

Exemple d'utilisation du schéma d'analyse des effets des relances (actes, attention, état interne).

Pierre Vermersch

L'exemple est pris dans un entretien d'un stagiaire en formation à l'entretien d'explicitation tel qu'il est transcrit dans l'article récent d'Armelle Ballas (n° 54 d'*Explicititer*), dont nous avons convenu dans la présentation, qu'il n'était pas vraiment un entretien d'explicitation, mais qu'importe, puisque le schéma d'analyse des effets des relances doit pouvoir être efficace dans n'importe quelle situation d'entretien.

Ci-dessous nous avons une première relance, et la réplique qui suit de la part de l'interviewé.

D 11 Pouvez-vous me décrire votre parcours professionnel ?

S 12 Alors, j'ai été caissière / dans des grandes surfaces puis à Mac Do, / à la caisse et en cuisine.

Analyse par inférence de la relance (D11)

" D 11 Pouvez-vous me décrire votre parcours professionnel ?"

L'analyse de la relance consiste à rendre plus explicite les effets que les mots, le ton, l'organisation syntaxique peuvent induire chez celui qui les reçoit, des trois points de vue que nous avons déjà présentés. (Vermersch, P, N. Faingold, C. Martinez, C. Marty, M. Maurel, 2003).

On a donc trois directions d'induction : 1/ attentionnelle (thème, direction, objet), 2/ d'acte cognitif, 3/ d'état interne (valence, consentement, émotion, état énergétique). Le terme d'induction pourrait laisser penser que nous induisons ... et que l'entretien d'explicitation pêcherait de la manière la plus fortement à éviter, puisque précisément nous n'avons jamais cessé de dire : "N'induissez pas !", et plus

précisément "Utilisez les mots de la personne dans les reformulations", "Laissez la personne s'exprimer avec ses propres mots", "Ne les soufflez pas !", "Attention aux questions fermées" qui de par leur formulation contiennent la référence au contenu et du coup font exister pour l'autre quelque chose qu'il n'a pas lui-même nommé, ce qui est à l'origine des confusions de sources dans la remémoration, et de création de mémoires erronées. Nous cherchons au maximum à ne pas induire *au plan du contenu*, autrement dit au plan de la description du vécu de la personne, que nous sollicitons d'une manière qui est la moins inductive possible. En revanche, avec la mise en évocation comme moyen privilégié de remémoration, avec la description comme niveau de discours et type de verbalisation, avec le privilège accordé à certains domaines de verbalisation des vécus d'action et de manière mesurée à ses satellites, nous avons la volonté de privilégier des orientations de la verbalisation et donc des orientations de l'activité. Cette volonté de privilégier on peut la nommer "induction", au sens d'un projet d'influencer l'interviewé de façon délibérée. Mais on sera attentif au fait que cette induction ne porte pas sur l'expression de la description du vécu, mais en structure sur ce qui fait l'objet de la description et le mode de description lui-même, donc sur l'activité de l'interviewé. Fondamentalement, nous essayons par le biais de l'acte d'évocation à ce qu'il soit le plus possible en contact (dans un remplissement intuitif aussi complet et vivant que possible) avec la situation passée sur le mode du revécu, de la donation intuitive au sens d'Husserl. Revenons à l'exemple.

Induction attentionnelle.

Le *thème* attentionnel proposé par l'intervieweur est celui délimité par la notion de "par-

cours professionnel". La *direction d'attention* oriente de manière implicite vers le passé, puisqu'il n'est pas possible de répondre à cette question sans se rapporter au passé. Plus spécifiquement ce qui est sollicité par le terme "parcours" c'est une trajectoire de ce passé, cela sous entend encore que ce parcours soit décrit par ses étapes correspondant à différents postes, rôles, lieu d'activité, toujours dans le domaine professionnel. Il n'y a pas encore d'*objet attentionnel* suggéré (l'intervieweur ne nomme pas des types de lieux de travail, ou des dates, des fonctions, mais laisse cela ouvert disponible au remplissage suivant le mode propre de l'interviewé). La notion de parcours professionnel ne désigne donc pas un contenu spécifique, mais plutôt une structure typique de contenu dont on verra si elle se remplit d'actes typiques ou non du point de vue de la professionnalité.

En résumé :

/ thème attentionnel : "parcours professionnel"
 / direction attentionnelle : passé, étapes du passé, depuis les premières activités à ce jour.
 / objet attentionnel : non défini, mais suggestion d'une typique de contenu descriptif.

Induction d'acte.

Il est demandé à l'intervieweur de "décrire". Ce que l'on peut situer par opposition à réfléchir, à commenter, à juger, imaginer. Il y a sollicitation d'un type de verbalisation particulière orientée vers les faits.

De plus, le thème attentionnel étant déterminé comme passé, la relance induit un acte de remémoration pour pouvoir verbaliser. Mais cet acte de remémoration n'est pas spécifié, il laisse ouvert aussi bien le caractère de rappel volontaire, que de rappel sensoriel évocatif, aussi bien un remplissage signifiant de choses connues et déjà réflexivement conscientes, que de choses vécues intuitionnées et devenant réflexivement conscientes.

Résumé

/ acte de verbalisation : description (décrire).
 / acte de remémoration : pas de précision sur le type de remémoration.

Induction d'état.

La formulation initiale est peu contraignante "Pouvez-vous me ...". Ce n'est pas un ordre, c'est une sollicitation, énoncée même sur le mode personnel par le "me", ce faisant l'intervieweur se met en scène personnellement dans sa demande. Ce qu'une telle formule cherche à induire c'est un consentement à faire ce qui est proposé dans la suite de la phrase, et l'installa-

tion d'un climat relationnel de confiance et d'ouverture.

Analyse par inférence de la réplique

"S 12 Alors, j'ai été caissière / dans des grandes surfaces puis à Mac Do, / à la caisse et en cuisine."

Etat interne.

On peut inférer de la réponse le consentement de l'interviewée à la proposition qui lui était faite par l'intervieweur dans sa relance. Mais comme ce sera le cas pour toutes les inférences que nous allons produire, nous pouvons établir ce qui apparaît avec une bonne plausibilité (ainsi, puisqu'elle répond, et de manière appropriée, c'est qu'elle est consentante), en revanche nous ne pouvons pas facilement établir ce qui n'apparaît pas. D'autant plus qu'ici nous ne travaillons qu'avec les verbalisations, sans le non verbal, la prosodie, qui eux pourraient nous alerter sur un état interne plus complexe, sur d'autres objets attentionnels, d'autres actes.

Actes du vécu d'entretien V2¹.

L'induction de la verbalisation était de décrire, ici nous avons l'énoncé de faits, qui sont bien cohérents avec cette proposition. L'induction implicite de se rapporter au passé, donc d'un acte de remémoration est bien accomplie, ce qui est décrit est bien du domaine du passé ("j'ai été"), et même de sa succession ("puis"), de plus elle nomme des fonctions qu'elle n'occupe plus comme le reste de l'entretien nous le confirmera. En revanche, nous ne savons pas quelle est la nature de cet acte de remémoration² : est-il intuitivement rempli (mémoire

¹ A ne pas confondre avec les actes (matériels aussi bien que mentaux) mis en œuvre dans le vécu de référence passé V1, et dont nous sommes directement informés par le contenu des répliques. Alors que les actes mis en œuvre en V2 ne sont qu'inférés à partir des verbalisations. C'étaient l'originalité du travail avec Claudine que de disposer aussi d'une verbalisation sur le vécu V2, pris comme nouveau vécu de référence lors d'un entretien produisant lui un nouveau vécu V3 non analysé cf. Vermersch, P., N. Faingold, C. Martinez, C. Marty, M. Maurel, (2003). "Etude de l'effet des relances en situation d'entretien." *Expliciter*(49): 1-30.

² Je propose de conserver le terme de remémoration pour désigner l'acte correspondant au "ressouvenir" selon Husserl, et à l'évocation dans l'entretien d'explicitation, et d'utiliser le terme de "rappel" pour l'acte de mémoire correspondant à la mobilisation d'un savoir déjà réflexivement

d'évocation ou épisodique) ou non (rappel significatif).

Là encore, le repérage inférentiel de l'absence et de la présence d'une propriété subjective ne sont pas symétriques. La présence est basée sur les traces (ici les verbalisations) : par exemple s'il y a verbalisation en "je", si il y a des prédicats sensoriels, alors je peux inférer qu'il y a remémoration, évocation. Mais s'il n'y a pas ces indicateurs je ne peux pas inférer l'absence d'évocation. Pour pouvoir le faire il faut qu'il y ait et l'absence des indices d'évocation et la présence d'indices de non évocation (verbalisation en "on", présence d'une préface, modalisation du discours etc.).

Or dans notre exemple, et en l'absence des données non verbales pour savoir s'il y a des signes d'évocation, les énoncés sont suffisamment condensés pour que l'on ne puisse savoir s'ils sont basés sur un acte d'évocation, ou même s'ils s'accompagnent d'évocation, ni l'inverse. On peut donc dire avec certitude qu'il y a acte de mémoire, mais pas de quel type de mémoire il s'agit, remémoration ou rappel.

C'est la limite des conclusions obtenues par inférence. Je ne peux inférer que la présence de ce qui est attestable à travers les propriétés des verbalisations, l'absence n'est pas inférable, à moins qu'il n'y ait une contrainte externe qui oblige à concevoir la réalité de ce qui n'a pas été nommé. Ainsi si dans un calcul à plusieurs étapes, j'ai l'étape C, c'est que nécessairement l'étape précédente a été accomplie, même si elle n'est pas décrite. Cependant la manière dont l'étape B a été réalisée peut rester inconnue surtout s'il existe des procédés vicariants. Ce mode de raisonnement à la Sherlock Holmes m'a toujours beaucoup influencé.

Attention

Le thème attentionnel induit ("votre parcours professionnel") est investi par l'interviewée, en ce sens qu'elle y répond. Plus précisément la direction attentionnelle vers le passé est bien présente, l'énoncé porte bien sur le professionnel passé, et bien sur le parcours. Des objets attentionnels sont produits, mais ne sont qu'énumérés : "caissière", "super marché", "Mac Do", "caisse", "cuisine". Chacun pourrait devenir la visée attentionnelle d'une relance qui conserverait le thème et la direction en cours et le prendrait pour objet à développer et à détailler.

conscient et la plupart du temps déjà disponible sous forme discursive.

Contenu de la description du vécu de référence passé. Ce que décrit l'interviewée est le contenu de sa verbalisation. Dans l'analyse que je viens de conduire, je ne me suis intéressé à ce contenu que pour la possibilité qu'il offrait d'inférer des catégories de réponses qui font apparaître le fait qu'il s'agit d'une description, de quelque chose se rapportant au passé, qu'elle répond à ce qu'on lui demande à la fois par le thème et par le fait qu'elle y consent. Mais je n'analyserais pas ici le contenu pour lui-même, ou en quoi il répond aux buts de l'entretien comme y était intéressée Armelle dans sa pratique pédagogique. Ce travail d'analyse n'épuise pas les pistes de catégorisation, que ce soit en termes généraux pour les catégories de domaines de verbalisation, de satellites de l'action, etc. ou en termes plus spécifiques liés à l'analyse des activités professionnelles.

Analyse de la relance suivante.

Dans l'analyse que nous venons de faire nous avons suivi le sens intervieweur → interviewé, ce qui nous permettait de voir les intentions de l'intervieweur telles que ses mots les manifestaient et l'effet sur l'interviewée en fonction de l'adéquation de sa réponse à la relance. Maintenant nous prenons le sens inverse, nous savons ce que l'interviewée a dit, et nous allons analyser la nouvelle relance pour comprendre qu'est-ce que l'intervieweur prend en compte de ce qu'il vient d'entendre, et quelles sont ses intentions. Nous serons donc plus centrés sur l'intervieweur que sur l'interviewée.

"S 12 Alors, j'ai été caissière / dans des grandes surfaces puis à Mac Do, / à la caisse et en cuisine."

"D 13. Vos yeux pétillent quand vous parlez de Mac Do. Ça vous plaisait beaucoup ?"

Nous essayons donc de comprendre quel est le lien entre S12 et la relance D13.

Etat interne : la relance se base sur du non verbal qui semble plutôt à connotation positive "Vos yeux pétillent quand ...", ainsi elle "reformule" l'état présent de l'interviewée relativement à un objet d'attention passé. Il semble que l'induction d'un état interne positif, confiant et consentant se poursuive.

Attention : Le thème est toujours implicitement "l'activité professionnelle" passée (implicitement, dans la mesure où il n'est pas nommé à nouveau, et reste sous-entendu par le fait que la relance reprend une partie du contenu de la réplique précédente), mais le thème a –toujours

implicitement- perdu sa caractéristique dynamique de "parcours". Là une direction attentionnelle est induite vers "Mac Donald", et l'objet de l'attention semble plus l'état interne passé de l'interviewée que ce qu'elle a fait : "ça vous plaisait beaucoup" ? De ce point de vue, il y a bien une modification de la direction attentionnelle vers un lieu/état particulier, et l'objet attentionnel est devenu l'état interne passé, sans être spécifié dans le temps ou dans le rôle (caisse ou cuisine). Cela fait plus conversation, qu'interview.



La structure de la relance est complexe, puisque l'intervieweur se sert de l'observation de l'état actuel de l'interviewé : "Vos yeux pétillent quand vous parlez de Mac Do", qui est du juste passé dans le vécu V2 de l'interview, pour produire une inférence sur l'état passé, "Ça vous plaisait beaucoup", exprimée sur le mode interrogatif. On a là une belle induction par question fermée, de celles que l'on conseille totalement d'éviter durant la formation à l'entretien d'explicitation. Et on voit bien alors comment la formulation suggère le contenu de la réplique à venir, puisque l'interviewée n'a pas elle-même utilisée le terme plaisir ou une évaluation quelconque de ses états internes relativement à ses emplois passés. D'un côté, on en envie de complimenter l'intervieweur pour sa prise en compte du non-verbal, de l'autre de le critiquer pour la question fermée inductive.

Acte :

Verbalisation. La suggestion de verbalisation descriptive est abandonnée, en tout cas elle n'est pas reprise, et ce qui est sollicité c'est une activité de jugement/commentaire, donc une verbalisation de jugement, d'appréciation d'état.

Mémoire. L'acte de mémoire est toujours suggéré par le temps du verbe "ça vous plaisait ..." sans qu'un mode mnémorique soit privilégié.

Commentaire du passage de la relance initiale à la relance actuelle.

(Relation entre A et C dans le schéma présenté dans (Vermersch, P, N. Faingold, C. Martinez, C. Marty, M. Maurel, 2003) et (Vermersch, P 2003).

Etat interne. L'induction de 11 à 13 se maintient dans une direction positive sans qu'il y ait proposition d'un vrai contrat de communication.

Attention. Le thème est conservé de manière implicite d'une relance à l'autre quoique la dimension dynamique est perdue. Mais cela peut être justifié par l'apport d'informations contenues dans la réplique. La direction attentionnelle est toujours vers le passé, elle est orientée vers un "sous-thème" tiré de la réplique "Mac Do". Ce qui fait l'objet de l'attention n'est pas l'activité professionnelle dans cette entreprise, mais le caractère plaisant ou non de son emploi. Il y a là un changement de visée attentionnelle important.

Acte. Pour l'acte de mémoire il reste globalement sollicité en ce sens que la personne ne peut répondre qu'en se rapportant au passé, mais aucun mode mnémorique particulier n'est sollicité.

Pour l'acte de verbaliser, il y a un changement implicite puisqu'on est passé d'une demande de "description" à une demande "d'appréciation". Globalement la relance est fermée et inductive.

Vermersch, P. (2003). "Quelques exemples sur les effets des relances." *Explicitier*(51): 22-25.

Vermersch, P., N. Faingold, C. Martinez, C. Marty, M. Maurel, (2003). "Etude de l'effet des relances en situation d'entretien." *Explicitier*(49): 1-30.