

# *Expliciter 104*

---

## *Phénoménologie de l'écoute Analyse micro et subjective de l'empathie Comment s'harmonise une relation ?*

*Emmanuelle Maitre de Pembroke*  
(LIRTES – UPEC/ESPE de Créteil)

Que se passe-t-il quand je suis en train d'écouter autrui ? En particulier, lorsque je suis dans la posture d'écoute active telle que l'a décrite Carl Rogers, laquelle favorise compréhension et empathie ? Cette question inclut d'autres questions fondamentales telles que : « Comment est-ce que je saisis ce qui se passe chez autrui sous l'effet de mes mots ? » ou « Comment sais-je, dans l'instant, que je pose la parole juste ou le geste juste ? » ou encore : « Que se passe-t-il, en moi ou dans ce que je saisis, qui me permette de savoir cela ? ».

Ces questions qui jalonnent mon parcours de chercheur trouvent des réponses édifiantes grâce à l'entretien d'explicitation (Vermersch, 2012). Cette méthodologie permet de documenter la richesse de l'instant vécu du point de vue de la personne et d'accéder à des micro-informations d'une grande finesse. Cet article relate mon cheminement et partage la réflexion que j'ai menée dans le cadre de ma certification en explicitation. En effet, lorsqu'il s'est agi de mener un entretien d'explicitation et de l'analyser, rien ne pouvait m'éloigner de ces questions récurrentes que sont le geste et la parole justes dans le cadre d'une interaction. Pas question pour moi de passer à côté de l'occasion d'explorer une question que je juge essentielle, tant pour la recherche que pour le monde éducatif : « Qu'est-ce que l'écoute ? » Un acte aussi quotidien et aussi fondamental pour la Personne mérite d'être étudié et documenté avec finesse ?

Pour cet entretien de certification (Qu'est-ce qu'écouter l'Autre ? publié sur : GREX2), j'ai donc choisi d'explorer la posture d'écoute d'une personne ayant une longue expérience de l'entretien. Je lui ai demandé de revenir en évocation sur un moment d'entretien important pour elle.

La première partie de cet article démonte les pièces du puzzle qui ont guidé mon parcours de chercheuse et de praticienne. Tout en posant des jalons théoriques, elle me permet de dégager la cohérence qui est la mienne (totalement unique et subjective pour chaque personne). La deuxième partie pose des questions méthodologiques sur la manière dont j'ai mené cet entretien, les relations qui m'unissent à l'interviewée, les strates attentionnelles que j'ai mobilisées pendant que je menais l'entretien, ainsi que les questions qui me sont apparues à la transcription et à l'analyse.

La troisième partie est l'analyse de cet entretien. Après avoir dégagé plusieurs manières d'analyser un entretien d'explicitation, je choisis de dégager une structure et de la croiser avec une analyse lexicale, complétée par une prise en compte de la courbe mélodique et du rythme de parole. Ceci permet de dégager comment se construit la relation entre les deux personnes,

comment émergent des symétries à de nombreux niveaux et de relever des thèmes importants tels que ceux de posture, de rythme, d'acuité perceptive et de synesthésie.

## I. Articulation de ce travail avec d'autres travaux

Le choix du thème de cet article s'est imposé comme une évidence car il est en cohérence (et même congruence) avec mon parcours de formateur et de chercheur.

Cependant, tout en étant pleinement consciente des paradigmes mobilisés et des courants théoriques qui ont jalonné, éclairé et nourri mon parcours, je ne peux mettre de côté la cohérence qui est née de mon parcours personnel, de ma sensibilité et de mon histoire de vie. Plus encore, il m'est maintenant d'une évidence absolue que ces deux parcours (privé et professionnel) sont intimement et inextricablement liés. Les événements vécus et les rencontres sont source de questionnements, de lectures et de mise route sur le chemin de la recherche. D'autre part, je suis consciente aussi que lorsque je suis formateur ou chercheur, je ne me coupe pas de qui je suis, mais que je m'appuie au contraire sur les richesses, les ressources et les valeurs qui ont jalonné un cheminement qui démarre dans la petite enfance.

Il était donc incontournable pour moi d'utiliser l'entretien d'explicitation pour explorer un des thèmes centraux de mon parcours : celui de l'écoute (que je combine avec celui de la compréhension).

Il aura fallu mon travail de thèse pour que je prenne pleinement conscience de l'importance que revêtaient pour moi le silence et la communication non verbale (bien que cette expression me semble maintenant trop étroite au vu de tout ce que cela contient).

Ce travail s'appuyait sur quatre piliers théoriques :

- L'éthique de la communication et de la relation grâce à l'accompagnement de Louis Porcher qui dirigeait ma thèse. Louis Porcher, fondateur du Français Langue Etrangère et de la communication interculturelle, fut l'un des premiers à développer les fondements éthiques de la relation et à étudier les concepts d'altérité et d'intersubjectivité. Par ailleurs, fondateur du laboratoire pluridisciplinaire de l'Ecole Normale Supérieure de Saint Cloud, il portait du principe qu'apprendre à communiquer relevait tout autant de l'anthropologie, de la sociologie et de la phénoménologie que des aspects purement linguistiques.
- La pragmatique, en particulier les travaux des philosophes du langage de l'école d'Oxford (Austin, Grice, Searle, Wittgenstein).
- L'anthropologie dans la lignée de Levi Strauss et de l'anthropologie française.
- Les travaux de l'école de Palo Alto (Bateson, Birdwhistell, Goffman, Hall, Watzlawick) qui ont fortement imprégné mon travail et ma démarche (sur l'écologie systémique et l'approche cybernétique, la co-construction du sens dans l'interaction, la communication verbale et non verbale, l'effet de la parole, les facteurs de changement et de développement personnel, en lien avec la Gelstat).

En outre, du point de vue méthodologique, j'étais fortement imprégnée de l'approche rogérienne. Sans aucun doute, j'y trouvais déjà les éléments fondamentaux qui nourrissaient mon intérêt croissant pour l'écoute.

Ce travail de thèse sur les malentendus lors des échanges mettait l'accent sur l'émergence du sens dans l'instant de l'interaction avec autrui et sur l'accompagnement à la prise de conscience de ce sens émergeant. Il révélait que les saisies d'informations lors des interactions étaient de l'ordre du micro-perceptible et passaient souvent en deçà de nos seuils de conscience. D'autre part, il interrogeait la fascinante relation qui unit le langage à l'action (et action sur l'autre) et le langage à la pensée. Enfin, découvrant d'autres cultures et d'autres modes relationnels, je prenais conscience de ces questions chères à l'anthropologie : celles de l'intersubjectivité et de l'altérité. Je me découvrais si proche de cultures qui pouvaient sembler lointaines, en particulier de la culture japonaise. Je prenais conscience que je n'étais pas seule à accorder une telle importance au silence et aux dimensions non verbales qui l'accompagnent. Ainsi cette « acuité perceptive » (Maitre de Pembroke, 2013) que je ressentais lors de

l'écoute était une évidence dans cet environnement culturel (j'en découvrirai beaucoup d'autres par la suite !) et était même cultivée et enseignée !!!!!

Après avoir articulé ces travaux avec des formations que je proposais sur la communication écologique, je me suis tournée vers la psychologie cognitive pour explorer les mécanismes de méta-compréhension du langage. Je mobiliserai peu ce cadre dans cet article car j'y reviendrai dans un autre article portant sur d'autres entretiens qui renseignent les dimensions linguistiques et méta-compréhensives : co-construction du sens, des inférences, choix pragmatiques et linguistiques à différents niveaux, structure du discours. Il est cependant évident que la démarche métacognitive a fortement marqué mon travail.

Enfin, mon domaine de recherche actuel sur la prise de conscience des gestes professionnels enseignants s'appuie très clairement sur les apports de la psychophénoménologie que j'ai découverte en intégrant le laboratoire de Créteil. Il porte sur les dimensions gestuelles, spatiales, temporelles, mais aussi très largement sur la parole et l'écoute. En d'autres termes, il m'intéresse de documenter ce que sont la parole juste et le geste juste dans une interaction avec autrui. Qu'est-ce qui se joue dans l'instant de l'échange, lorsqu'une ou deux secondes séparent le discours de l'autre et le sien ? Que mobilise-t-on dans ce système qui réunit l'autre et nous-même dans une co-construction émergente ? Que saisit-on ? Et à quel niveau ? Si savoir parler est peu enseigner, savoir écouter l'est encore moins. La complexité de ce thème et le fait qu'une grande part de ce qui se joue lors de l'écoute soit difficilement perceptible découragent les explorations. Comme pour d'autres gestes professionnels, il y a donc des enseignants qui savent faire de façon naturelle et d'autres qui ne savent pas. Certains ont du charisme, des capacités à prendre en compte l'élève dans son unicité et d'autres sont dans la difficulté et laissent les élèves dans la détresse. L'écoute fait donc partie de ce grand nombre de gestes professionnels requis et non enseignés par manque de moyens. Les travaux actuels de didactique professionnelle révèlent l'intérêt d'explorer ces savoirs tacites, fondements si denses et si riches qu'ils forment le dessous de l'iceberg sur lesquels s'appuient les professionnels. Sur ces questions, la psychophénoménologie (Vermersch, 1997, 2012) apporte un éclairage d'une grande richesse grâce aux travaux sur la verbalisation du vécu, les faisceaux attentionnels, la prise de conscience, la mémoire épisodique, la fragmentation permettant de saisir des informations de plus en plus micro et l'émergence du sens... Elle offre aussi un outil qui est, selon moi, innovant pour favoriser la saisie de ces composantes micros et la découverte du sens. Elle constitue donc pour moi une épistémologie cohérente entre les apports théoriques et les outils méthodologiques. Enfin, issue tout à la fois de la phénoménologie et de courants liés à l'accompagnement, elle est empreinte de patience, de respect, d'éthique, cadre dans lequel je me retrouve bien.

Dans mes travaux, je lie le thème de l'écoute à deux autres courants de recherche actuels : les travaux sur l'empathie menés en particulier par Berthoz et Jorland (2004) et les travaux sur le ressenti corporel. En revenant aux sources des approches rogériennes au travers de Gendlin (cohérence des travaux de Rogers, Gendlin et Perls), Pierre Vermersch a souligné le lien étroit qui unit choix dans l'instant, émergence du sens et ressenti corporel. Ne pouvant réduire l'échange et l'intercompréhension aux seules dimensions linguistiques et cognitives, ces apports fondamentaux sur le non-verbal sont pour moi incontournables et sont les sujets sur lesquels je centre actuellement ma recherche.

Une autre préoccupation a guidé le choix de mon thème d'entretien. Chargée de suivre des étudiants dans leurs propres travaux de recherche, j'ai pris conscience de la difficulté que ces jeunes éprouvaient à mener et analyser des entretiens. Je me suis donc penchée à nouveau sur les questions d'entretiens qualitatifs nourries par les travaux de Rogers et de la psychologie sociale, ainsi que des clarifications très précises de Pierre Vermersch dans son récent ouvrage. Je me suis rendue compte qu'il était encore difficile pour les étudiants d'intégrer, « d'incorporer » les manières de faire pour mener un entretien, le transcrire, l'analyser. Ici, je me propose donc de mener ce travail et de me réinterroger sur certaines étapes afin d'entrer dans ce partage d'expérience.

Un point important à souligner est que l'outil méthodologique qui me permet ici d'explorer l'écoute, en l'occurrence l'entretien d'explicitation (EDE), est une démarche elle-même fondamentalement axée sur l'écoute. Les dimensions de silence et de communication non verbale y prédominent. Lorsque la personne interrogée est bien positionnée en évocation, les paroles de B (interviewer) sont finalement laconiques mais elles doivent être parfaitement justes, posées dans l'instant, en résonance avec le vécu de A (interviewé). Il s'agit donc pour moi d'une parole émergente, construite de toute la richesse

des multiples saisies d'informations dans l'instant. Et cette parole ne s'appuie pas que sur la saisie compréhensive du discours, mais aussi sur une grande quantité d'informations qui relèvent de perceptions visuelles, kinesthésiques et autres. En choisissant donc de mener un entretien d'explicitation sur l'écoute de l'accompagnant, je bouclais donc de nombreuses boucles de mon travail, mais aussi celle qui lie interviewer et interviewé. Cela ne sera pas anodin dans l'entretien puisque de nombreux éléments sur l'écoute évoqués par Agnès vont entrer en résonance avec ma propre écoute. En d'autres termes, en explorant sous mon guidage, ce qu'elle a mobilisé pour écouter, Agnès a favorisé la prise de conscience de ma propre écoute dans l'instant !!!

## II. Questions méthodologiques

### II.1. Mener l'entretien :

#### La relation préalable à l'entretien.

Ce qui se joue au moment de l'entretien n'est pas isolé d'un avant et d'un après. Je suis sensible au fait qu'un tel échange n'est pas anodin. Il est précédé d'une rencontre, d'un choix mutuel, d'une attente, voire d'une impatience de la joie de cet échange. Comme je l'ai écrit dans le numéro 100 d'*Explicititer*, l'approche de l'entretien met déjà dans un état particulier de sensibilité à l'autre. L'EDE est pour moi l'occasion d'une rencontre phénoménologique.

Les paramètres classiques de proximité générationnelle, sexuelle, professionnelle, et autres, vont jouer dans la qualité de l'échange, tout comme la clarté du contrat établi (Blanchet, 1995). En l'occurrence, j'ai bien conscience que la relation qui m'unit à la personne interrogée va imprégner la nature de l'entretien. Ce n'est pas par hasard que j'ai choisi une personne rencontrée lors du stage de focusing (stage animé par Pierre sur le ressenti corporel à partir des travaux de Gendlin) partageant mes préoccupations et réflexions sur les dimensions sensibles et non verbales. Il s'agit aussi d'une personne hautement expérimentée en EDE, ce qui était important pour moi puisque je voulais documenter des aspects totalement intégrés, incorporés tels qu'ils sont acquis par des personnes ayant une longue pratique. Il va sans dire que cette longue expérience est visible dans l'entretien puisque la personne est capable parfois de mener de longs moments d'intériorisation, étant tout simplement en auto-explicitation. Cela ne m'a pas gênée dans la mesure où je sentais qu'elle pouvait s'intérioriser, s'interroger et accéder à des strates profondes de différents niveaux de conscience. Dans ces moments de concentration d'Agnès sur elle-même, j'interviens finalement très peu et lorsque je pose quelques échos, ceux-ci sont prononcés sur un volume extrêmement bas, ajusté à sa posture. En réalité, les moments les plus denses sont les moments de silence, qui sont à la fois très nombreux et très longs, au cours desquels elle s'intériorise profondément, retrouve l'accès à un vécu profond et à des niveaux de conscience qu'elle ne soupçonnait pas et qu'elle explore. J'ai respecté ces silences car je les ai sentis très riches, très chargés de sens et je m'appuyais alors sur la richesse des indications non verbales.

#### Les strates attentionnelles de l'entretien de mon point de vue d'interviewer

De mon point de vue d'interviewer, différents niveaux structurels vont apparaître au cours même de l'entretien. Ils vont donc mobiliser mon attention en même temps que je guide la personne. L'interviewer est dans une situation où règne la complexité et qui requiert donc une posture attentionnelle particulière.

Si je me penche sur ce qui se passe en moi, il s'agit de différentes strates attentionnelles qui sont coprésentes pendant l'entretien sur lesquelles je vais plus ou moins mobiliser mon faisceau attentionnel, selon ce qui se joue dans le moment et selon le thème évoqué. La valence que je vais accorder à certains éléments (changements de tons de voix, silences, changements de posture, ressentis, mots qui me tombent dans l'oreille..) dépend de l'avancée conjointe, de la co-construction du sens que nous menons ensemble : interviewer et interviewé. Ainsi, il me semble que ces différents niveaux de saisie fonctionnent en parallèle et se chevauchent, mais que mon attention est parfois attirée par l'un ou par l'autre.

- Niveau proxémique : l'espace qui s'établit entre elle et moi et que, parfois, elle ou moi agrandissons ou réduisons.
- Niveau kinesthésique : gestes et micro-gestes dont la fonction me semble triple :
  - illustrer le discours,

- favoriser l'intériorisation et le retour à l'évocation,
- symboliser le ressenti sur lequel les mots ne sont pas encore posés.
- Niveau para-verbal tel qu'il est décrit par les phonéticiens : courbe mélodique (en lien avec la syntaxe (formes interrogatives, exclamatives, déclaratives), tons de voix (en lien avec le niveau émotionnel), volume, débit, changement de rythme.
- Attention aux silences : certains silences sont vides de sens liés à un sentiment de : « je n'ai plus rien à dire » ; d'autres sont extrêmement riches car s'y jouent une écoute intérieure, un accès à des informations profondes ou à une prise de conscience du sens émergent. Ceux-ci seront très nombreux dans l'entretien.
- Niveau phatique : j'emprunte ce terme à Jakobson pour parler des éléments de l'échange vides de sens en tant que tels, mais fondamentaux pour maintenir le lien, tels que les échos. Il est édifiant de voir à quel point ces quelques indicateurs d'écoute maintiennent le lien, encouragent la personne à poursuivre. Ce qui est fondamental, à mon sens, ce sont les composantes de volume, rythme et intonation dont ils sont porteurs et qui s'harmonisent au diapason de l'interlocuteur. Il me semble que ces paramètres para-verbaux établissent comme une bulle qui lie les interlocuteurs dans une progression commune.
- Saisie du contenu lexical et sémantique : certains mots sortent parfois du flux parce qu'ils ont une force sémantique importante (soit ils font partie du champ lexical qui m'intéresse, soit au contraire ils semblent nouveaux dans ce champ, soit ils sont porteurs de tout le sens exploré pendant plusieurs minutes, c'est-à-dire qu'ils résument à eux-seuls tout ce qui a été dit). En général, ces mots-là ont une résonance particulière, en ce sens que leur tonalité semble changer (ton de voix appuyé ou enthousiaste ou montée du volume sonore).
- Saisie du niveau micro-structurel et du niveau macro-structurel : compréhension de la cohérence locale, c'est-à-dire du fait qu'une idée est totalement explorée et que le sens est clair sur un aspect ou sur une partie, compréhension de la cohérence globale c'est-à-dire de la structure du discours veillant à ce que tous les points évoqués pertinents aient été explorés, que rien n'ait été oublié, et qu'on parvienne à une cohérence de tout le discours. La chronologie dont parle Pierre Vermersch (2012) est un des éléments structurant de cette cohérence globale.
- Attention aux effets pragmatiques : vigilance aux mots ou formulations porteuses d'actes de parole ou ayant des effets perlocutoires possibles ou véhiculant des croyances.
- Gestion du temps : attention au temps accordée à chaque point pour veiller à centrer sur ce qui est pertinent et important et veiller à obtenir une cohérence dans le temps imparti, et tout à la fois (paradoxalement) attention à veiller au ralentissement, à accorder les temps de pause et d'écoute intérieure.

Ces neuf niveaux m'ont semblé être clairement présents pour moi lors de l'entretien, mais ils pourraient encore être découpés de façon plus fine.

## II.2. Transcrire l'entretien

De nombreuses questions se posent au moment de la transcription, laquelle va permettre de mener une analyse. Pierre les aborde dans son chapitre consacré à l'élaboration du sens (Vermersch, 2012). J'en reprends quelques-unes :

- Comment faire apparaître les éléments non verbaux, en particulier posturaux et gestuels ?

En commençant l'entretien je n'imaginai pas que nous aborderions de façon si poussée des éléments fortement kinesthésiques et que les silences et les éléments non verbaux prédomineraient dans cet échange. Je n'ai donc pas prévu de vidéo et cela manque évidemment beaucoup.

- Comment faire apparaître les éléments para-verbaux ?

Les éléments prosodiques (courbe mélodique, intonation, volume, rythme) se superposent et chacun devrait avoir une notation particulière pour la transcription. Je m'y pencherai dans un article consacré davantage au niveau linguistique et psycholinguistique.

- Comment retranscrire les hésitations, les silences ?

Cet échange étant fortement marqué par une intériorisation profonde, qui fait qu'Agnès n'attache plus d'importance aux formes linguistiques mais se centre sur le sens qui émerge en elle, les hésitations et difficultés de langage pour trouver les mots sont nombreuses ! Les répétitions sont des indicateurs forts car elles soulignent l'importance de ce qui émerge. Quand un point est considéré comme essentiel, Agnès le répète de nombreuses fois. Ces répétitions fonctionnent aussi comme des points d'accroche du sens car le fait de les répéter favorise l'arrivée de nouvelles informations.

Les silences ont aussi prédominé clairement. Chacun d'eux me poussait à observer finement le visage d'Agnès car j'y décelais l'activité intérieure par des signes, tels que des micro-mouvements du visage ou des yeux. Tous ces éléments sont donc précieux et j'ai tenu à les conserver. D'autre part, Pierre recommande de marquer les signes de ponctuation, tels que les virgules. Dans la majorité des cas, je ne l'ai pas fait, préférant mettre des espaces indiquant la durée du silence ou de la réflexion. En effet, la plupart des pauses dépassaient largement le temps classique de la pause virgule. Dans ce cas précis, il était important de montrer les différences de longueur des silences que j'ai concrétisées par des lignes de points.

- Comment découper les propositions ? Découpage structurel ? Découpage en propositions sémantiques ? Découpage par locuteur ? Est-il possible de les croiser dans une approche mixte ?

Dans un premier temps, j'ai effectué un découpage structurel car il se révèle très édifiant. Puis, j'ai fait un découpage par locuteur ce qui représente l'avantage de pouvoir repérer facilement les tours de parole. Enfin, dans l'analyse finale, je déstructurerai les propositions, en extrayant parfois des mots (analyse lexicale) ou des propositions sémantiques (analyse propositionnelle).

### II.3. Analyses possibles de cet entretien

Deux plans peuvent être analysés sur la thématique qui nous intéresse de la relation entre interviewer et interviewé :

- A. La relation qu'Agnès établit lors du moment évoqué et ce qui se joue en elle au moment où elle guide X .
- B. La relation qui émane de cet entretien-ci (entretien publié sur le site GEX2) :
  - Analyse des types de relances ;
  - Analyse pragmatique des actes de parole et effets perlocutoires ;
  - Analyse des silences et des éléments non verbaux ;
  - Auto-explicitation sur mon vécu d'interviewer.

Mon but étant de documenter ce qu'Agnès a mobilisé en tant qu'experte de l'explicitation, je passerai brièvement sur le volet B que je reprendrai lors d'une analyse plus linguistique. Je me contente de souligner quelques points marquants. Le premier est le fait que les relances sont minimales, tant en nombre qu'en durée, par rapport au cheminement d'Agnès. La plupart des relances sont de simples échos dont le but est de maintenir la communication. Sur 183 relances, nous avons 14 « d'accord », 18 « oui » et pas moins de 70 « hum hum ». En tout, plus de 100 relances très brèves sur les 183. De ma part, le choix de ces échos est dû au fait qu'ils sont justement furtifs et liés à une intonation que je souhaite douce, très atténuée, sur un volume très bas, qui se calque sur le ton d'Agnès et qui vise à ne pas rompre son intériorisation. Cependant, ils sont empreints d'une courbe mélodique interrogative qui signifie que je suis intéressée d'en savoir plus. Dans ces échanges, je reconnais mon appartenance forte à l'école rogérienne qui m'a profondément marquée. Comme je l'ai dit, cela correspond d'une part, au type de relation déjà établie entre nous qui était déjà complice et harmonieuse et d'autre part, au fait qu'Agnès savait avancer seule. Je ne suis intervenue que dans les moments où elle semblait bloquer. Foncièrement, je voyais visuellement que le travail se faisait.

Ce qui est intéressant, c'est le fait que l'adoption de ces échos a été repris par Agnès L'entretien ne compte pas moins de 90 de ces expressions pour Agnès. Ils marquent pour moi une complicité, un cheminement commun. Cependant, les « Oui ! » d'Agnès ont une courbe mélodique bien différente, mais j'y reviendrai : ils sont des exclamations de surprise et d'émerveillement.

### **III Analyse de l'entretien mené avec Agnès sur l'écoute qu'elle a mobilisée (entretien publié sur le site GREX2 : *Qu'est-ce qu'écouter l'Autre ?*)**

#### **III.1. Structure de l'entretien**

La structure de l'entretien est très significative de ce qui se révèle à Agnès lors de l'entretien. Les parties 2 et 3 explorent les moments difficiles, tandis que par contraste, la partie 5 est tout à la fois une résolution et une révélation. La partie 4 fonctionne comme un pivot, un basculement soudain entre ces deux opposés.

1. **Choix du moment à évoquer (1 à 11)** : découverte par Agnès qu'il est nécessaire d'explorer deux moments pour comprendre le contraste entre les deux et que finalement ces deux moments sont aussi riches l'un que l'autre d'informations.
2. **Déséquilibre (12 à 154)**  
Evocation du début de l'EDE mené par Agnès : découverte qu'il y a un « ante-début » de l'entretien qui est important. Retour sur ce démarrage, puis exploration du début de l'EDE. Ce qui caractérise ce moment est la tension forte ressentie par Agnès, la sensation de déséquilibre due au fait qu'il y a hésitation entre deux postures dont aucune n'est satisfaisante. Dans la première, Agnès perçoit un malaise, ne trouve pas sa position qu'elle juge déséquilibrée et ne parvient à résoudre la difficulté due au fait qu'elle n'entende pas la voix de B.
3. **Recherche de stratégies (155 à 203)**  
Agnès mobilise des stratégies pour compenser cette difficulté, notamment en s'appuyant sur les gestes de B. C'est le moment où B lui renvoie que ça ne lui convient pas.
4. **Lâcher prise (203 à 213)**  
Découverte fulgurante grâce à un lâcher prise.
5. **Equilibre et développement de capacités perceptives (204 à 357)**  
Repositionnement, installation dans une posture recentrée, renoncement à saisir cognitivement les mots, développement d'une perception extrêmement fine et riche, harmonisation entre A et B.

#### **Un réseau de symétries**

Ce tableau met en parallèle le lexique présent dans les parties 2 et 3 et celui de la partie 5.

Plusieurs points sont édifiants :

- La répétition de chacun de ces mots qui rend leur occurrence très forte.
- La totale symétrie sémantique entre les moments problématiques et la résolution de problème. On peut absolument dire que tout ce qui a posé problème a trouvé réponse au cours de l'entretien !
- Une autre symétrie est repérable entre ce qui se vit dans le corps et ce qui se vit dans la voix. Comme si la voix fonctionnait en adéquation avec le fonctionnement du corps.
- Enfin une symétrie évidente et remarquable entre A et B comme si elles étaient en symbiose dans le malaise, puis en symbiose dans l'équilibre, dans la sérénité et dans une énergie commune. Ce dernier sujet m'intéresse au plus haut point. Tout d'abord, il documente bien à quel point le malaise de l'une peut entrer en synergie avec le malaise de l'autre. D'autre part, il est passionnant de relever l'ajustement mutuel, le ré-équilibrage, chacune ayant œuvré pour rétablir l'harmonie. On peut parler d'une maturité des deux côtés, d'une co-responsabilité dans la relation, ce qui va permettre les découvertes extraordinaires faites. Enfin, ce qui est remarquable aussi, c'est le fait que l'harmonie va s'exprimer de façon symétrique et semblable chez A et B : au travers du corps, de la respiration et de la voix.

Moments problématiques	Résolution
X très retenue Timide Très loin Timidité Retenue Détour Recul	Elle s'ouvre Se retourne vers moi S'anime Quelque chose qui vit De la tranquillité De l'énergie qui émane d'elle Du mouvement De l'animation Apaisée De la densité
Tension Oscillation Mouvement vers elle et vers le haut/repositionnement vers l'arrière mais gênée par le bruit	Ouverture Mouvement Souplesse Fluidité Densité Légèrement à la verticale et légèrement en arrière Alignement Axe Colonne vertébrale Résonnance
Discordant Dysharmonieux Pas accordé Intrusif Pas juste Pas accordé Pas bon	Tout est congruent Vraiment posé Bien positionnée Dans ma posture qui peut accueillir Pas tendue ancrée Posée en moi M'installer avec moi Capable d'absorber
« ça ne va pas » « y'a plus rien » « y'a plus rien qui s'accorde »  Voix trop haute Pas la bonne tonalité Pas posée En tension vers le haut	« je me sens dans cette capacité d'accueil » « Tout est possible » « je pourrais bouger » « j'accepte de ne pas entendre » « je peux tout » « je peux accueillir » « ça coule » « y'a rien qui bloque »

### III.2. Comment s'harmonise une relation ?

Quelques thèmes sont d'une occurrence si forte qu'il est évident qu'ils sont fondamentaux pour notre sujet. Si je les relève, c'est aussi parce qu'ils sont ressortis fortement dans d'autres entretiens menés sur le thème de la relation (Maitre de Pembroke, 2013) et sur le thème du geste enseignant (Maitre de Pembroke, sous presse pour 2015). Cette redondance fait que nous pouvons envisager ces éléments comme signifiants et importants. Cela veut dire aussi qu'ils peuvent être abordés dans les formations concernant la relation (ils nourrissent ainsi mon travail de formateur et de formateur de formateurs). J'y retrouve, bien sûr, des éléments forts de l'approche rogérienne, ainsi que des points-clés des tra-



vaux de Palo Alto. Cependant, aucun écrit ne porte sur la dimension fine et micro-perceptible, telle que le permet l'EDE. D'autre part, aucune formation ne propose d'outils d'affinement de la relation, ce qui manque cruellement, tant en entreprise que dans le monde éducatif.

### **La posture**

Dans cet entretien comme dans les autres, la posture est un lien étroit avec la recherche de justesse. Les deux quêtes fonctionnent ensemble comme si trouver la posture correcte apportait cette justesse de relation. Cette posture juste repose sur deux fondements : l'enracinement ou la gravité qui permet la stabilité et le déploiement vertical : « axe vertical ». Il semblerait que l'intériorisation passe par ce positionnement. Tout le discours d'Agnès souligne cette recherche perpétuelle jusqu'au moment où tout est aligné et tout est juste. Dans d'autres entretiens (Maitre de Pembroke, 2013), ressort aussi la notion d'horizontalité associée à l'expansion ou l'ouverture vers l'autre. Ici, l'axe horizontal apparaît aussi puisque les mots d'ouverture, d'accueil sont extrêmement redondants. Ils sont d'ailleurs fortement évoqués tant pour Agnès que pour X. Tout se passe comme si l'ouverture qui s'opère chez un interlocuteur favorisait celle d'autrui, encore une fois de façon symétrique.

Rien ne montre mieux que cet entretien à quel point la communication est non verbale. Pourtant, il ne sert à rien de le savoir si cet ancrage physique n'est pas expérimenté !! Après avoir tenté de comprendre les mots pour construire de la compréhension, puis essayé désespérément de reporter son attention sur les gestes pour les « mimer », elle découvre soudain que rien ne passe par la tête et que tout passe par le ressenti. Ce n'est que lorsqu'elle est recentrée sur elle-même, posée sur son ressenti intérieur qu'elle parvient soudain à tout saisir ! Tout se passe comme si le corps savait bien avant la tête, ce qui rejoint la pensée de Gendlin sur le focusing (attention portée au ressenti intérieur et primat du ressenti sur toute perception et cognition). D'autre part, le forcing est inopérant et il faudra le choc de la prise de conscience pour que s'opère le lâcher prise, début du retour à soi et source de réponses. Dans cette ligne de pensée, je m'appuie sur le concept de Pierre de « focusing actuel » (Vermersch, 2014) pour affirmer qu'Agnès est dans une posture de focusing actuel lorsqu'elle est capable de tout saisir de X. Mais dès le départ, elle sait que les réponses sont présentes dans le corps car, sans cesse, elle situe dans des endroits du corps ce qu'elle ne parvient pas encore à nommer : le plexus, la colonne, la cage thoracique et les poumons, la gorge, la cavité buccale. Ses réponses sont bien présentes en germes et il faudra le guidage de l'entretien pour cheminer jusqu'à la mise en mot et l'émergence du sens contenu dans ses perceptions.

### **Le rythme**

Des indicateurs forts de synchronisation et d'harmonie avec l'autre sont ceux de rythme, très souvent mentionnés par Agnès sous les termes récurrents de « rythme » et « tempo ». Finalement, Agnès prend conscience qu'elle tente depuis le début d'harmoniser les rythmes d'une part par la voix, d'autre part par la respiration. Elle indique aussi clairement que c'est un indicateur qu'elle utilise beaucoup lors d'entretiens. Cependant ce qu'elle tentait de faire de façon forcée au début ne peut se mettre en place naturellement qu'à partir du moment où elle est alignée. L'EDE lui a permis de découvrir l'importance qu'elle accordait intuitivement à la respiration. Ces propos sur la respiration sont tout à fait ce que l'on trouve dans les travaux sur la synchronisation.

### **D'autres formes de perception : la synesthésie**

Tout se passe comme si l'affinement d'une qualité perceptive favorisait le développement d'autres perceptions. En d'autres termes, plus la perception s'affine, plus apparaissent des formes de synesthésies, c'est-à-dire des synergies de sensorialités. « C'est pas ses mots mais c'est le message qu'elle me fait passer avec ses mains, son regard ! » ; « Mes mains ! Ça peut percevoir complètement ! » ; « Je peux entendre, je peux voir du nez, des doigts.. » ; « C'est entre le voir et le sentir. Y'a pas de mots pour désigner ça ! Un supra-sens qui engloberait tout ! » Apparaissent aussi les mots « résonnance », « échos » « énergie », « fluidité ».

### **En guise de conclusion : entre surprise et émerveillement**

Ces résultats sont certainement à mettre en lien avec les travaux de Claire Petitmengin (2001) sur l'expérience intuitive qui décrivent des phénomènes très proches. Ce qui est intéressant, c'est de noter qu'Agnès savait dès le début ce qui était bon pour elle et ce qu'elle devait faire : d'une part, elle tentait

sans cesse de se mettre dans sa posture juste mais ne parvenait à s'y établir, d'autre part, elle dit dès le début : « je suis attentive à ce que je perçois d'elle et à ce que je perçois de moi ». Au cours du vécu évoqué, il aura fallu la réaction forte de X pour qu'elle découvre qu'il faut avant tout se poser en elle pour parvenir à l'ouverture juste. En d'autres termes, elle savait qu'il fallait cette double attention, mais elle ne réalisait pas à quel point il fallait d'abord le centrage. Dans un deuxième temps, il aura fallu l'EDE pour découvrir ce qu'elle avait découvert intuitivement en interaction avec sa partenaire. Grâce à l'EDE, elle prend conscience de tout ce qu'elle a su faire pour parvenir à une posture de B remarquable.

Je reprends l'idée d'un article récent de Pierre (Vermersch, 2104) sur l'émerveillement des découvertes accomplies sur soi. Agnès m'a touchée de nombreuses fois lorsqu'elle a eu des découvertes fulgurantes qui s'expriment par des exclamations. « Y'a son corps ! Y'a aussi son corps !! » (53) ; « Oui, oui.....oui ! Ça coule ! Ça coule ! Alors là oui !!!!!!! Et là oui ça coule !!! » (335) ; « Y'a le mouvement ! Ça c'est sûr ! Oui ! Han ! (surprise devant l'ampleur du phénomène) Ah oui ! Y'a à la fois la densité et en même temps le mouvement un mouvement dense ! »

Je ne reprends que les plus importantes mais elles sont jalonné l'entretien. Tout du long, Agnès n'a cessé de pointer son corps et de dire : « Y'a quelque chose là ! » ou « Y'a un truc là ». Ces deux expressions sont sans doute celles qui apparaissent le plus fréquemment. Je comprends maintenant ce qu'il y a dessous. D'une part, Agnès sentait bien les points d'accroche qui allaient lui permettre d'accéder au sens, mais elle ne pouvait les mettre en mots d'emblée. Pour le faire, il lui fallait ralentir sur chacun, explorer, puiser dans son ressenti. Certains passages sont donc des passages par le focusing. Nous en avions chacune conscience et j'avais son accord pour le faire. D'autre part, la surprise était grande devant la synesthésie qui se produisait et ce phénomène est si étrange à notre culture (il ne l'est pas du tout dans d'autres !!!) que les mots pour l'exprimer ne sont pas présents facilement. Pour les mettre en mots, il faut parvenir à décomposer les multiples canaux sensoriels et parfois recourir à des métaphores : « entre le voir et le sentir.....un supra sens qui engloberait tout ». Même le mot sentir a dû être exploré dans toute sa complexité : dimension kinesthésique, olfactive, mais aussi gustative et présence à la respiration. Voilà pourquoi les temps de silence étaient si importants et ils étaient d'autant plus présents que l'exploration se révélait importante et pertinente. J'ai donc essayé de leur accorder le plus grand soin et la plus grande attention jusqu'au fleurissement de la parole et l'émerveillement du sens.

### Quelques éléments bibliographiques

- Berthoz, A. et Jorland, G. (2004). *L'empathie*. Paris : Odile Jacob.
- Blanchet, A. (1995). *L'entretien dans les sciences sociales*. Paris : Dunod.
- Gendlin, E. (2006). *Focusing*. Paris : Editions de l'homme.
- Maitre de Pembroke, E. (2013). « L'impact des contextes culturels dans la conscience corporelle. Le geste dans la relation à l'autre. » Colloque AFRAPS : *L'expérience corporelle*. Paris : L'Harmattan.
- Maitre de Pembroke, E. (sous presse pour 2015). Phénoménologie des gestes de positionnement en classe. *Recherche et Educations*, n°13.
- Petitmengin, C. (2001). *L'expérience intuitive*. Paris : L'Harmattan.
- Rogers, C. (1996). *La relation d'aide et la psychothérapie*. Paris : ESF.
- Vermersch, P. (1997). *Pratique de l'entretien d'explicitation*. Paris : ESF.
- Vermersch, P. (2012). *Explicitation et phénoménologie*. Paris : PUF.
- Vermersch, P. (2014). Focusing graduel et focusing actuel, *Explicititer* n°101.
- Vermersch, P. (2014). L'entretien d'explicitation et éveil de la mémoire passive, surprises, découvertes et émerveillement. *Education permanente*, n° 200.

[La transcription complète de l'entretien est accessible sur le site grex2.com, onglet « texte récent »]