteur ne se livre pas s'il n'explicité pas ce qu'il veut dire avec ces termes. Il n'a pas à le faire puisque son interlocuteur comprend quelque chose et donc ne demande pas de précisions. La nature précise de ce qui est exprimé peut garder une part irréductible d'indétermination dans la mesure où le récepteur n'a aucun moyen de vérifier que ce qu'il en déduit correspond de près ou de loin à ce que le locuteur dit effectivement. Il est ainsi possible de dire son ressenti sans rien en dire.

Provoquer un ressenti

La troisième manière de signaler l'existence d'un ressenti pendant la visite se fait de manière transitive³⁶. Au lieu de désigner directement son propre ressenti, le locuteur fait se produire un ressenti chez son interlocuteur en lui racontant sa visite. L'interlocuteur prend ce qui lui est raconté pour construire ses propres émotions sans pour autant reprendre celles du locuteur. Contrairement aux autres stratégies de sémiotisation étayant et montrant, celle-ci n'exprime pas un ressenti qui a déjà eu lieu. L'enjeu est de faire comprendre par un acte de langage n'explicitant pas lui-même ce qu'il s'agit de faire comprendre, mais dont l'effet permet cette compréhension. C'est un ressenti produit. Le récit ne cherche pas à réaliser une démarche constatative. L'expression est au contraire un acte de langage performatif³⁷. En tant que tel il dépend d'une certaine relation dans laquelle l'interlocuteur reconnaît la légitimité du locuteur à le produire³⁸. Cette stratégie implique donc non seulement la perception de l'interlocuteur comme intéressé mais également la reconnaissance du locuteur comme pouvant induire une contamination émotionnelle. Contrairement aux autres situations, le contexte relationnel implique donc une réciprocité.

Dans cette situation, la valeur du discours du locuteur est dans la nature de l'effet qu'il produit et non dans sa capacité à exprimer quelque chose de la manière la plus adéquate possible. Les visiteurs interrogés ayant utilisé cette stratégie n'affirment pas que l'expérience du récit de la visite serait équivalente à celui de la visite. D'une certaine façon les interlocuteurs sont, avec la visite, dans un rapport similaire à celui des participants par rapport à la politique nazie d'extermination quand ils visitent le Musée-Mémorial. De même que les visiteurs perçoivent quelque chose de la politique nazie d'extermination dans la visite sans en être témoins directement, leurs interlocuteurs perçoivent quelque chose de la visite sans l'avoir faite. Ce sont des témoins seconds. Si ces ressentis ne sont pas

³⁶ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op.cit.*, 2016, p. 453-457, 464-467.

³⁷ John, Austin, *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil, 1970 ; John, Searle, *Les actes de langage*, Paris, Hermann, 1972.

³⁸ John, Austin, *ibid.*, p. 43-49, 58, 105 ; John, Searle, *ibid.*, p. 93-94

exactement ceux qui ont lieu sur le site, ils sont réputés comme leur faisant écho. Il s'agit de partager quelque chose de l'expérience sans raconter la sienne. Il y a alors une possibilité de compréhension qui passe non par la transmission de quelque chose mais par la reconnaissance d'une compréhension mutuelle de ce dont il s'agit. Quelque chose est partagée par la reconnaissance mutuelle d'une expérience allant dans le même sens.

Réciproquement, si certains visiteurs interrogés refusent toute valeur et légitimité à cette stratégie, ce n'est pas parce qu'ils récusent la possibilité de provoquer un ressenti par leur récit, mais parce cette différence est pour eux incommensurable. Ce que ressentent les interlocuteurs n'a alors rien à voir avec ce qu'eux-mêmes ont ressentis. Un des visiteurs interrogés estime par exemple qu'une photographie ne procure pas de malaise contrairement à un lieu permettant de plus se rendre compte. Il faut donc aller sur le lieu même pour faire l'expérience donnée par les ressentis. Non seulement les descriptions et les photographies montrées ne peuvent pas transmettre leurs sentiments, mais de plus elles ne peuvent pas faire le même effet que la présence sur le lieu. Une visiteuse interrogée, choquée que son propre ressenti ait été évoqué par sa sœur à leur grand-mère, explique sa réaction qui est représentative de ce que tous pensent : le seul vrai ressenti ne peut être exprimé que par la personne qui a vécu l'expérience.

Négocier avec les ressources linguistiques quand il est possible de dire

Essayer de dire

Seules deux visiteuses interrogées rapportent une situation où des questions sur ce qui a été vécu pendant la visite leur ont été adressées. Dans un cas il s'agit de convaincre un ami qui a des doutes sur l'existence des camps³⁹. Le fait même qu'il se pose la question et la lui adresse montre son intérêt, car il ne lui demande pas seulement ce qu'elle a vu, mais si ce qu'elle a vu confirme sa certitude que quelque chose s'est bien passé. Il s'agit donc bien d'une question sur l'expérience sensible et émotionnelle plus que sur ce qui a été visité. Dans le second cas, il s'agit de répondre à un intérêt manifesté par des personnes a priori plus éloignées et que cet intérêt peut rendre intimes⁴⁰. Cette situation se présente lors d'un stage professionnel : des tutrices qu'une participante ne connaît pas intimement s'intéressent à son expérience de voyage. Que cela ne se soit pas produit sinon pour cette participante, explique que tous les visiteurs interrogés sauf elle regrettent de ne pas avoir pu véritablement parler de leurs ressentis.

La seule autre mention de relation où un tel récit a été possible n'est pas un échange quotidien, mais s'inscrit dans des dispositifs consciemment produits pour permettre et encourager

³⁹ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op. cit.*, 2016, p. 453-457, 440.

⁴⁰ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op. cit.*, 2016, p. 485.

l'élaboration d'une parole intime. Il s'agit de la reprise en classe la semaine suivant la visite⁴¹. Dans l'une des classes dont les visiteurs interrogés sont issus, l'enseignante a demandé aux élèves d'écrire quelque chose de personnel. Elle leur demande explicitement d'écrire ce qu'ils ressentent après la visite et non de la raconter ou de dire ce qu'ils en ont retiré. Elle encourage ainsi une introspection. De plus, tous les visiteurs de ce groupe disent avoir pu exprimer véritablement leurs ressentis car n'étant pas soumis à la pression sociale de l'écoute des autres, ils se posent moins la question de la conformité de leur récit avec des attentes supposées. Si à l'oral ils s'adressent aux autres, en écrivant ils se retrouvent face à eux-mêmes.

Au contraire, lorsque les élèves d'un autre groupe ont été invités à parler les uns après les autres de ce qu'ils ont vu, ils n'ont pas reconnu leurs interlocuteurs comme étant intéressés par ce qu'ils ont vécu. Les participants sont pris dans une relation rendant également difficile l'expression de leur vécu intime. Leurs interlocuteurs sont reconnus comme ayant des attentes spécifiques qui conditionnent alors ce qui peut être raconté. Il s'agit en particulier des liens affectifs avec leurs camarades et d'autorité avec l'enseignant. Les participants ressentent une pression sociale qui contraint leur parole même lorsque leurs interlocuteurs sont intéressés par leur expérience intime. Tout échange a en effet lieu dans un rapport où certaines choses sont attendues et où d'autres sont condamnées. Il ne s'agit pas alors de dire qu'un conformisme social altère nécessairement la sincérité de la sémiotisation de l'expérience, mais que le choix de sa mise en forme, et donc de ce qui peut ou non apparaître dans cette forme donnée, dépend de l'interaction entre les interlocuteurs et non du choix du participant. Une telle situation peut avoir lieu dans un entretien et correspond à un « effet de prestige »⁴². Aucun des visiteurs interrogés ne considère ce moment avec leur enseignant et leurs camarades comme ayant permis de développer leur expérience. Bien que ce temps soit mentionné dans l'entretien de leurs enseignants comme étant important, certains participants ne s'en souviennent même pas et affirment qu'il n'a pas existé. Les autres disent qu'il n'était pas intéressant car ils ont eu le sentiment de réciter la liste de ce qu'ils avaient vu au lieu de parler de ce que cela leur avait fait. Ils ont dit ce qu'ils pensaient être attendu d'eux puisque l'échange a été engagé en leur demandant de parler de ce qu'ils ont visité.

Dans ces deux situations, les visiteurs interrogés disent bien avoir nommé ce qu'ils ont ressentis, mais en le faisant comme avec leurs autres interlocuteurs : ils n'ont donc pas cherché ni à décrire ni à préciser ce qu'ils veulent dire lorsqu'ils nomment leurs ressentis. Lorsque leur est demandé ce qu'ils ont voulu dire, ils manifestent une difficulté à l'explicitier. Le travail d'élaboration afin de déterminer la pertinence des termes employés pour qualifier ce qu'ils ont éprouvé est le travail fait pendant l'entretien. Il n'a pas été effectué avant dans les autres contextes.

⁴¹ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op. cit.*, 2016, p. 486-487.

⁴² Jean-Louis Loubet del Bayle, *Initiation aux méthodes des sciences sociales*, Paris, L'Harmattan, 2000, p. 57; Ian Kelman, « Responsive evaluation in museum education », dans Eileen Hopper-Greenhill, *Museum, Media, Message*, Londres, Taylor and Francis Ltd, 1999, p. 199.

Les ressentis dits pendant l'entretien sur l'expérience de visite

Ce n'est que lorsque l'entretien met en place un contexte relationnel induisant le travail d'élaboration et non seulement de désignation des ressentis que se pose la question des compétences linguistiques disponibles pour expliciter l'expérience vécue sans la trahir : tout ce qui linguistiquement peut parvenir à se dire peut rationnellement l'être. C'est le cas de la plupart de ce qui est appris et de ce qui est ressenti. Ces éléments sont décrits et surtout nommés clairement et distinctement. Ils se distinguent alors par la clarté de leur énonciation, et de manière corollaire par l'évidence de ce que leur énonciation veut dire. Est désignée clairement une expérience dont la nature et les enjeux sont immédiatement compréhensibles, car exprimés en donnant l'impression que ce qu'ils veulent dire est évident et ne demande pas à être précisé. Il s'agit véritablement de ce que Raphaël Micheli nomme une émotion dite⁴³.

Dans la plupart des cas, les visiteurs interrogés parviennent à expliciter discursivement ce qu'ils ont ressenti⁴⁴. Au cours du travail et de la dynamique de l'entretien, ils cherchent et formulent successivement jusqu'à trouver une manière de s'exprimer qu'ils jugent pertinente. Elle n'a pas la forme du nom d'un ressenti qui le désigne mais d'une longue paraphrase qui a la forme du palimpseste de ses différentes formulations provisoires. Il n'y en a pas une qui soit définitivement la bonne. C'est l'écho entre elles que l'enquêteur reconstitue lors de l'analyse de ses données qui permet d'identifier la nature de l'expérience. Il n'y a alors pas de difficulté ni à reconnaître ni à exprimer ce que les locuteurs ont éprouvé. Ils parviennent à le dire.

Ce qui résiste à l'élaboration : quand on ne trouve pas de mots

Cela ne signifie cependant pas que tout puisse se dire, mais que ce qui ne peut se dire n'est pas déterminé par des conditions relationnelles. Ce qui ne peut pas se dire est dû à la difficulté linguistique à dire de manière juste ce qui est éprouvé. Dans le contexte relationnel de l'entretien ce mode de sémiotisation n'est pas justifié par le manque d'intérêt de l'interlocuteur, mais par l'incapacité à formuler quelque chose qui corresponde à ce qu'ils veulent dire.

Tous les visiteurs interrogés évoquent un ressenti qu'ils ne parviennent pas à expliciter. Ils parlent alors de choc. Ils disent tous ne pas parvenir à comprendre ce qui se passe lorsqu'ils le ressentent⁴⁵. L'incompréhension ne désigne pas alors la Shoah mais ce que l'expérience de la Shoah leur fait. Ce ressenti est caractérisé par son impossibilité à être défini. Il est tellement fort qu'il échappe. Plusieurs participants avouent explicitement qu'ils ne savent pas comme dire pour désigner

⁴³ Raphaël Micheli, *op.cit.*, 2014, p. 21-24.

⁴⁴ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op. cit.*, 2016, p. 280-308.

⁴⁵ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op. cit.*, 2016, p. 314-315.

ce sentiment. Même lorsqu'ils le nomment choc, ils ne parviennent pas plus à définir ce dont il est question. Quelques-uns définissent la notion de choc de façon tautologique en déclarant que le choc est ce qui est choquant. Certains autres concluent qu'il n'y a pas d'autre mot ou le répètent sans parvenir à préciser ce qu'ils veulent dire. D'autres enfin cherchent leurs mots pour définir ce qu'ils ressentent et finissent par se dire choquer, mais avec un petit mot indiquant que la formulation ne les satisfaisait pas, tout en n'en trouvant pas une autre. Ce ressenti échappe à ce qui parvient à se dire.

Lorsque leur est demandé ce que cela signifie et ce que cela leur fait, le choc est évoqué par la description de ses effets et non nommé et qualifié comme le sont les autres sentiments et émotions. Ce sont ses manifestations qui le caractérisent. Elles sont de deux sortes. D'un côté le choc est désigné dans la forme du récit des visiteurs interrogés par une façon particulière de parler. Ils interrompent le récit linéaire de leur visite pour décrire un espace de manière désordonnée en utilisant des onomatopées marquant leur désarroi aussi bien face à ce qu'ils ont vu que face à leur incapacité à l'exprimer⁴⁶. C'est également le seul moment où ils utilisent des hyperboles et des expressions superlatives. D'un autre côté, les visiteurs interrogés décrivent l'effet physique du choc⁴⁷. Ils ne décrivent pas le ressenti subjectif mais sa manifestation somatique. Ils rapportent être restés sans bouger, avoir pleuré ou avoir eu une boule au ventre. Le ressenti en jeu est ainsi montré plutôt que dit. Cette monstration du contenu de l'expression permet de définir la nature de l'expérience en jeu même si elle ne se nomme pas, dans la mesure où elle en donne les prédicats. Elle ne permet cependant pas de caractériser ce que les visiteurs interrogés ont subjectivement ressentis.

Si cette opposition entre la sémiotisation des chocs et des autres ressentis explicités est relativement marquée et claire, la plupart des visiteurs interrogés évoquent une troisième catégorie intermédiaire. Elle est signalée comme ayant eu lieu sans pour autant être précisément désignée soit par une explicitation des sentiments ou des émotions en jeu spécifiés, soit par une apparition de leurs effets. Il ne s'agit pas pour autant d'une catégorie comme les autres étant donné qu'elle n'est pas identifiée de la même façon que ce qui est parfois explicitement désigné comme étant un choc. La difficulté à préciser la nature exacte de ce qui est alors ressenti en nommant une émotion ou un sentiment renvoie toutefois à un ressenti assimilable à un choc. Cependant, d'un autre côté, elle ne constitue pas véritablement une troisième catégorie indépendante, mais reste dans une situation d'indécision. Ces ressentis en jeu ont des caractéristiques qui peuvent permettre de les classer selon les cas dans l'une ou l'autre des catégories définies. Être marqué ne provoque généralement pas d'expression somatique ni superlative. Lorsque les termes choc ou choquant sont utilisés, ce serait alors dans un sens courant, non pour qualifier véritablement un ressenti éprouvé, mais pour désigner quelque chose d'étonnant. Ce sont toujours des ressentis qui ne parviennent pas à être compris, mais dont l'intensité n'est pas assez importante pour qu'ils soient véritablement choquant.

⁴⁶ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op. cit.*, 2016, p. 317-318, 326-328.

⁴⁷ Des extraits des entretiens réalisés concernant cette question sont donnés dans le corps de ma thèse : Nathanaël, Wadbled, *op. cit.*, 2016, p. 319-325, 329-330.

Conclusion.

Si chacun vit son expérience éprouvée et souvenue pour lui-même, il la met toujours en discours dans le cadre d'une certaine interlocution qui définit une scène commune spécifiée par la circulation discursive pouvant s'y jouer. L'élaboration discursive des ressentis ne se fait pas pour soi mais en réponse à une question et à un intérêt manifesté par un autre et reconnu comme provoquant la parole. Le degré d'intérêt perçu définit une distance et une relation possible caractérisée par un certain partage de l'intimité et donc par une certaine manière de se raconter. Chaque distance définit ce qui peut et ce qui ne peut pas se dire ainsi que la manière dont ce qui est dit peut l'être. Il est ainsi possible d'identifier une double typologie des situations relationnelles et des modalités de sémiotisations des ressentis caractérisant les conditions communicationnelles de leur communication.

D'un côté, les relations où l'interlocuteur n'est pas perçu comme étant intéressé par l'expérience sensible et émotionnelle du locuteur prennent trois formes qui peuvent être identifiées par trois manières distinctes de signaler les ressentis sans les décrire. Si l'interlocuteur n'a aucun intérêt pour les ressentis du locuteur celui-ci les signale de manière étayée par le simple fait d'évoquer Auschwitz. Symboliquement, ce lieu est en effet associé à des ressentis forts. Si l'interlocuteur est perçu comme s'intéressant aux ressentis associés à la visite mais pas à la personne du locuteur, celui-ci va faire ressentir quelque chose au lieu de parler de ses ressentis propres. Si enfin l'interlocuteur est perçu comme voulant juste savoir si le locuteur a eu des ressentis, celui-ci va les désigner par exemple en les nommant, mais sans préciser ce que cela lui a fait lorsqu'il les a ressentis.

D'un autre côté, dans les rares occasions où un interlocuteur est perçu comme intéressé, il ne le manifeste pas d'une manière qui permet de décrire les ressentis car il ne demande pas de précisions une fois qu'ils sont nommés. Ce n'est que dans le cadre d'un entretien sociologique sur l'expérience de visite qu'il semble possible de le faire. La relation est alors caractérisée non seulement par la perception de l'intérêt, mais également par celle de la bienveillance de l'enquêteur qui en renouvelle les marques constamment. Cela passe notamment par une demande d'explicitation constante qui pousse celui qui se raconte à préciser ce que cela lui a fait lorsqu'il a ressenti quelque chose. Dans ce cas, les ressentis sont dit, à l'exception d'un seul qui résiste à l'élaboration. Le locuteur négocie avec ses ressources linguistiques pour parvenir à traduire discursivement ses perceptions. Lorsqu'il est choqué, celles-ci se révèlent insuffisantes pour en rendre compte adéquatement.

Au-delà de la problématique de la transmission, les problématiques mises en jeu par la question des conditions communicationnelles des ressentis se pose d'une manière générale pour tout

travail sociologique s'intéressant à l'expérience. Les données ne peuvent être recueillies qu'au moyen d'entretiens où il est demandé au participant de raconter ce qu'ils ont vécu. Le récit produit lors de l'entretien est en effet la seule façon d'approcher la manière dont les expériences ont été subjectivement vécues. Il n'est possible d'approcher ce que quelqu'un veut dire qu'à travers ce qu'il en articule dans son discours. Les données recueillies sont toujours tributaires de la capacité des participants à se dire et donc de la capacité de l'enquêteur à produire un environnement propice à la parole. Définir la méthode d'entretien la plus pertinente passe donc par une réflexion à la fois sur la relation établie et des stratégies d'enquête entretenant la dynamique par laquelle le participant négocie avec ses ressources linguistiques pour élaborer le récit de son expérience.

BIBLIOGRAPHIE

Austin, John, *Quand dire c'est faire*, Paris, Seuil, 1970.

Amossy, Ruth, « Dimension rationnelle et dimension affective de l'ethos », dans Michael Rinn (Dir.), *Emotions et discours ; L'usage des passions dans la langue française*, Rennes, PUR, p. 113-125, 2008.

Bittner, Marijana, « Dark Tourism – Evaluation of Visitors Experience after Visiting Thanatological Tourist Attractions », *TURIZAM*, vol.15, p. 148-158, 2011.

Bourdieu, Pierre, « L'illusion biographique », *Actes de la recherche en sciences sociales* 62-63, 1986.

Chevalier, Dominique et Isabelle Lefort, « Le touriste, l'émotion et la mémoire douloureuse », *Carnets de géographes*, 9, 2016.

Danblon, Emmanuelle, *Rhétorique et rationalité*, Bruxelles, Ed. de l'Université de Bruxelles, 2002.

Dicks, Stephen, « Display of human remains: Cultural perspectives and uncomfortable heritage », dans Samuel Merrill et Leo Schmidt (Dir.), *A Reader in Uncomfortable Heritage and Dark Tourism*, B-TU Cottbus, 2010.

Dunkley, Ria, et al., « Visiting the trenches: Exploring means and motivations in battlefield tourism. », *Tourism Management*, 32(4), p. 860-868, 2011.

Fijalkow, Jacques et Eliane, *Des élèves face à des témoins de la Shoah*, Paris, L'Harmattan, 2015.

Garfinkel, Harold, « Le programme de l'ethnométhodologie », dans Albert Ogien, Louis Quéré et Michel Fornel (de), Michel (Dirs.), *L'Ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Colloque de Cerisy, Paris, La découverte, p. 30-55, 2001.

Halbwachs, Maurice, *La mémoire collective*, Paris, Albin Michel, 1977.

- Hoyaux, André-Frédéric, « Géographie et phénoménologie : perspectives théoriques et méthodologiques autour de la proximité et de l'authenticité », dans Bruno Frère et Sébastien Laoureux (dir.), *La phénoménologie à l'épreuve des sciences humaines*, PIE, Peter Lang, 2013, p.73-88.
- Kaufmann, Jean-Claude, *L'entretien compréhensif*, Paris, Armand Colin, 2011.
- Kelman, Ian « Responsive evaluation in museum education », dans Eileen Hopper-Greenhill, *Museum, Media, Message*, Londres, Taylor and Francis Ltd, 1999.
- Kerbat-Orecchioni, Catherine, « Quelle place pour les émotions dans la linguistique du XX siècle ? », dans Christian Plantin, et al., *Les émotions dans les interactions*, Lyon, PUL, p. 33-74, 2000.
- Loubet del Bayle, Jean-Louis, *Initiation aux méthodes des sciences sociales*, Paris, L'Harmattan, 2000.
- Micheli, Raphaël, « Esquisse d'une typologie des différents modes de sémiotisation verbale de l'émotion », *Semen*, 35, 2013, mis en ligne le 21 avril 2015, consulté le 17 novembre 2015.
URL :<http://semen.revues.org/9795>.
- Micheli, Raphaël, *Les émotions dans les discours*, Bruxelles, De Boeck, 2014.
- Ogier, Albert, « L'idiot de Garfinkel » dans Albert Ogien, Louis Quéré et Michel Fornel (de), Michel (dirs.), *L'Ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Colloque de Cerisy, Paris, La découverte, p.56-72, 2001.
- Paperman, Patricia, « Indifférence, neutralité, engagement », dans Albert Ogien, Louis Quéré et Michel Fornel (de), Michel (dirs.), *L'Ethnométhodologie. Une sociologie radicale*, Colloque de Cerisy, Paris, La découverte, p. 342-359, 2001.
- Plantin, Christian, et al., « Parcours des émotions en interaction », dans Michael, Rinn (dir.), *Emotions et discours : L'usage des passions dans la langue française*, Rennes, PUR, p. 141-162, 2008.
- Revue d'histoire de la Shoah* (193), Enseigner l'histoire de la Shoah en France. 1950-2010, 2010.
- Rimé, Bernard, *Le partage social des émotions*, Paris, PUF, 2005.
- Searle, John, *Les actes de langage*, Paris, Hermann, 1972.
- Thierry, Yves, *Du corps parlant*, Paris, Vrin, 2003.
- Turner-Read, Thomas, « Engaging Auschwitz: an analysis of young travellers' experiences of Holocaust Tourism », dans *Journal of Tourism Consumption and Practice*, vol. 1, p. 26-52, 2009.
- Véron, Eliséo, Martine Levasseur, *Ethnographie de l'exposition*, Paris, Service des Etudes et recherche de la BPI/Centre G. Pompidou, 1983.

Wadbled, Nathanaël, *Raconter Auschwitz : l'expérience de visite d'un espace mémoriel. Le cas d'un voyage scolaire organisé par le Mémorial de la Shoah*, Université de Lorraine, 2016. (Disponible en ligne)

Wadbled, Nathanaël, « Une attention suffisante à l'intimité. Pour une pratique du transfert et une éthique du contre-transfert dans l'entretien de recherche sur l'expérience vécue », *Recherches Qualitatives* n°37-1, 2018.

Yin, Robert, *Case Study Research. Design and Methods*, Thousand Oaks, Sage, 2003.

Yuill, Stephanie, *Dark Tourism: Understanding Visitor's Motivation at Sites of Death and Disaster*, Unpublished Master's Thesis, Texas A&M University, 2003.