

# Explicititer

Bulletin d'information du Groupe de Recherche sur l'EXplicitation

Association loi de 1901 24 rue des Fossés St bernard 75005 PARIS • Tel 01. 46. 34. 68. 29 • fax 01 43. 29. 24. 67 • e-mail: pvermers@es-conseil.fr

## GLOSSAIRE

Vermersch Pierre

n° 18

janvier 1997

SOMMAIRE

1-14 : Glossaire. P. Vermersch  
15 : le programme de la conférence  
que vous n'avez pu venir écouter.  
16 : Le programme du séminaire .  
L'agenda.  
Quand le geste parle. par P. Blanc et  
D. Desjardin.

*Première version incomplète du futur glossaire.*

*Tous les articles ne sont pas encore écrits.*

*Toutes les entrées ne sont pas recensées.*

*La bibliographie est incomplète.*

*Plusieurs définitions ne sont pas expurgées !*

*Certaines sont obscures (donc probablement pleines de sagesse).*

*D'autres, trop claires pour être honnêtes.*

*Quelques fois cela ne définit rien, mais cela commente beaucoup.*

*A certains moments, on pourrait croire que cela va faire un livre à soi tout seul :*

*mais où va-t-il chercher tout ça ?*

*Il y a quelques innovations dont vous n'aviez jamais entendu parler (Heu ...pardon ..lesquelles ?*

*Cherchez, cherchez ...).*

*Bref vous avez toute latitude*

*pour lire,*

*critiquer (en faisant des contre propositions bien sûr !),*

*proposer,*

*questionner,*

*rajouter,*

*élaguer ...*

### ACTE RÉFLÉCHISSANT

Vocabulaire issu de la théorie de la prise de conscience de Piaget (1974 a, b) dérivé de la distinction entre abstraction empirique (\*\*\*) et abstraction réfléchissante. L'acte réfléchissant est un acte mental qui permet de faire le passage d'un vécu en acte à un vécu représenté. Il est basé sur un retour réflexif\* sur un vécu passé de manière à en opérer le réfléchissement\*.

1) Distinguer entre acte réfléchi et acte réfléchissant : le premier, est une "réflexion sur" des matériaux conceptuels déjà réfléchis, ayant déjà une existence au plan de la représentation, déjà verbalisés, donc déjà conceptualisés ; le second est une "réflexion de" un vécu non encore réfléchi.

S'il y a bien dans les deux cas un même mouvement de retour sur, de scission du sujet entre le présent et le fait de présentifier quelque chose de passé, par contre dans le cas de l'acte réfléchissant il y a en plus un mouvement d'accueillir et non plus d'aller chercher comme dans l'acte réfléchi. Dans les textes présentant les pratiques de retour réflexif\* il n'est pas fait mention à l'heure actuelle de cette différence entre acte réfléchissant et acte réfléchi, cela signifie que les techniques mises en oeuvre dans les ateliers d'analyse de pratique\*, de supervision\*, de debriefing\* amalgament les deux et peut être n'apportent pas l'aide spécifique nécessaire au retour réfléchis-

sant.

2) La mise en oeuvre de l'acte réfléchissant permet de rendre conscient (donc de faire exister pour la conceptualisation) des informations pré réfléchies, des aspects de la conduite du sujet qu'il a effectivement vécus sans pour autant les avoir conscientisés et donc se les être appropriés.

La pratique autonome et intentionnelle de l'acte réfléchissant suppose l'acquisition d'une expertise qui ne peut être développée que par un apprentissage et un temps d'exercice assez long (plusieurs années).

Je précise. La pratique seule (autonome) et délibérée (projetée intentionnellement), car cette difficulté se dépasse d'elle-même dans le cas de la mise en oeuvre spontanée, puisque je n'ai pas besoin de créer cet acte de toutes pièces, il fait partie de mes compétences cognitives normales, sans lesquelles aucune prise de conscience ne serait possible. Mais en matière d'acte cognitif autre chose est la mise en oeuvre spontanée non réfléchie et autre chose la mise en oeuvre voulue. Ce qui pose problème, c'est de vouloir mettre en oeuvre l'acte réfléchissant quand cela ne s'est pas fait spontanément, puisque pour ce faire il faut au préalable que cette conduite soit devenue une connaissance réfléchie, c'est-à-dire un acte dont j'ai pris conscience en tant que tel (niveau des métas connaissances, donc des connaissances se rapportant à mon propre fonctionnement cognitif) de telle manière que je puisse

me donner le but de la mobiliser. Or cette méta connaissance ne s'acquiert que ... par la sédimentation occasionnée par la pratique de l'acte réfléchissant, c'est-à-dire plusieurs mois, voire plusieurs années d'exercice ! De plus, il faut que je connaisse la manière de la mettre en oeuvre délibérément, dans la mesure où ce procédural ne découle pas de manière évidente de la connaissance de l'acte (on retrouve la distinction classique entre le savoir déclaratif donnant les connaissances généralement exprimées de façon abstraites et théoriques sur ce qu'est une chose et les connaissances procédurales relatives à la manière de faire cette chose). Par exemple, cet acte ne produit pas nécessairement des résultats immédiats et doit être maintenu, à vide en quelque sorte, pour porter ses fruits.

L'entretien d'explicitation propose une pratique accompagnée (non autonome) et guidée (le projet est porté par le médiateur) de l'acte réfléchissant. L'expertise est portée par le médiateur qui guide le déroulement de l'aide à l'explicitation. Cela suppose par exemple que ce dernier ne sollicite pas l'accès au passé sur le mode de l'acte réfléchi (expliquez-moi, pourquoi, essayez de vous rappeler etc.) mais aide à une évocation\* de la situation passée, c'est-à-dire encore guide le geste intérieur qui permet de présentifier\* le vécu passé, et accompagne une verbalisation descriptive\* basée sur une position de parole incarnée.

L'acte réfléchissant est l'acte central d'une méthodologie de recherche phénoménologique, son explicitation détaillée fait l'objet d'un ouvrage à paraître : Depraz, Varela, Vermersch, 1997, "On becoming aware : exploring experience with a method".

## ACTION,

1) Le primat de la référence à l'action : l'entretien d'explicitation est tout entier tourné vers la verbalisation de l'action effectivement accomplie, effectivement vécue lors d'une occurrence singulière par la personne qui en parle. Ceci entraîne une centration sur l'expérience vécue par la personne, de son propre point de vue, c'est-à-dire un point de vue en première ou en seconde personne\*.

Plusieurs arguments motivent le primat de l'action :

a - dans une perspective constructiviste (Piaget) le sujet se construit en interaction avec le monde dans le fonctionnement de la boucle régula-

trice assimilation/accommodation. L'action est donc privilégiée pour le sujet, là où il y a effectivement interaction. Pour comprendre ce que le sujet sait faire, sa représentation du monde il est nécessaire de savoir ce qu'il fait.

b - pour comprendre le résultat produit par le sujet (que ce soit dans ses difficultés, ses erreurs ou son expertise) c'est une grande aide de connaître son cheminement, donc le déroulement de son action.

c - quand on veut comprendre ce que fait réellement un opérateur, un professionnel, un stagiaire il est nécessaire de s'informer de la réalité de son action effective, telle que l'on peut la saisir par observation, par le recueil des traces, par la verbalisation.

d - l'action permet de connaître l'action (c) mais elle permet aussi d'inférer avec certitude les aspects fonctionnels de la cognition : les connaissances théoriques ou réglementaires effectivement mises en oeuvre dans l'action (pas l'action d'en parler, mais l'action dans laquelle ces connaissances devraient être mobilisées pour accomplir correctement l'action), les buts effectivement poursuivis par le professionnel (distinction entre but annoncé et but immanent à l'action réalisée), les représentations, les valeurs, les croyances qui sous-tendent l'action. L'action effective ne ment pas, c'est elle qui permet de saisir au plus près la vérité fonctionnelle de la compétence du sujet.

2) Définir l'action : globalement l'action désigne le fait d'agir. Mais la difficulté vient des sens habituels qui contaminent la simplicité de cette définition par d'autres sens particuliers, historiquement présents depuis longtemps.

Ce sens global n'est pas retenu dans la majeure partie des ouvrages qui portent le terme d'action dans leur titre. Le sens technique philosophique le plus répandu, par exemple, renvoie à la morale, à la raison pratique au sens de détermination de l'action juste, ou bien au sens de mise en oeuvre de la volonté. Dans d'autres disciplines (économie, sociologie) l'action va se connoter de la théorie de la décision, ou des actes politiques. De l'action on est passé à comment bien agir, sans pour autant détailler le déroulement de l'action elle-même qui est traité comme allant de soi.

En fait l'action réelle dans son accomplissement effectif n'a pas intéressé grand monde, ce n'est que très récemment que cet aspect a fait l'objet de recherches. Le domaine qui l'a le plus clairement étudié est celui de la

psychologie du travail et de l'ergonomie (cf. Vermersch 1975, Theureau 199\*) qui a eu beaucoup de difficultés -par exemple- à faire comprendre la différence entre "action prescrite" (celle définie par le bureau des méthodes) et action effective (celle que l'on détermine par l'observation et l'interview des opérateurs eux-mêmes). Dans les années 70, un auteur soviétique (Landa cf. Vermersch 1970, 1971) avait souligné le fait que l'on enseignait les connaissances (par exemple les règles de grammaire) sans pour autant enseigner les savoirs pratiques permettant de les mettre en oeuvre (comment détermine-t-on le sujet, condition pour accorder le verbe). Landa développa une théorie des "algorithmes en pédagogie," c'est à lire la liste des opérations à accomplir pour résoudre une classe de problème. Mais cette détermination se fait à priori, on est encore dans un sens du terme d'action prescrite et non pas d'action effective.

L'action effective peut consister en des actions matérielles qui produisent des transformations de la matière, des déplacements dans l'espace, et de ce fait sont soumis à toutes les contraintes propres aux lois du monde matériel (mais cela n'exclue pas l'exécution simultanée d'actions mentales, sinon ce ne serait que du domaine de l'accomplissement d'automatismes). Des actions matérialisées qui se déploient dans le monde matériel sans lui être aussi directement soumis, comme par exemple le fait de parler qui est matériel pour autant qu'il faille avoir un appareil phonatoire en bon état pour l'exécuter, ou dessiner et écrire, lire une information. Des actions mentales qui sont entièrement intériorisées (même si on peut les inférer par des signes non verbaux) et qui ne sont soumises à des contraintes (matérielles, temporelles ou logiques) que pour autant que la personne s'impose à elle-même ces contraintes, par exemple je peux dans ma tête me représenter que je passe à travers un mur sans difficulté, je peux mentalement additionner des pommes et des bananes sans que les lois de l'arithmétique se rebellent.

3) Une des propriétés fondamentale de l'action est d'être une connaissance autonome (Piaget) et donc d'être pour une part opaque à celui-là même qui la met en oeuvre : pour savoir faire je n'ai pas besoin de savoir que je sais faire, autrement dit la mise en oeuvre de l'action n'est pas subordonnée à un acte de la conscience réfléchie\*. La conséquence

majeure qu'exploite l'entretien d'explicitation est que l'action est implicite\*, ou plus précisément elle est pré réfléchie\* et en conséquence sa verbalisation descriptive est subordonnée à l'effectuation d'un travail cognitif de prise de conscience\*, ce en quoi consiste précisément l'acte réfléchissant\*. Avant même d'être une technique d'entretien l'aide à l'explicitation est une technique d'aide à la pratique de l'acte réfléchissant et donc cherche à créer les conditions d'une prise de conscience.

Voir aussi : domaine de verbalisation\*, satellites de l'action\*, découplage\* déclaratif\*/procédural\*, fragmentation\* ou granularité\* de la description de l'action, triangulation\* entre trace\*, observables\* et verbalisation.

### ANALYSE DE PRATIQUE

Situation sociale dans laquelle un groupe composé de professionnels à parité de statut (en formation initiale, formation continue, régulation) opère un retour réflexif\* et réfléchissant\* sur des situations professionnelles effectivement vécues. Dans cette perspective les techniques d'aide à l'explicitation constituent un des outils pertinents pour conduire ces ateliers, mais il ne saurait être le seul. Les buts de l'analyse de pratique sont de mieux s'approprier les vécus professionnels, de les comprendre, de partager des exemples de difficultés et de solutions afin de se réguler dans l'accomplissement de son métier, de se perfectionner, de prendre conscience des limites personnelles non conscientes qui peuvent constituer une source renouvelée de difficultés, et d'acquérir et approfondir son identité professionnelle.

Une analyse de pratique peut se dérouler aussi en séance individuelle. Dans tous les cas elle est conduite par un animateur qualifié qui n'est pas impliqué dans le cadre institutionnel habituel des participants (principe de neutralité institutionnelle). Ces analyses sont protégées par un engagement de confidentialité y compris

vis-à-vis de l'institution qui la commande (quand c'est le cas). Elles peuvent être conduites avec une grande variété de moyen : exercices thématiques, parole libre, engagement de prise de parole, travail écrit, expression non verbale etc. Ce n'est pas la technique ou le référentiel théorique interprétatif qui fait l'analyse de pratique c'est le cadre et le projet.

L'analyse de pratique est une nécessité dans tous les métiers de la relation ou une partie de la compétence professionnelle est portée par le savoir être du professionnel lui-même. De plus, ces métiers (enseignant, formateur, éducateur, orthophoniste, consultant, psychologue etc.) se pratiquent la plupart du temps seul et il est très difficile pour un jeune professionnel de construire son identité professionnelle sans socialisation de ses difficultés, et de la prise de connaissance des difficultés et ressources de ses pairs.

Il existe plusieurs termes qui décrivent des pratiques équivalentes dans des cadres professionnels spécialisés : le terme de supervision vient du monde de la psychothérapie, alors que celui de contrôle vient de la psychanalyse ; dans l'industrie on va rencontrer le terme de debriefing, ou de séance d'analyse. Tous ces termes connotent la présence d'un "superviseur", d'un "animateur", d'un "régulateur" qui gère la séance contrairement aux situations de co-vision, co-conseil, aux groupes d'échanges de pratiques dans lesquels il n'y a pas d'animateur désigné et où tout repose sur le principe de parité.

### ANTÉ DÉBUT

voir aussi temporalités qualitatives\* et cycle de la gestalt\*

Dans la description d'une situation, d'une tâche s'impose de façon relativement évidente un "début" moment où l'action se déroule sur les lieux mêmes prévus pour cela, première étape de la transformation de la matière, début d'un entretien, première

réponses au problème posé. Une telle intuition n'est pas nécessairement à renier, mais quand on en prend conscience, on peut prendre du recul et considérer ce qui était "avant que cela commence", par exemple la prise de rendez-vous au téléphone, le temps de présentation du travail avant la distribution de la feuille de problème etc. Souvent la compréhension voire l'élucidation des difficultés ou des excellentes performances durant la réalisation de la tâche sont éclairées par ce qui s'est passé avant et qui semblent appartenir à d'autres temps ou d'autres lieux. C'est donc un des fils conducteurs précieux lors de l'explicitation d'une action que de penser à revenir sur la description de l'acte début.

APERCEPTION, vocabulaire philosophique qui s'oppose à perception, l'aperception est l'acte mental par lequel je prends connaissance du contenu de mes représentations (images visuelles, auditives, kinesthésiques, dialogues internes, actes mentaux). Alors que la perception est basée sur la mise en oeuvre d'organes sensoriels (oreille, oeil, récepteur proprioceptif etc.) l'aperception ne mobilise pas d'organes sensoriels, par contre elle semble utiliser les mêmes ressources neuronales que la perception. Ainsi on a pu mettre en évidence (Kosslyn +) que la perception d'une image et l'évocation (donc l'aperception) de cette même image sous forme d'image mentale rendaient actives les mêmes zones du cortex primaire visuel.

Le terme "aperception" met en évidence les difficultés pour utiliser un langage qui discrimine commodément entre les actes se rapportant à la "réalité" matérielle et ceux se rapportant à la "réalité" mentale.

### ASSOCIÉ/DISSOCIÉ

voir position aperceptive\*, vocabulaire d'origine PNL\*.

### BUTS

voir satellites de l'action\*

### CHANGEMENT

par opposition à diagnostic. L'entretien d'explicitation n'a pas pour vocation d'être directement une technique d'aide au changement comme peut l'être la programmation neuro linguistique PNL\*, les techniques de remédiations cognitives, qui toutes proposent des exercices, des protocoles ayant pour but d'opérer un changement. L'entretien d'explicitation se contente de donner les moyens de la

Recevoir les documents, les protocoles, les traductions ? Devenez membre actif pour une cotisation de 330 FF

Souhaitez-vous participer aux activités de l'association ? Venez aux séminaires, aux stages ? cotisation de 180 FF par an et vous recevrez cinq numéros par an

Si oui, rien de plus simple : devenez membre correspondant de l'association par un Bénévolet, vous êtes en train de lire cet article de cette revue ? Souhaitez-vous la lire ? Mais peut être n'êtes-vous pas le destinataire de cette revue ?

prise de conscience de son propre vécu d'action. Bien sûr le fait de prendre conscience peut à soi seul provoquer un changement pour des personnes qui n'ont pas de gros obstacles\* au changement. Dans cette mesure l'explicitation peut être à l'origine d'un changement. Par ailleurs le fait de pratiquer l'acte réfléchissant\* base de l'accès à son propre vécu passé exerce chez le sujet une activité éminemment transférable à toutes les situations où il peut avoir besoin de comprendre comment il a opéré, ce qui n'est pas une mince acquisition.

### CONGRUENCE

Congruent, non congruent, cette notion vient de la PNL et désigne le fait que l'expression verbale et non verbale\* sont en accord, ou au contraire en désaccord.

Par exemple dans les moments où le contrat de communication\* est formulé il est important de vérifier que l'expression non verbale de la réponse de l'interviewé va dans le même sens que sa réponse verbale, car si ce n'est pas le cas, cela peut signifier que malgré la réponse verbale positive le sujet n'a pas vraiment donné son accord. En règle générale la réponse non verbale est à prendre en compte en priorité, ne serait-ce que parce qu'elle est une expression largement incontrôlée et donc plus spontanée et plus fiable.

### CONNAISSANCE EN ACTE

Piaget dans son étude de la prise de conscience a bien montré chez l'enfant un résultat qui est généralisable c'est qu'il peut y avoir réussite en acte sans pour autant qu'il y ait compréhension de ce qui permet la réussite. La prise de conscience et donc la conceptualisation du déroulement de l'action y compris les moyens permettant de réussir peuvent se faire, mais pas de manière automatique puisque la prise de conscience est un travail cognitif de recréation d'une réalité existant sur un plan (ici en acte) vers un autre plan (la représentation, la conceptualisation, la formalisation). La phénoménologie a produit un concept pour désigner le statut de ces connaissances en acte en les désignant comme "irréfléchies" ou "pré réfléchies"\*, de manière plus technique encore elle les définit comme "anté prédicatives", une formulation équivalente mais portant sur une classe de contenus est celui "d'habitus" utilisé par Bourdieu par exemple (mais lui aussi s'inspire de la phénoménologie) pour désigner les règles tacites qui organisent nos conduites.

### CONSCIENCE

La conscience est le thème à la mode de ces années 90, ce qui donne lieu à un boom éditorial sans précédent. Il est donc particulièrement périlleux d'en proposer une définition. J'essaierai simplement de montrer comment elle est très directement impliquée dans les techniques de l'entretien d'explicitation.

L'entretien d'explicitation en mobilise deux facettes :

- . la conscience a une propriété fondamentale de réflexivité : en tant que s'ignorant soi-même elle est conscience irréfléchie ou comme nous l'utilisons pré réfléchie\* (Cf... Husserl, Sartre); en tant que conscience du fait d'être conscience de quelque chose elle est conscience réfléchie, enfin, en tant que conscience réfléchie de la conscience elle est conscience surréfléchie\* (Cf... Misrahi). D'autres propriétés de la conscience sont importantes comme l'intentionnalité (toute conscience est conscience de quelque chose cf. Brentano, Husserl, Sartre) et la vigilance (toute conscience suppose un niveau d'éveil et d'attention). L'entretien d'explicitation s'intéresse au passage essentiel entre conscience pré réfléchie et conscience réfléchie ce que Piaget a eu le génie de thématiser comme "prise de conscience".

- . c'est donc ce second thème de la prise de conscience qui est important, en référence à la modélisation qu'en fait Piaget tout au long de son oeuvre. Si le vécu\* du sujet est pour une part pré réfléchi, alors pour qu'il puisse parler il faut qu'il en prenne conscience, c'est à quoi s'emploie l'entretien d'explicitation. Dans une approche phénoménologique plus fine il est possible de détailler ce passage comme acte réfléchissant\*.

### CONTENU

Dans la description\* d'un action mentale, il est intéressant de faire apparaître la distinction entre le contenu de cet acte, c'est-à-dire le thème auquel il se rapporte, et sa texture sensorielle. Par exemple si je forme la représentation mentale d'un mot pour savoir comment l'orthographe, le contenu de cette action est «un mot», ce pourrait être une personne, un concept, un chiffre, une musique. L'acte lui-même est l'action de se représenter, de générer une évocation\* il ne se confond pas avec le contenu puisque précisément je peux "me représenter" différents contenus. Mais ce contenu je peux me le représenter suivant différentes textures sensorielles. Ce contenu "mot" je peux me

le représenter comme une image visuelle du signifiant linguistique, je peux aussi le prononcer intérieurement formant une image auditive, je peux me représenter l'acte de l'écrire utilisant ainsi une représentation de mouvement proprioceptive. On peut donc différencier le contenu "mot" de sa texture sensorielle qui module l'acte de se représenter.

On a donc au moins trois aspects pouvant faire l'objet d'une description d'action mentale : son contenu, sa texture suivant laquelle elle est représentée, et l'acte lui-même dans son effectuation.

### CONTRAINTES

Un des trois aspects général de description des déroulements de toute action. A côté des temporalités\* (succession, gestalt, tote, durée) et des niveaux de fragmentation, chaque tâche s'inscrit dans des contraintes d'ordre de succession (une opération doit être réalisée avant ou après une autre, ou pas), de simultanéité (plusieurs actions doivent s'opérer en même temps (démarrer ensemble, ou s'achever ensemble par exemple). Ces contraintes peuvent être commandées par des cohérences causales matérielles de divers ordre : on ne peut pas faire chauffer de l'eau sans avoir rempli la casserole au préalable, on ne peut effectuer la soudure que quand la température est atteinte, ces cohérences matérielles peuvent se traduire par des durées imposées : pour atteindre cette température un temps de chauffage est incompressible, pour qu'une pâte puisse être travaillée il faut un temps de repos obligatoire. On peut aussi dans le domaine des actions mentales avoir des contraintes logiques.

La connaissance de ces contraintes par l'analyse de la tâche permet dans le déroulement de l'entretien de repérer a priori les passages obligés, les ordres de réalisation imposés par la tâche elle-même et ainsi de détecter le degré de complétude\* de la description. Au niveau de la validation cela permettra aussi de vérifier si ce qui a été décrit est compatible avec la réalisation de la tâche dans le respect de ses contraintes.

### CONTRAT DE COMMUNICATION

Ce terme désigne deux aspects complémentaires :

- 1) Dans la pragmatique il désigne le fait que toute communication n'est possible que sur la base d'un ensemble connaissances tacitement partagées et d'un cadre social qui

donne implicitement un sens au fait que deux ou plusieurs personnes sont en train de communiquer. Ce premier sens décrit donc l'habitus transparent à chacun qui fait que la communication est possible.

2) Dans l'entretien d'explicitation le contrat de communication repose sur une question posée en passant, de façon non formelle, pour demander à l'autre son accord personnel sur le fait d'être questionné, de continuer à l'être, de reprendre un point d'une manière plus détaillée. Par exemple : «Si vous en êtes d'accord, je vous propose de me décrire comment vous avez fait pour réaliser ce classement...», ou bien «si vous le voulez bien, nous pourrions ensemble revenir sur le moment où vous faites le classement alphabétique» etc.

Ce contrat de communication est à la fois éthique et technique.

Du point de vue éthique, il manifeste à l'autre qu'il est respecté dans les limites qu'il souhaite poser, sans qu'il lui soit demandé de justification. La contrepartie de cette demande est que s'il y a refus, il soit effectivement respecté. C'est la responsabilité déontologique de l'intervieweur qu'il en soit ainsi.

Du point de vue technique, la pratique a montré que si l'on ne posait pas ce genre de question souvent l'entretien traînait ou bloquait.

Bien entendu la réponse verbale positive ne suffit pas à s'assurer de l'accord de la personne et sa réponse non verbale\* ou para verbale\* est décisive puisque la personne peut se sentir dans un contrat social (contrat pédagogique par exemple) qui ne l'autorise pas à répondre explicitement par la négative. Son refus éventuel va donc s'exprimer à travers sa manière d'acquiescer (mimique non verbale, intonation dubitative, formulation ambiguë).

Le contrat de communication n'est jamais acquis de façon stable et demande à être reconduit et renouvelé autant de fois que nécessaire, comme si toute nouvelle difficulté reposait de manière neuve la question de l'engagement personnel de l'interviewé.

Formuler ce contrat engage plusieurs aspects qu'il est intéressant de décomposer pour comprendre ce que l'on met en oeuvre :

– poser directement la question permet à l'intervieweur de s'autoriser de la réponse pour commencer ou continuer. C'est important pour les intervieweurs qui doutent eux-mêmes de la

possibilité de continuer, ils ont ainsi la réponse de la personne impliquée.

– poser la question donne la possibilité à l'interviewé de se donner le droit d'émettre son opinion sur ce qui se passe et la possibilité de manifester son refus. C'est un temps où l'objet de la communication est la relation elle-même et non plus la description de l'action passée, c'est l'occasion pour l'interviewé de prendre un peu de recul sur ce qui est en train de se passer pour lui.

– poser la question fait signe. On a un bel exemple d'une question qui par le seul fait d'être posée informe l'autre. Elle montre à l'interviewé que l'intervieweur est conscient du fait qu'il demande quelque chose de particulier, qu'il sait que cela mobilise une implication personnelle, et des actes mentaux dont la pratique délibérée est souvent inhabituelle. Il y a une forme de complicité, de méta communication, sur l'expérience intérieure qui est sollicitée et qui reste non observable en tant que tel.

#### CYCLE DE LA GESTALT.

Toute action peut être conçue comme une forme globale, complète, organique ce que l'on peut nommer une gestalt. Il s'agit donc d'une appréhension de l'action comme totalité qualitative. Cette totalité est composée de plusieurs éléments dont les plus évidents sont le fait que toute action a un début\*, une succession d'étapes\* ou d'opérations\*, et une fin\*. Mais en ayant posé ces trois points il est possible de rajouter la prise en compte de ce qui précède le début et qui lui est relié c'est-à-dire l'ante début\* (prendre un rendez-vous au téléphone comme ante début d'un entretien qui semble en tant que tel commencer avec l'accueil et l'installation dans le bureau). Il est aussi possible de rajouter ce qui suit la fin d'une action, l'atteinte du résultat visé : la post fin\*. Par exemple une fois le gâteau réalisé et cuit il faut ranger la cuisine, faire la vaisselle ; ou bien après avoir achevé un entretien de formation, le conseiller pédagogique doit encore gérer la relation en prenant l'ascenseur avec le stagiaire ou en se rendant au parking, ou encore dans la manière dont elle parle de ce qui s'est passé à des collègues. Cf... l'article d'A. Dauty qui a attiré l'attention sur ce point.

#### DÉCLARATIF

Ensemble des connaissances théoriques et réglementaires thématiques\* textuellement.

S'oppose à connaissances procédurales\* qui portent sur le savoir faire et qui peuvent exister seulement en acte sans avoir jamais été thématiques. cf. aussi découplage\*

#### DECOUPLAGE

Cette notion caractérise le fait que deux aspects, deux niveaux, deux systèmes appartenant à un même ensemble sont à la fois reliés et indépendants (cf H. Pagels 1990). Par exemple dans le système des informations satellites de l'action\* il y a découplage entre les savoirs théoriques, réglementaires, ce que de façon globale on peut nommer les savoirs déclaratifs et l'action envisagée comme savoir procédural (le savoir comment faire). Le fait d'avoir le savoir théorique ne donne pas automatiquement le savoir faire (la connaissance des règles de grammaire ne donne pas la connaissance du repérage des éléments sur lesquels appliquer ces règles), inversement la maîtrise de savoir faire ne donne pas les connaissances théoriques qui les fondent ou les justifient (je peux savoir réparer une voiture sans rien connaître aux lois de l'électricité ou de la combustion). Ce découplage déclaratif/procédural est important à prendre en compte puisque ce n'est qu'à partir de la réalisation de l'action elle-même que l'on peut inférer quelles sont les connaissances théoriques effectivement fonctionnelles (effectivement mises en oeuvre dans l'action). Alors que dans l'autre sens, la formulation des connaissances théoriques prouve seulement que le sujet est capable de formuler ces connaissances, et pas qu'il sait produire les actions pratiques qui leur correspondent.

#### DEDOUBLEMENT

Un des arguments contre la possibilité d'avoir accès à sa propre expérience qui a eu le plus de succès est celui de Comte selon quoi "il est impossible d'être à la fois à la fenêtre et dans la rue". L'introspection\* (l'accès réfléchissant) est impossible parce que le sujet ne peut se dédoubler. S'il s'agissait de se diviser matériellement (une part de mon corps ici, une autre là) l'argument serait recevable, mais à ma connaissance tout mon corps matériel est toujours tout entier en un seul endroit ! Par contre faire l'expérience d'écouter quelqu'un tout en réfléchissant à ce que l'on va dire plus tard est à la portée de tout un chacun. Il y a la fois une sorte de dédoublement, je porte mon attention sur au moins deux choses à

la fois (on pourrait aussi décrire ce fait comme un élargissement du champ de conscience à plusieurs centrations simultanées, il y aurait doublement de mes centres d'intérêt par rapport à d'habitude). Mais en même temps, cette pseudo scission est toujours le fait d'une même et seule personne. Les vrais symptômes de dédoublement (clivage, dissociation) s'accompagneraient plutôt d'une absence de conscience de cet état que d'un surcroît d'ouverture de la conscience.

#### DESCRIPTION

Le questionnement d'explicitation vise en premier lieu à faire décrire le déroulement de l'action et toutes les informations satellites qui s'avèrent pertinentes. Techniquement cela suppose d'éviter les demandes d'explications (éviter les pourquoi, par exemple), de guider le sujet hors de ses rationalisations et justifications d'après coup pour le centrer sur le domaine de verbalisation\* de l'action vécue. La description apparaît du point de vue du praticien comme le détour qui va lui permettre de recueillir les informations qui vont rendre intelligibles la production d'une erreur ou la cohérence d'une expertise. La description, une fois constituée, va souvent permettre d'élucider les réponses d'un élève ou d'un stagiaire, en ce sens l'approche descriptive, médiée il est vrai par des cadres interprétatifs\* qui donneront sens aux informations, va générer des explications au sens de permettre une compréhension, pas nécessairement au sens des sciences de la nature de rendre compte de la causalité.

La description peut s'opposer à la narration, celle-ci étant plus organisée à partir de la temporalité, celle-là plus liée à la spatialité (au tableau). Dans le déroulement d'un entretien il y a succession de structure narrative reconstruisant le déroulement de l'action et d'approfondissement descriptif sur l'identification des prises d'informations, sur la saisie fine des critères de décision. Il ne s'agit donc pas d'une véritable opposition, mais plutôt de deux aspects complémentaires que l'on peut par commodité regrouper sous le terme de description.

Du point de vue de la recherche, la critique fondamentale faite à toute approche descriptive est qu'elle se fait dans la langue naturelle (dans le langage ordinaire) et de ce fait contient de façon implicite la théorie pré scientifique véhiculée par le langage utilisé lui-même. A cette critique, dévastatrice dans son principe, on peut faire plusieurs remarques :

Le langage utilisé est plus ou moins strict sur l'axe description/interprétation : par exemple, si décrire un événement comme s'étant produit avant tel autre véhicule déjà une pré conception du temps propre à notre société, il est sensiblement différent de qualifier un événement comme ayant été prémédité ce qui engage une interprétation sur les intentions. Il est toujours possible de reprendre une description en la critiquant après-coup sur sa valeur précisément descriptive, et au moins de faire apparaître ce qui s'éloigne du pôle descriptif. Le fait d'enregistrer les traces\* et les observables\* de ce qui fait l'objet de l'étude permet de les confronter à la verbalisation. De cette triangulation\* on peut espérer cerner au plus près de ce que nous sommes capables de saisir actuellement des traits descriptifs qui font sens pour nous. De plus, le fait de fixer cette description par écrit, permet de faire jouer une logique d'amorçage (cf. Pitrat) en exploitant la confrontation procurée par le décalage dans le temps et la confrontation intersubjective. Tout chercheur confirmé a rencontré la surprise et l'étrangeté de descriptions notées il y a quelques mois, alors que d'autres descriptions ont été produites, alors que des échanges ont fait découvrir des interprétations là où on ne voyait que description stricte. Une logique d'amorçage est une reprise continue d'un processus à partir d'une base minimale que l'on peut perfectionner.

#### DIALOGUE PÉDAGOGIQUE

Technique de questionnement élaboré dans le cadre de la "gestion mentale" (cf La Garanderie \*\*\*\*) l'idée est particulièrement judicieuse qui est de solliciter les enseignants à savoir questionner les enfants sur leur gestes mentaux pour élucider comment ils s'y prennent pour effectuer une tâche donnée. La technique en elle-même est peu détaillée, elle valorise les buts à atteindre plus que la manière de les atteindre. Depuis l'auteur s'est plus clairement inspiré des techniques rogeriennes. Dans le même temps nombre de pratiquants de la gestion mentale ont modifié leur mode de questionnement en se formant à la PNL, à l'entretien d'explicitation, aux techniques de Leconte, ce qui n'enlève rien aux mérites et à l'intérêt de l'ensemble de l'oeuvre de La Garanderie.

#### DOMAINES DE VERBALISATION

Lorsqu'on débute un questionnement d'explicitation les premières réponses du sujet peuvent être de toute nature

et en tout cas pas nécessairement relatif à son action effective, ni même à son vécu. Il était intéressant d'essayer de proposer un premier repérage de ce que dit spontanément le sujet en termes de grands domaines. Ces domaines sont délimités par quelques grandes distinctions basées sur le fait que le sujet s'exprime par rapport à son vécu ou non ; s'il se rapporte à son vécu cela peut être sur le mode du passé, donc par rapport à un vécu qui a effectivement eu lieu, ou sur le mode de l'anticipation à propos d'un vécu qui peut être imaginé. Si la verbalisation ne se rapporte pas au vécu, elle peut être sur le mode conceptuel, abstrait déconnecté de la dimension biographique (c'est le propre des savoirs déclaratifs par exemple), sur le mode de l'imaginaire, ou du symbolique.

Avec l'entretien d'explicitation nous sollicitons de façon privilégiée la verbalisation du vécu passé. Mais dans ce vécu il peut y avoir différents sous domaines : par exemple il y a tout ce qui se rapporte à l'émotion, ce qui se rapporte à la sensorialité comme telle, et ce qui se rapporte à l'action. Ces différents domaines ne font pas une théorie achevée, leur vocation est d'aider le praticien à se repérer dans ce qu'il écoute et dans ce qu'il choisit d'encourager comme verbalisation. Une grille de repérage plus fine est constituée par le cadre des informations satellites de l'action\*.

#### ELUCIDATION,

L'élucidation est un des buts de l'entretien d'explicitation, il en constitue une étape.

Une fois que les conditions permettant le déroulement d'un questionnement d'explicitation sont assurées (contrat de communication\*, tâche ou situation spécifiée\*, position de parole incarnée\*) et que la focalisation\* est déterminée, le fil conducteur du questionnement va être d'essayer de rendre intelligible le déroulement de l'action et si possible de tirer au clair ce qui a généré l'erreur (en cherchant en particulier, à faire apparaître la cohérence interne de l'action).

#### ENTRETIEN

Le terme d'entretien est ambigu dans la mesure où il peut désigner aussi bien une méthode particulière (entretien non directif, entretien critique dans l'approche piagetienne, d'explicitation etc.), un objectif particulier : entretien d'embauche, de conseil, d'orientation, de bilan etc. ; une situa-

tion sociale délimitée dans le temps, dans lequel les rôles sociaux sont distribués de façon asymétrique.

L'entretien d'explicitation est nommé ainsi essentiellement comme référence à une méthode particulière de recueil de verbalisations, ce qui fait qu'il peut être utilisé dans un entretien à part entière (essentiellement dans le cadre d'entretien de recherche), ou bien comme instrument disponible à certains moments mais pas à d'autres, par exemple l'analyse de pratique ne saurait mettre en oeuvre une seule technique (dans mon esprit l'analyse de pratique est d'abord définie par ses buts, et non par des techniques ou des cadres interprétatifs), mais aussi en dehors de toute situation d'entretien en tant que tel : par exemple un enseignant en classe peut avoir un questionnement basé sur l'entretien d'explicitation sans mener un entretien en tant que tel (l'échange ne va durer que quelques phrases).

#### EPI VERBAL

Dimension de l'expression verbale qui peut être décodée à travers la façon dont une chose est exprimée. voir aussi non-verbal\*.

#### EVOCATION

Le fait qu'un acte mental s'accompagne d'un contenu représenté de façon quasi sensorielle.

Tous les actes cognitifs ne s'accompagnent pas nécessairement d'évocation. Toute évocation peut être décrite dans son contenu (qu'est-ce qui est évoqué), dans sa texture sensorielle (quelle est la ou les modalités sensorielles qui supportent cette évoqué, visuel, auditif etc.) et le déroulement de l'acte en tant que tel (réduction transcendantale).

#### EXPERIENCER / EXPERIMENTER

Depuis plusieurs années le thème de l'expérience (l'expérience professionnelle, la formation expérientielle) est devenu un sujet de réflexion important. Pourtant la langue française ne marque pas la différence entre faire l'expérience au sens général de vivre une expérience et faire une expérience au sens d'expérimenter, c'est-à-dire réaliser dans le cadre de la recherche scientifique une "manip" mettant en oeuvre "la méthode expérimentale". On trouve de telles distinctions en anglais (to experience et to experiment) et en allemand (erleben et erfahren). Il a donc été nécessaire de créer un néologisme en français en distinguant

entre expérientiel et expérimental. En ce qui concerne le verbe j'ai choisi (en l'absence de décisions expertes) la forme "expérencier" qui se conjugue donc comme un verbe du troisième groupe : j'expérencie et non j'expérence (alors que pour l'autre sens c'est : j'expérimente).

#### EXPLICITE

Dans un sens générique ce qui est clairement et complètement exprimé (par opposition à implicite ou confus), pour les linguistes c'est ce qui est dit en tant que tel (s'oppose à sous entendu ou pré supposé, ou encore à tacite).

L'entretien d'explicitation tire son nom du fait qu'il vise quelque chose qui est éminemment implicite parce que pré réfléchi\* : c'est-à-dire le vécu de sa propre action\*. Il faudrait donc pour être explicite dire : entretien d'explicitation de l'action vécue.

#### FOCALISATION

L'entretien d'explicitation peut se rapporter à la réalisation d'une tâche bien délimitée dans le temps et dans son but, c'est le cas quand le questionnement porte sur la réalisation d'un exercice scolaire par exemple. Mais dans les analyses de pratique\* le professionnel s'exprime à propos d'un temps très long où il s'est passé beaucoup de choses différentes. La question se pose de délimiter ce dont il va être question, autrement dit avant d'entrer dans un travail d'élucidation\* il est nécessaire de focaliser sur le moment, sur le point qui mérite que l'on s'y attarde. Quelques fois c'est la personne qui prend la parole qui propose cette focalisation, et on peut s'en saisir sous réserve que cela fasse sens pour elle. En l'absence d'une telle proposition initiale, il peut être judicieux de proposer une consigne apparemment large comme «je vous propose de me parler d'un moment qui a été intéressant pour vous» en espérant que cette formulation visant à la fois une compréhension consciente et inconsciente générera un accès qui se révélera fructueux. La pratique montre que cette manière de procéder apparemment peu précise produit des résultats remarquablement pertinents pour le sujet.

#### FRAGMENTATION

La description d'une action peut se faire suivant différentes échelles correspondant à différentes granularités des unités retenues pour segmenter le déroulement de l'action :

Le premier niveau de est celui de la

totalité de la tâche considérée comme complète, il se décompose en étapes segmentées par le changement d'objet, de lieu, ou de temps.

Le second est une étape, et se décompose en actions élémentaires,

Le troisième est une action élémentaire et se décompose en opérations élémentaires ou encore micro opérations.

Le quatrième ne nous concerne plus et correspond à un niveau de fragmentation qui n'appartient plus à l'observation humaine directe (fonctionnement cellulaire par exemple).

Chaque niveau de fragmentation est donc basé sur une gestalt, une totalité : par exemple une tâche, une étape, une action élémentaire. Dans des situations complexes, ce feuilletage peut s'amplifier avec des niveaux supplémentaires. De plus, chacune de ces totalités est elle même composée d'unités élémentaires. Le point important du point de vue méthodologique est de déterminer selon quels critères ces unités élémentaires vont être segmentées\* (changement de but, de lieu, de temps, d'état, d'outil, de support).

L'entretien d'explicitation vise le degré de fragmentation qui est pertinent pour l'élucidation\* de ce qui constitue la spécificité de la manière de réaliser la tâche, que ce soit quand elle est source d'erreur ou d'excellence, ou encore dans un simple désir de perfectionnement.

#### GESTES

La PNL\* a pratiquement attiré l'attention sur l'intérêt de la communication non verbale. Mais curieusement elle n'a pas systématisé ses critères d'observation. Inversement le développement considérable de l'étude des gestes et de la dimension non verbale a peu pris en compte la manière dont les gestes font signes au delà des stéréotypes culturels et symboliques. Pourtant, quand le sujet met en mots son action, on voit apparaître des gestes qui expriment ce qu'il fait avant ou même à la place de sa verbalisation explicite.

Ces gestes, dont le sujet lui même n'a pas conscience, sont une belle démonstration du caractère pré réfléchi du vécu de l'action précisément parcequ'ils expriment à l'insu du sujet ce qu'il fait. On a distingué des gestes mimes pour les gestes reproduisant ou esquissant des gestes matériels effectivement produit dans l'action. Des gestes métaphoriques qui miment des gestes mentaux tels que les sujets les évoquent dans leur repré-

sentation quasi sensorielle de ces actions mentales (ce sont donc des métaphores dans la mesure où les mains et les bras de l'esprit ne sont que des figurations de propriétés de l'acte). Des gestes critères pour cette symbolisation à nouveau quasi sensorielle qui exprime ce qui fait pour le sujet qu'une information est "palpable", "nette", "bien rangée", "précise" etc.

typologie des gestes ref GREX 11

### GRANULARITÉ

Le grain d'une description définit l'unité la plus petite qu'elle prend en compte cf fragmentation\*.

### HABITUS

Terme originaire de la phénoménologie de Husserl et particulièrement repris par les sociologues (cf l'oeuvre de Bourdieu en particulier) et qui désigne l'ensemble des règles, des valeurs, des pratiques qui sont invisibles, transparentes pour ceux qui sont nés dedans. On peut encore dire que tout ce qui concerne l'habitus est pré réfléchi\*.

IMMANENCE (logique de l'immanence).

Dans de nombreuses conduites humaines le résultat ne peut être visé de façon volontaire. En effet vouloir être spontané, par exemple, engendre une détermination, une application, qui va à l'encontre du but. Dans tous ces cas il est important de savoir qu'une action involontaire ne peut pas être créée directement de façon délibérée. Par contre, si on les connaît, on peut mettre en oeuvre volontairement les conditions qui génèrent l'acte involontaire si tout se passe bien.

L'entretien d'explicitation utilise beaucoup cette logique qui porte ses fruits d'elle-même (logique de l'immanence, cf F. Julien). Par exemple l'accès en mémoire n'est pas demandé comme "rappellez-vous" mais comme "ça n'a pas d'importance laisser revenir les impressions, quelles qu'elles soient"; ou bien la précision de la description n'est pas exigée (cela rendrait difficile le réfléchissement du passé puisque'il est un mouvement d'accueil sollicitant indirectement la mémoire concrète\*), mais chaque information qui est donnée permet de rebondir en questionnant sur ce qu'elle contient à un niveau de fragmentation\* plus fin. De même l'explication n'est pas demandée, elle peut émerger par l'accumulation d'éléments descriptifs.

### INCARNÉ

Terme repris de l'ouvrage de Varela, Thomson, Rosch,\*\* désignant un point de vue qui prend en compte la relation vivante à l'expérience, qui regarde la cognition comme reliée au corps, à la tonalité émotionnelle, dans une interaction vivante.

J'ai nommé le fait que le sujet soit vraiment en relation vivante avec ce dont il parle au moment où il en parle "position de parole incarnée"\*.

### INCONSCIENT

Variété de non conscient\* définie par Freud par l'hypothèse d'une censure imposant un refoulement et rendant cette forme de non conscient particulièrement difficile d'accès. A ne pas confondre avec le pré conscient\* et le pré réfléchi\*.

INCORRIGIBILITÉ cf aussi infaillibilité.

Argument énoncé par le philosophe américain Ryle 1974, selon lequel ce qu'exprime un sujet de sa propre expérience est nécessairement vrai (cf aussi Searles, GREX 14). Cet argument est juste dans sa structure logique : dans la mesure où je suis le seul à pouvoir accéder à ma propre subjectivité, je suis le seul témoin compétent pour la décrire et personne ne peut dire «ce n'est pas ça», puisque pour avoir les moyens fondés pour le faire il faudrait qu'il connaisse mon expérience comme moi même je l'ai vécu, ce qui est impossible par définition.

Cet argument paraît rendre impossible a priori toute tentative de validation\* de ce que le sujet énonce et donc conduire à un scepticisme radical sur la possibilité d'une recherche scientifique basée sur des données descriptives exprimées en première personne. En gros, l'argument paraît être reformulé : si le sujet est infaillible sur sa propre expérience alors ce n'est pas un objet de science puisqu'il n'y a pas de validation envisageable.

L'argument de l'incorrigibilité me semble typique d'un raisonnement logiquement juste et pratiquement faux. La raison en est tout simplement que les prémisses de ce raisonnement sont incomplètes, voire mal définies. Sans remettre en cause le fait que seul le sujet a accès directement à sa propre expérience, et qu'il est le seul à pouvoir énoncer ce en quoi elle consiste, cela n'entraîne pas que tout ce qu'il dit est immédiatement juste, complet, détaillé, pertinent. Dans la pratique, il est possible et même nécessaire d'aider le sujet à produire une description complète et détaillée,

à le guider dans des espaces de description possibles dont il a les données mais qu'il n'a jamais thématiques auparavant. Chacun d'entre nous est le seul témoin autorisé de notre propre expérience, mais personne n'a dit que cette fonction de témoin était assurée avec expertise et sans apprentissage. Chacun d'entre nous est aussi spontanément compétent pour décrire son monde intérieur que le peintre du dimanche pour saisir les formes, les perspectives, les couleurs, les ombres de ce qu'il aimerait peindre. Si chacun d'entre nous était spontanément expert, il n'y aurait guère besoin de ces métiers de la psychothérapie qui accompagnent pendant des années des sujets à la découverte et la prise de conscience de ce qu'ils ont vécu. Aussi un accompagnement expert qui n'induit pas le contenu de la description mais oriente la visée est plus que nécessaire.

### INDEX

Dans le cadre de la validation interne\* de ce que le sujet exprime, il est possible de lui demander après sa thématique descriptive d'évoquer le moment de sa description pour l'évaluer selon ses propres critères subjectifs.

J'ai structuré cette évaluation par un questionnement suivant trois index :

- . index de singularité, le sujet était-il en évocation d'une situation déterminée de manière unique thématiquement, temporellement, spatialement. La réponse sera graduelle et peut renvoyer à des modes qualitativement très variés de singularité dans les cas où il est peu respecté (par exemple, unicité thématique, mais passages rapides et incessants d'un temps à un autre, d'une expérience à une autre).

- . de présentification, il s'agit d'une appréciation du sentiment de révécu, du degré suivant lequel l'accès au passé est actualisé.

- . de remplissement, il s'agit d'évaluer le nombre de modalités sensorielles qui sont retrouvées, revécues : visuel, auditif externe et interne, sensations corporelles, odeurs, goût, tonalité émotionnelle.

Cette évaluation subjective (dépendant des seuls critères du sujet) permet d'apprécier la valeur des informations verbalisées.

ref GREX 14

### INDUCTION DES RÉPONSES

Une des grandes critiques de la psychologie cognitive vis à vis de tout questionnement est que "toute ques-



tion induit la réponse". En conséquence il faut éviter de questionner et se contenter de donner une consigne au début et de recueillir ce que l'on recueille. Il est évident qu'il s'agit là d'un préjugé formulé par des chercheurs n'ayant pas de formation à une technique d'entretien.

Il est important de distinguer un questionnement ouvert et fermé. Il est trivial de dire que les questions fermées donnent autant d'informations que ce qu'elles cherchent à en acquérir, puisque l'énoncé est lui-même informatif. Par exemple si vous demandez «avez-vous utilisé un classement alphabétique ?», si ce n'est pas le cas vous avez "soufflé" un élément d'information, vous avez montré à quoi vous vous intéressez et la réponse positive sera de peu de fiabilité. De plus que ce soit oui ou non vous ne savez toujours pas comment la personne a procédé. Si c'est non, vous ne savez rien, il faudra inventer une nouvelle question. Si c'est oui, vous savez très peu (en tous les cas pas ce que la personne fait quand elle fait de cette manière) et n'êtes même pas sûr qu'elle le fait.

Mais il est encore plus important de distinguer entre un questionnement sur le contenu et un questionnement sur la structure de l'action. L'exemple utilisé dans le paragraphe précédent porte sur le contenu de l'action (en plus d'être un questionnement fermé). Il est possible de ne rien induire sur le contenu en demandant par exemple : «par quoi avez-vous commencé ?», et ensuite qu'avez-vous fait ?», à partir du moment où la personne donne du contenu de par sa propre expression et dans ses propres formulations, il est toujours possible de la relancer avec des formulations ericksonniennes. Supposons que ce soit la personne qui est exprimée : «je commence par les ranger par ordre alphabétique», il est alors facile d'être à la fois dans un guidage directif visant un recueil d'informations précises et détaillées, tout en induisant rien sur le plan du contenu : «et quand vous rangez par ordre alphabétique comment procédez-vous ? Par quoi commencez-vous ? à quoi êtes vous d'abord attentive ?»

Il me paraît fondamental pour le développement de l'utilisation des verbalisations dans le recueil de données de recherche de comprendre qu'il est possible d'être précis, détaillé, focalisé sans pour autant induire au plan de contenu. Mais savoir procéder ainsi est une véritable expertise, qui s'apprend, qui s'exerce. Mais qui, à l'heure

acuelle, forme les étudiants à ces techniques ?

### INFORMATIONS SATELLITES DE L'ACTION

Un satellite est à la fois distinct et relié à ce par rapport à quoi il est satellite. Ainsi, si on met au centre l'action vécue dans sa dimension procédurale plusieurs autres informations lui sont proches tout en étant distinctes :

\* d'une part le déroulement de l'action est distinct de son but, dans la mesure où ce n'est pas le même plan de description, d'autre part les connaissances théoriques et réglementaires (déclaratif\*) justifient les raisons pour lesquelles le procédural fonctionne ou est autorisé sans pour autant se confondre, ni même être nécessaire à la réalisation de l'action (il y a découplage\* entre les deux).

\* par ailleurs l'action ne se confond pas avec le contexte dans lequel elle se déroule, ni avec les circonstances. De la même manière l'action n'est pas connue à travers les verbalisations qui la commentent ou la jugent, elle est appréciée ou évaluée mais pas connue dans son déroulement.

\* ces quatre catégories précédentes n'épuisent pas ce qui peut être satellite, ainsi certains situent aussi la tonalité émotionnelle comme élément descriptif relié à l'exécution de l'action.

La grille d'écoute des informations satellites de l'action a pour but prioritaire de repérer rapidement si ce que dit le sujet nous informe réellement de ce qu'il a fait. Par exemple il est courant en analyse de pratique que la prise de parole commence par des jugements (souvent négatifs), il est alors important de canaliser l'expression vers la réalité factuelle de ce qui s'est passé.

Cette grille peut aussi aider à faire prendre conscience des informations complémentaires dont l'intervieweur peut avoir besoin.

### IMPLICITE

L'implicite est l'ombre de l'entretien d'explicitation. En quoi consiste-t-il ?

\* L'approche la plus connue vise l'implicite linguistique lié à l'énonciation qu'il s'agisse des sous entendus, des pré supposés (voir C. Kerbrat-Orrechioni) ou de la volonté d'implication (créer des discours intentionnellement implicites). Dans l'entretien d'explicitation, ce repérage

de l'implicite lié à l'énonciation est précieux mais limité. Par exemple je peux entendre le non dit d'une énonciation incomplète : « c'est beaucoup mieux », l'implicite est le point de comparaison qui n'est pas formulé : "mieux que quoi". La PNL a développé un repérage de ces structures regroupé sous le terme de méta modèle, sur ce sujet les écrits des linguistes vont beaucoup plus loin.

\* Un autre implicite, que l'entretien d'explicitation cherche à exploiter à fond, est celui lié au référent. Ici, le référent est la tâche exécutée par le sujet. Si j'ai fait au préalable une analyse de la tâche je sais qu'elles en sont les étapes obligées, les prises d'informations indispensables etc. J'ai ainsi la capacité d'entendre, dans ce que dit le sujet, ce dont il ne parle pas. J'ai donc dans ce cas une grille d'écoute potentielle qui me donne la possibilité d'entendre ce qui n'est pas formulé, ce qui manque.

Mais cette grille d'écoute potentielle peut être élargie à toute tâche possible dans la mesure où ce qui la sous tend c'est la structure générale de toute action (temporalités qualitatives\*, niveaux de fragmentation\*, espace des contraintes\*). Ainsi, par exemple, en référence à la structure de fragmentation de l'action est implicite et facile à repérer ce qui appartient au niveau de description immédiatement inférieur à celui sur lequel se situe le sujet. La phrase "je commence par classer les documents", contient l'implicite du niveau de description inférieur : "et quand vous classez les documents comment faites vous ?", "je repère les chemises", "et quand vous repérez les chemises vous êtes attentive à quoi ? etc ... Ces manières d'aborder l'implicite lié à la structure potentielle du référent permet de mener un entretien sur des tâches que l'on ne maîtrise pas soi-même (il faut cependant en comprendre au moins le vocabulaire et en avoir une approche notionnelle minimale).

\* Enfin l'entretien d'explicitation s'exprime sur les causes normales, habituelles de cet implicite en considérant que tout vécu (l'action effective en est un) est pour une large part pré réfléchi et donc invisible pour celui qui pourtant le vit. L'implicite ne vient pas seulement d'une insuffisance de la formulation, il est d'abord lié au statut des informations qui pourraient être décrites, pour y accéder il faut d'abord une prise de conscience qui mobilise l'acte réfléchissant\*

## INTERPRÉTATION

Opposée à description \* voire la discussion interprétation/description.

La description contient toujours une interprétation véhiculée implicitement par le langage descriptif lui-même. Mais il est possible d'atténuer cette part interprétative et de reprendre les descriptions dans une logique d'amorçage.

Par ailleurs dans le travail d'élucidation \* il est évident que la recherche d'éléments descriptifs ne se fera pas sans des cadres d'interprétations permettant de rendre intelligible ce qui est décrit. La grande difficulté est de disposer de ces cadres interprétatifs et de ne pas s'en servir dans un premier temps.

## INTERVENTION

L'entretien d'explicitation tire une partie de son inspiration de la culture psychothérapeutique des années 70/80. Non pas que l'explicitation soit une psychothérapie, mais ces approches ont développé des techniques d'intervention à la fois actives, assurant une médiation, un guidage et de plus respectueuse de la personne. Ce mélange de directivité partielle et de respect de l'expression est une forme de travail interactif qui est né comme une troisième vague après la psychanalyse (la règle analytique est très peu interventionniste, elle est même minimale, de plus la situation de chacun fait qu'il n'y a pas de contact visuel direct), et le mouvement non directif initié par Rogers (où on a le face à face).

Toutes les approches psychothérapeutiques ont inspiré des techniques de médiation non thérapeutiques, des théories pédagogiques, des modèles relationnels au sein de l'école ou de l'entreprise. L'entretien d'explicitation est résolument ancré dans la perspective interactionniste et dans les modèles relationnels dynamiques propre aux psychothérapies humanistes.

## IRRÉFLÉCHI

Voir pré réfléchi \* dont il est le synonyme, Sartre \*\*\*\* emploie plus souvent "irréfléchi".

## INTROSPECTION

L'accès à la connaissance de son propre fonctionnement cognitif peut être envisagé de manière générale comme acte d'introspection. L'explicitation vient guider, organiser cet acte. Elle en crée les conditions.

L'introspection a été très fortement critiquée depuis le début du siècle, pourtant les articles récents montrent

qu'on n'a pas encore donné d'argument décisif qui entrainerait son abandon. Toutes les critiques sont le fait de chercheurs qui n'ont pas pratiqué cette méthode et n'en connaissent rien directement. Tous les arguments avancés sont dans la forme de vouloir démontrer a priori l'impossibilité, l'inefficacité, l'inutilité etc. de l'introspection. Or ce type d'argument ne peut être convainquant dans la mesure où il est impossible de démontrer dans le domaine empirique (contrairement aux domaines purement formels) qu'une chose ne peut pas exister. A moins que la conviction selon laquelle ce qui est plus lourd que l'air ne pourra jamais voler soit encore d'actualité!

Les travaux de Binet, de l'école de Wurzburg sont méthodologiquement tout à fait corrects, mais il restait à ces pionniers d'utiliser l'introspection pour en comprendre le fonctionnement. C'est le travail qui s'accomplit actuellement d'une démarche surréflexive qui prend comme objet d'étude l'acte réfléchissant lui-même, qui permet de mieux connaître l'introspection comme acte cognitif mobilisant la propriété de réflexivité de la conscience.

## LANGAGE ERICKSONIEN

ou langage vide de contenu, Milton Erickson (1902-1980) est un très célèbre psychothérapeute américain (biblio \*\*\*) qui a été à la base du renouveau de l'utilisation de l'hypnose. Il a développé des formulations permettant de guider l'activité cognitive du sujet alors que celui-ci n'est pas disponible pour répondre verbalement, il a donc produit des formulations "anaphorique" géniales.

L'entretien d'explicitation n'utilise pas et n'est pas de l'hypnose, mais quand le sujet est en évocation de la situation passée il est intéressant de pouvoir le guider dans sa description alors que l'on n'en connaît pas encore le contenu. Pour cela on peut utiliser des formulations qui n'ont de sens précis que pour celui à qui elles s'adressent. Par exemple si je dis : "la chose que vous êtes en train de penser...", moi je ne sais de ce que vous pensez, mais pour vous je suis en train de nommer exactement le contenu privé de vos pensées, que vous êtes le seul à connaître. Il est donc possible de s'adresser très précisément à quelqu'un sans connaître le contenu de son activité cognitive. Ces formulations sont très utiles pour opérer des relances quand on ignore le contenu de ce que l'on vise.

## LIGNE DU TEMPS

Concept issu de la PNL (ref : ) et qui désigne la manière dont chaque personne organise sa représentation du temps en référence à l'espace du corps propre. La mise en évidence de la ligne du temps ne se fait pas sur le mode verbal, mais en demandant à la personne où elle place, dans l'espace, le tout juste passé, le passé plus lointain, le présent, demain, le futur lointain etc. La pratique montre que cette distribution spatiale est singulière à chaque personne, même si on retrouve des structures dominantes d'organisation du passé avenir suivant l'axe gauche/droite ou suivant l'axe derrière/devant.

Ces informations sur une facette importante de la structure subjective de l'expérience sont extrêmement précieuses pour proposer des aides au changement.

## MÉMOIRE CONCRÈTE

Ou encore mémoire affective, mémoire involontaire cf. Gusdorf.

Théorie d'une forme de rappel basée sur un déclencheur sensoriel. L'exemple le plus connu est celui de "la madeleine de Proust" ref \*\*\*. dans la mesure où cette mémoire ne se déclencheait que par hasard on en a abandonné l'étude depuis le début du siècle. Pourtant il s'agit d'un type de rappel extrêmement efficace mais qui ne peut être mobilisé que suivant une logique d'immanence\*. Si c'est un rappel involontaire on ne peut demander à la personne de se rappeler (injonction volontaire, contradictoire). En revanche on peut lui suggérer de ne pas s'occuper de retrouver quoi que ce soit, que cela n'a pas d'importance (désamorçage de la mémoire volontaire), et de laisser revenir les impressions de ce moment passé, quelles que soient ces impressions (ce faisant on est à la recherche du déclencheur sensoriel, autrement dit à la recherche de la "madeleine" propre à la personne).

Cette mémoire concrète est couramment développée et exercée dans la formation de comédien fondée par Stanislavsky et connue de nous jours comme "Actor's Studio" (ref \*\*\*\*). Elle est aussi utilisée comme base de travail par tous les psycho thérapeutes comme mode d'intervention\* pour aider les patients à accéder aux situations passées. Mais utiliser ce type de mémoire basée sur l'amorçage sensoriel n'est pas de la thérapie, ni du théâtre cela peut aussi servir à retrouver ses clefs ou sa voiture.

**MODALITÉS SENSORIELLES**

Quand les gestes cognitifs s'accompagnent d'une évocation celle-ci peut être décrite dans son contenu et dans sa texture sensorielle. La texture sensorielle peut être décrite en terme de canaux sensoriels qui sont utilisés par le sujet pour évoquer : image mentale visuelle, image auditive, proprioceptive, kinesthésique, olfactive, gustative.

**MOUVEMENTS OCULAIRES**

Mouvements de grandes amplitudes du regard, que l'on peut encore décrire comme un décrochage du regard (le regard ne regarde plus rien), différents des micros mouvements (les saccades oculaires) et des directions de regard qui eux donnent l'information sur ce que regarde le sujet (recueil de mouvements des yeux avec caméra infra rouge).

Ces mouvements semblent avoir été étudiés pour la première fois par un psychiatre américain dans les années 70 (cf. Day \*\*\*). Il soulignait sa valeur clinique comme signe d'une intériorisation, c'est-à-dire du moment où le sujet est plus absorbé dans son monde intérieur que présent aux autres. Plus tard de nombreuses recherches ont essayé de rendre compte de ces mouvements comme reliés à des styles cognitifs, à une différenciation bicamérale etc. Mais rien de concluant n'en est ressorti. La PNL a utilisé cette indication de manière originale et indépendamment des recherches précédentes (pour autant que l'on soit informé de l'histoire vraie de la construction de la PNL). Elle a interprété les hauteurs de directions de regard et pas seulement leur latéralisation (ce qui avait été la tendance dominante des chercheurs). Il existe une centaine d'études (généralement des thèses) qui cherchent à valider cette interprétation faite par la PNL. Le résultat d'ensemble est assez solide quoique les recherches soient inégales. Mais si cette interprétation qui associe une direction à un type de modalité sensorielle semble établie, par contre nous ne disposons d'aucun modèle explicatif neurologique expliquant pourquoi c'est telle direction de regard qui est associée à telle modalité sensorielle et donc à telle partie du cortex : quel lien y a-t-il entre direction vers le haut, modalité visuelle et cortex occipital (aires primaires visuelles) ?

Cependant ces indications externes (donc observables) de la catégorie

d'activité cognitive mise en oeuvre par la personne est précieuse dans le questionnement puisqu'elle permet d'utiliser des prédicats sensoriels adaptés à l'activité cognitive.

**NON CONSCIENT**

Terme générique pour désigner l'ensemble des formes de non-conscience. En effet le terme d'inconscient est trop connoté de la psychanalyse freudienne pour être utilisé avec ce sens. On a ainsi l'inconscient qui est une forme de non-conscience définie par l'hypothèse d'une censure. Il y aurait donc non-conscience par refoulement. Mais le pré conscient est aussi non-conscience, il désigne ce qui n'est pas présent au moment même à la conscience mais qui pourrait l'être facilement puisqu'il a déjà été conscientisé. Par contre le pré réfléchi qui lui aussi est non conscient n'a jamais été conscientisé et doit donc faire l'objet d'une prise de conscience pour l'être. Par ailleurs il existe un non conscient organique -qui probablement le restera à tout jamais- qui décrit le fait que nous n'avons pas conscience du fonctionnement de nos cellules en tant que tel, et qu'il est difficile d'imaginer comment cela serait possible (encore que les techniques de bio feed back montrent que l'on peut déplacer les barrières de conscientisation).

**NON DIRECTIF**

Type d'approche clinique fondée par le psychologue américain C. Rogers. Cette technique thérapeutique a alimenté d'autres domaines d'applications en pédagogie, dans la recherche, dans les relations humaines.

En particulier elle a donné lieu à la systématisation d'une technique d'entretien dit "entretien non directif" qui a eu (à juste titre) beaucoup de succès dans la recherche clinique, en psychologie sociale, en sociologie (cf. ref Blanche). Cette technique a eu l'immense mérite d'attirer l'attention sur les bases de la communication dans une situation d'entretien : attitudes d'écoute (cf. la systématisation de Porter), gestion des silences, techniques de reformulation, rôle de l'empathie, valeurs humanistes d'authenticité de la personne. Selon moi aucune technique d'entretien ne peut ignorer ces bases fondamentales. Cependant si leurs valeurs perdurent, elles sont enracinées dans les techniques thérapeutiques des années 50. Depuis il y a eu une explosion extraordinaire de nouvelles techniques thérapeutiques

basées sur des techniques d'interventions à la fois subtiles, très variées, et respectueuses de la personne aussi. Cette invention multiforme de la capacité à intervenir et respecter permet d'utiliser d'autres approches que la technique non-directive. Pourtant les chercheurs en ce domaine ne semblent pas avoir conscience que ces nouveaux domaines existent et semblent se cantonner à la répétition d'expérimentation ne remettant rien en cause (cf. Blanchet\*\*\*) sans pouvoir imaginer qu'il y a du nouveau et en particulier d'autres utilisations du langage permettant des formulations questionnantes très expertes.

**NON VERBAL**

Tout ce qui dans la communication n'est pas porté directement par l'énonciation : les postures, les gestes, les mimiques, les modifications de couleur, d'aspect de la peau du regard, l'intonation (para verbal\*). Voir gestes, synchronisation, congruence.

**OBSERVABLES**

Tout ce qui se manifeste de façon sensorielle (opposé : inféré) et publique (opposé : privé\*). Les observables peuvent être perçus et enregistrés. Ils constituent une source d'informations précieuses qui peuvent être triangulées avec les traces et les verbalisations.

**PARA VERBAL**

Désigne les paramètres d'intonation et de rythme de l'expression verbale. On sait que suivant le ton avec lequel une chose est exprimée sa signification peut complètement changer.

**PENSÉE PRIVÉE**

Ce qui n'est pas directement observable. Le fonctionnement cognitif et de manière générale l'expérience subjective sont de nature privés.

La pensée privée n'est accessible que d'un point de vue en première personne\*. Le caractère privé signifie aussi intime, personnel par rapport à social. Cependant la notion de privé n'est pas utilisée dans le sens d'idiosyncrasique, sens qui fait l'objet de la critique virulente de Wittgenstein dans l'argument dit du "langage privé". Une pensée peut être privée sans pour autant s'exprimer dans une forme qu'aucune communication sociale n'aurait influencée. Le caractère non observable, intime, personnel de la pensée est compatible avec l'influence sociale qui s'exerce sur le sujet.

**PHÉNOMÉNOLOGIE**

Ecole philosophique dont le fondateur est Husserl. La phénoménologie est une science de l'apparaître, donc à la fois une science de la conscience, de ses actes, et des objets qu'elle vise.

L'apparaître, qui devrait être la chose la plus immédiate, accessible à tous, est souvent confondu avec une apparence superficielle. Dans la mesure où nous ne sommes pas plus experts pour accéder et décrire l'apparaître de notre expérience consciente que pour décrire les objets qui nous entourent. Le fait de regarder un jardin ne donne pas l'oeil du jardinier, et le fait de vouloir dessiner un objet nous fait découvrir surtout que nous ne voyons pas ce que nous regardons et que nous dessinons notre savoir plutôt que ce qui est devant nous. Il en est de même pour nos expériences intérieures, Piaget l'avait lui-même souligné dans son oeuvre.\*\*\*

La phénoménologie des actes, inspirée de l'oeuvre de Husserl et du jeune Sartre est une source d'inspiration constante pour cerner les actes cognitifs que l'entretien d'explicitation essaie de faire décrire. Cependant il ne faut pas confondre la philosophie phénoménologique qui n'est pas une recherche empirique de résultats et la psycho-phénoménologie qui serait la science empirique de l'activité mentale telle qu'elle peut être saisie subjectivement dans le vécu. par ailleurs, à côté de cette phénoménologie des actes, il existe de nombreuses autres phénoménologies plus existentielles, plus concernées par la question du sens et dont se sont beaucoup inspirées les psychologies phénoménologiques américaines (Giorgi ref \*\*\*), canadiennes, ou scandinaves \*\*\*\*.

**POINTS DE VUE,**

Cadre théorique de la psychologie permettant de préciser le format des données que l'on recueille. Malheureusement ce sont les adversaires de l'introspection qui ont créé le vocabulaire d'où une certaine imprécision.

On distingue un point de vue en première personne qui est le fait de se rapporter à sa propre expérience subjective. Mais cette appellation désigne simultanément des pratiques de recherches où le sujet et le chercheur sont confondus (le chercheur se prend lui-même comme objet de recherche) ce qui est inacceptable suivant les critères méthodologiques, s'il ne

prend pas d'autres sujets. Le critère de l'intersubjectivité est un critère qui semble incontournable pour produire un travail scientifique. Cela n'exclue pas que le chercheur fasse lui aussi partie de l'échantillon étudié.

Un point de vue en troisième personne qui est ambigu. Classiquement il désigne le fait de ne pas utiliser ou recueillir d'information sur la dimension subjective, privée de l'expérience. C'est en quelle que sorte traiter le sujet comme si la dimension subjective n'existait pas. Mais il serait plus juste de nommer cette position des chercheurs comme "a-subjective", puisque le point de vue en troisième personne devrait être réservé à la "position d'observateur", à la position tierce quand on demande au sujet d'imaginer ce qui se passe pour un autre que lui, ce qu'il croie que l'autre croie, ce qu'il imagine de la manière dont l'autre procède.

Le point de vue en seconde personne désigne une méthodologie qui recueille des données subjectives (chaque sujet s'exprime pour lui-même à la première personne) mais le chercheur recueille une multiplicité de données en utilisant des tâches différentes, des sujets différents en fonction de son plan d'observation. Dans un point de vue en seconde personne il semble indispensable que le chercheur soit au clair avec sa propre expérience, pour en contrôler les effets inducteurs.

**POSITION DE PAROLE**

Au moment où le sujet s'exprime il entretient un certain rapport avec ce dont il parle. Ce rapport peut être plus ou moins proche, vivant, incarné\* ou au contraire non impliqué. L'entretien d'explicitation vise une position de parole incarnée. Pour cela des indicateurs verbaux et non verbaux sont définis de manière à diagnostiquer l'état de cette position de parole et des techniques de guidage existent qui permettent d'aider le sujet à s'exprimer de cette manière.

**POSITIONS APERCEPTIVES**

POST FIN cf cycle de la gestalt.

**PRE CONSCIENT****PRE RÉFLÉCHI****PRISE DE CONSCIENCE****PROCÉDURAL****PROGRAMMATION NEURO LINGUISTIQUE (P.N.L)****PROTOCOLE****PSYCHO GÉOGRAPHIE**

ref à la notion d'ancrage, à la danse de l'EdE, cf le travail de R. Dilts,

**PSYCHO PHÉNOMÉNOLOGIE**

Sous-discipline de la psychologie qui étudie les actes cognitifs du point de vue de l'apparaître.

**PSYCHOTHÉRAPIE**

comme modèle sous jacent à l'aspect "intervention active \*\*" de l'entretien d'explicitation et comme pratique sociale distincte des situations de formation ou d'analyse de pratique,

**QUESTION****RÉDUCTION**

Le terme de réduction a deux acceptions différentes et quasiment opposées, dans l'explicitation ce sera la seconde -d'origine phénoménologique- qui sera mobilisée. Je commencerai cependant par le premier sens qui est le plus connu.

- le terme de réduction peut être compris de manière privative, appauvrissante. C'est le cas dans la recherche quand on "réduit" toute la complexité d'une conduite de résolution de problème à la durée passée pour l'exécuter, ou au seul résultat final. Il y a alors réduction de la complexité vivante à un indicateur très partiel qui ne va pas vraiment différencier les différentes résolutions de problèmes. Autre exemple celui très actuel qui consiste à penser que l'on puisse "réduire" le cognitif au neuronal.

- la phénoménologie de Husserl a souligné un sens donateur (par opposition à sens privatif) de la réduction. Quand nous sommes pris dans notre habitus\*, les choses sont évidentes, transparentes (cf Varela) la réduction consiste à suspendre ce rapport évident et naturel aux choses familières pour en faire apparaître des aspects qui étaient devant nous et cachés. Ainsi nous mettons sans cesse en jeu la perception, le rappel, l'évocation, nous les utilisons de manière pré réfléchie\*, nous pouvons suspendre l'effectuation de ces gestes mentaux pour les prendre comme objet de questionnement. Ce faisant, nous mettons en place une réduction réflexive qui est la condition première pour que notre

pensée devienne un objet de connaissance en tant qu'acte. A ce moment l'attention se déplace du contenu de l'évocation (son thème, par exemple je suis en train d'évoquer mon ordinateur) qui est ce qui se donne habituellement de façon immédiate et familière, non questionnée, pour viser la manière même dont j'évoque, c'est-à-dire l'acte d'évocation lui-même.

### RÉFLÉCHI

RÉFLÉCHISSANT cf acte réfléchissant.

### RÉFLÉCHISSEMENT

### REMÉDIATION

### RETOUR RÉFLÉXIF

à distinguer du retour réfléchissant\*, à rapprocher de l'analyse de pratique\*.

### SCIENCE ACTION

### SEGMENTATION

des unités propre à chaque niveaux de fragmentation\* de la description\*

### SOUS MODALITÉS

### STRATÉGIE

Terme utilisé en PNL, en particulier par R. Dilts \*\*\*\* pour décrire la structure d'une classe d'actions. R. Dilts distingue entre micro structure pour l'exécution d'actions élémentaires et macro structure en ce qui concerne l'ensemble d'une attitude et des étapes concernant un type de résolution de problème.

### SYNCHRONISATION POSTURALE

La PNL\* a attiré l'attention sur l'importance dans la communication de ne pas avoir un comportement trop différent de celui avec qui on communique. Cela peut concerner la posture, la gestualité, le rythme et le ton de la voix, le rythme respiratoire. Dans la pratique il est conseillé de reproduire discrètement (sans singer, ni reproduire lourdement de façon systématique) un ou plusieurs de ces aspects pour pouvoir s'accorder sur l'interviewé et faciliter la relation. Inversement il est facile de faire l'expérience de la difficulté relationnelle qui peut s'établir du fait d'une trop grande disparité de cette dimension non verbale de la communication.

### TEMPORALITÉS QUALITATIVES

S'opposent à la temporalité quantitative déterminée par les horloges et les calendriers.

1) Toute action peut être saisie en structure à travers trois filtres temporels qualitatifs :

. Sa structure de simple succession, (et après, et ensuite, et juste avant),

. En tant que forme globale (gestalt\*) son cycle en cinq points ante début, début, suite, fin, post fin,

. Pour chaque micro-opération l'enchaînement de base : prise d'information déterminant l'entrée, exécution, prise d'information déterminant le critère de fin (cf. modèle TOTE\*).

2) Sous modalités temporelles et mode de temporalisation :

La structure du déroulement de toute action peut être saisie suivant d'autres traits descriptifs, que l'on peut nommer des sous-modalités temporelles. Par exemple les traits oppositifs immédiat/progressif, continu/discontinu, rythmé/régulier, plein/vide etc.

### THÉMATISATION

Terme générique désignant le fait de produire une formulation langagière développée. Un domaine ou une expérience non thématisée est encore en acte \*. Dans l'entretien d'explicitation nous visons à produire une thématisation descriptive à partir du réfléchissement des vécus passés.

### THÉORIE PROFESSÉE /THÉORIE PRATIQUÉE

### TOTE MODELE

TOTE acronyme de Trigger (déclencheur), Operate (opérer, faire), Test (critère de sortie), Exit (sortir). Cette modélisation du cycle élémentaire de toute micro action a été développée par Miller, Galanter et Pripram dans un livre de psychologie cognitive célèbre paru en 1966 "Plans and the structure of behavior". Depuis un des développeurs de la PNL\*, R. Dilts \*\*\* l'a réutilisé pour analyser le rapport moyen/but. Dans la pratique de l'entretien d'explicitation ce modèle élémentaire est utilisé comme grille de description simplifiée pour la recherche d'information de l'exécution d'une micro-opération. En effet ce qui est le plus facilement verbalisé est l'exécution proprement dite et ce qui reste implicite\* est la prise d'information initiale qui a conduit à choisir d'effectuer cette opération (Comment le saviez-vous ? ou A quoi l'avez-vous reconnu ?) et l'information sur laquelle est basée le critère de fin de l'opération (comment saviez-vous que vous saviez ? A quoi avez-vous reconnu que c'était terminé ?) Le modèle TOTE insiste bien sur la relation fonctionnelle indispensable entre prise d'informations et opération d'exécution.

### TRACES

Toute action sauf celles uniquement mentales génèrent des brouillons, des transformations de la matière, des résultats intermédiaires qui ont dû être notés, le produit final. Quand on n'utilise pas les verbalisations, les traces permettent d'inférer ce qui n'est pas ou plus observable. Pour comprendre cela la meilleure lecture est celle des aventures de Sherlock Holmes spécialiste éminent de la lecture et de l'analyse des traces de toutes sortes. Dans un but de recherche, ou pour faciliter un diagnostic il est intéressant de modifier les tâches utilisées pour qu'elle génèrent sans consignes supplémentaires des traces abondantes.

### TRANSCRIPTION

Le fait d'établir par écrit un enregistrement audio ou vidéo.

La transcription paraît une pratique très recommandable pour son propre perfectionnement dans la technique d'entretien. En effet la lecture permet de révéler les détails des relances et des informations contenues dans les répliques du sujet qui ont été prises en compte ou non entendues. De ce point de vue le fait d'établir soi-même cette transcription permet de s'approprier sa propre performance.

Dans le cadre de la recherche, la transcription des enregistrements est un passage obligé pour constituer le corpus de données de verbalisation à partir duquel les analyses seront possibles.

La réalisation d'une transcription suppose de se donner des règles et une liste de symboles permettant de noter les interruptions, les silences, les intonations. Il est important de prévoir de numéroter en suivant les répliques et les relances de façon à faciliter le repérage dans les analyses où l'on cite des passages transcrits. Enfin il est important de rajouter les didascalies qui donnent vie à la transcription, quand on n'a plus accès à l'enregistrement.

### TRIANGULATION

Mise en relation de données différentes se rapportant à la même conduite cf.\*\*\*\*

Par exemple dans l'étude "A la recherche de la solution perdue \*\*\*\*" les verbalisations sont mises en relation avec l'enregistrement vidéo de la tâche effectuée, et l'analyse des productions du sujet. La triangulation se conçoit dans un cadre de recherche dans le cadre de la validation\* des données de verbalisation.

**VALIDATION.**

Dans le recueil des données de verbalisation à des fins de recherche, comme c'est le cas avec l'entretien d'explicitation, se posent deux questions :

– dans quelle mesure le sujet verbalise bien le contenu de sa propre expérience, et cela concerne la validation interne ;

– dans quelle mesure ce que décrit le sujet est bien ce qui s'est passé, et cela touche à la validation externe.

– 1) La validité interne ne peut être évaluée en terme de vérité, mais en terme de sincérité, ou, ce qui revient au même en terme de vérité subjective. En effet ce que dit le sujet de sa propre expérience est "incorrigeable" \* (Ryle 1974, Searles 1994), ce dont il témoigne est ce qui lui apparaît, et l'on ne peut que recueillir ce qu'il dit comme étant sa vérité. Mais une chose peut être vraie et cependant incomplète ou pouvant être détaillée, il est donc possible d'aider un sujet à s'approcher au plus près de sa vérité en l'aidant à la compléter, en l'aidant à en explorer des facettes dont il n'avait pas les catégories, même s'il en avait le vécu. Si on devait accepter comme sûre et complète toute verbalisation spontanée, aucune psychothérapie ne serait possible puisque en fait le sujet a besoin d'une médiation pour discerner ce qui lui apparaît vraiment. De plus, il est possible, une fois la verbalisation d'explicitation exprimée, de demander au sujet d'évaluer son expérience de verbalisation à travers les trois index \* de singularité, de présentification et de remplissement.

– 2) La validité externe peut concerner différents critères : la vérité de ce qui est dit ; le caractère complet de ce qui est dit relativement au déroulement de l'action, relativement au degré de fragmentation de la description.

L'idéal est de disposer de séries de données indépendantes que l'on peut trianguler \*. Mettre en relation l'analyse de la tâche \*, les traces \* de l'activité, les observables \* et les verbalisations. Même ainsi la validation des verbalisations d'aspects totalement inobservables (actions mentales, texture sensorielle) peut encore poser problème. Le critère de compatibilité entre les propriétés de cet aspect inobservable et les traces est un point qui limite l'espace des descriptions recevables comme valides.

**VECU.**

Le terme de vécu désigne la globalité de la relation du sujet au monde et à lui-même telle qu'il la vit effectivement et l'éprouve dans tous ses aspects. Ce terme est le plus général et le plus neutre pour désigner un moment de la vie d'une personne sans préjuger de la conscience qu'elle a de ce qu'elle vit, sans présupposer aucune conscience ou niveau de conscience particulier : le sommeil profond est aussi bien un vécu qu'un moment de conscience réfléchi. Ainsi le vécu ne présume pas que j'en fasse l'expérience si l'on veut conserver à ce terme la connotation de la conscience. Ou de manière complémentaire on peut dire qu'il ne suffit pas d'avoir vécu une situation pour en avoir fait l'expérience.

**VECU DE REFERENCE.**

Dans la pratique de l'acte réfléchissant qui est l'acte que mobilise l'entretien d'explicitation ce dont le sujet parle est le vécu de référence V1.

Ce vécu de référence peut être lui-même composé : par exemple je décris un entretien que j'ai mené mais qui abordait l'explicitation d'une situation autre pour l'interviewé. Je ne dois pas confondre le questionnement sur ce que disait l'interviewé de sa situation passée (qui est le vécu de référence pour lui) et le questionnement sur la manière dont j'ai conduit l'entretien (qui est mon vécu de référence à moi, le vécu de l'interviewé n'en étant qu'un élément du contexte \*).

Mais au moment où je décris mon vécu de référence V1, je suis en train de vivre un autre vécu V2 qui consiste à évoquer V1, à le décrire. Ce vécu V2 qui se déroule à un autre moment que V1 peut lui-même faire l'objet d'une explicitation pour étudier par exemple la manière dont je m'y prends pour évoquer une situation passée, cela crée un troisième vécu V3 qualitativement différent des deux premiers. Vécu que l'on peut nommer vécu sur-réflexif \* dont l'exploitation permet d'élaborer la méthodologie de l'acte réfléchissant.

# APPROCHE DU SINGULIER

## – DEFINITIONS : *singulier/particulier* .

Usage courant , usage savant .

Sciences du singulier , sciences du général .

## 2– L'ACTION

Primat de la référence à l'action

Problèmes de définition

Action = vécu = toujours singulier

Dimension pré réfléchie de l'action

Traces , observables , verbalisations

## 3– L'ACCES AU SINGULIER

### – POUR LES SUJETS

La référence au spécifié

La position de parole

Acte réfléchi et acte réfléchissant

### – POUR LE CHERCHEUR

Redéfinition de l'objet de recherche

Approche externe / interne

Les réductions du naturellement donné .

## 4– VERBALISATION DU SINGULIER

Description = préjugés théoriques ?

= eidétique

= médiation experte

Quel objet est visé ?

## 5 – TRAITEMENT DES VERBALISATIONS

Clarifier les temporalités .

. temporalités des vécus ,

. temporalités de la verbalisation ,

. temporalité reconstruite .

Axes d'exploitation .

Le programme  
de la conférence  
à laquelle vous n'avez pas pu  
assister  
au CNAM  
le 6 /12/96

**bientôt sur cet  
écran**

l'ensemble  
des transparents  
de la conférence

# Quand le geste parle ...

par

**Phillipe Blanc et Daniel Desjardin**

Dans le cadre d'une formation de perfectionnement de professionnels à la conduite d'installations industrielles en situations perturbées sur simulateur, l'évènement suivant se produit :

Au cours de l'exercice proposé, le responsable des circuits annexes de l'installation est mis à contribution pour en assurer le refroidissement.

Dans le guide d'exploitation de l'installation, il est indiqué que ce refroidissement est obtenu par l'ouverture d'un circuit de décharge de vapeur. La température étant liée à la pression, il suffit de faire baisser la pression pour faire baisser la température.

Malheureusement, l'opérateur effectue une manoeuvre inappropriée qui provoque une augmentation de la pression du circuit jusqu'à l'ouverture d'une soupape de protection de celui-ci.

Voici comment, à partir de cette erreur de manipulation, l'analyse de la situation qui s'en est suivie s'est déroulée pour que cet opérateur prenne conscience de son erreur.

Formateur :

Au moment de l'application du guide d'exploitation, par quoi tu as commencé ?

Opérateur : (après réflexion)

Nous étions au paragraphe x et on m'a demandé de refroidir.

Formateur :

Et quand tu refroidis, qu'est ce que tu fais ?

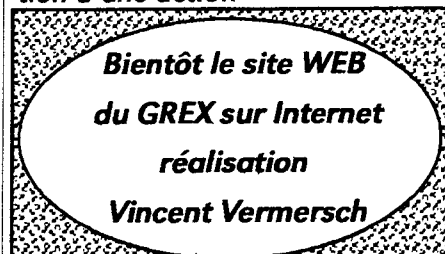
Opérateur :

J'utilise le circuit de décharge à l'atmosphère et je demande une pression plus faible. Tout en répondant, il mime le geste qu'il a accompli sur son panneau de commande. Son geste correspond à celui d'un demande de pression plus forte, c'est à dire qu'il est en sens inverse de ce qu'il dit, mais il ne s'en rend pas compte !

Intervention du chef de poste :

"Regarde le geste que tu fais. Il est contradictoire avec l'objectif de baisse de pression !"

Après un moment de surprise de l'opérateur qui savait ce qu'il aurait du faire et la prise de conscience de ce qu'il avait réellement fait, la discussion pouvait alors rebondir sur les moyens de vérification d'une action



## AGENDA 96-97

### Séminaires

vendredi 11 octobre 1996  
vendredi 29 novembre 1996  
vendredi 24 janvier 1997  
vendredi 4 avril 1997  
vendredi 30 mai 1997

### Saint-Eble

du mardi matin 26  
au vendredi après-midi 29  
août 1997

## Programme du séminaire de recherche VENDREDI 24 janvier 1997 de 10 h à 17 h 30, au Collège des Irlandais

5 rue des Irlandais Paris 75005 tel : 01 45 35 59 79

derrière le Panthéon, entre la rue de l'Estrapade et la rue Lhomond, RER Luxembourg, ou Métro Cardinal Lemoine

- Informations diverses.
- Discussion et réaction(s) aux articles du bulletin du GREX.
- Présentation de l'approche PRH par Bertrands Willerval.
- Explication et fonctions de managers par Catherine Le Hir.
- Echos d'une étude action par Alain Dauthy
- Définition du programme de mars et mai.