

# *L'entretien d'explicitation et les obstacles à la description de l'activité*

*Frédéric Borde*

*Article publié dans « Questions d'orientation », revue de l'Association des Conseillers d'Orientation-Psychologues de France (ACOP-France). Au mois de septembre 2016, se sont tenues les Journées Nationales D'Etudes de l'Association des Conseillers d'Orientation-Psychologues de France (ACOP-France) à Albi. J'ai été invité à y participer à une table ronde sur le thème de l'accompagnement, afin de présenter l'entretien d'explicitation. Jean-Louis Guerche, directeur de publication de la revue de l'ACOP, « Questions d'orientation » m'a ensuite proposé de publier mon intervention dans les actes de ces journées. En voici le texte.*

Afin de définir une méthode d'entretien, parmi toutes celles qui existent, il est bon de partir de ses objectifs particuliers. Selon la définition de son inventeur, Pierre Vermersch, « l'entretien d'explicitation est un ensemble de pratiques d'écoute basées sur des grilles de repérage de ce qui est dit et de techniques de formulations de relances qui visent à aider, à accompagner la verbalisation de l'action dans un but descriptif ».

## **L'activité réelle**

Dans le vocabulaire de ce psychologue, si « action » et « activité » sont équivalentes, il faut néanmoins préciser que l'activité visée ici est spécifiquement l'activité *réelle*. Ne tardons pas à prendre un exemple illustratif : Paul sait faire une excellente tarte aux pommes et il accepte volontiers d'en donner la recette. Pourtant, il semble y oublier quelque chose, puisque sa grand-mère, après plusieurs tentatives, ne parvient pas à obtenir l'équivalent de sa tarte aux pommes, bien qu'elle garantisse le respect de ses indications. Il y manque, parions-le, ce qui fait le savoir-faire particulier de Paul, son *tournemain*. C'est un thème bien connu, et le double sens de l'expression est intéressant : à la fois il évoque un acte exécuté par la main, dont la tête ignore à peu près tout, mais aussi la rapidité, « en moins de temps qu'il n'en faut pour tourner la main ». Le tournemain est paradigmatique de l'activité réelle car il présente d'abord le caractère d'être incarné, « c'est la main qui sait », et une temporalité à l'échelle du dixième de seconde, qui est l'échelle décisive dès que l'on décrit la succession des étapes d'une activité, telle qu'elle s'est *réellement* déroulée pour le sujet. Or, pour transmettre sa recette, Paul a fait comme tout le monde, il a désigné des objets : des pommes, des ingrédients, des ustensiles et il a mentionné les actes qui permettront de la réaliser en mobilisant ce qu'il sait déjà : peut-être le souvenir d'une recette qui lui a été transmise, et aussi une synthèse de ses habitudes. Il n'est pas entré dans les détails, mais a construit une représentation générale, un ensemble de prescriptions exposées dans l'ordre successif. En transmettant cette généralité, il a suivi le format standard, l'idée que nous partageons de la description d'une activité.

Le thème du tournemain est aussi intéressant parce qu'il pointe vers un domaine particulier de l'activité, celui du talent, de l'inspiration, au bout duquel se trouve le thème du génie et, avec lui, le *mystère*. Paul voudrait bien instruire sa grand-mère, mais il a beau chercher, ce qui fait l'excellence de sa tarte aux pommes demeure un mystère... d'abord pour lui-même. Grâce à sa connotation de réussite, d'expertise, le tournemain bénéficie d'une valorisation sociale et son manteau d'inaccessibilité ne semble taillé que pour lui. Mais c'est l'arbre qui cache la forêt. Le fait est que la grande majorité de notre activité, dans sa banalité, dans sa répétition quotidienne, reste pour nous invisible.

## **L'obstacle naturel**

Pour éclairer ce paradoxe, nous pouvons recourir au concept d'« abstraction empirique », proposé par Jean Piaget dans le cadre de son étude sur la prise de conscience. L'abstraction empirique qualifie un savoir-faire, une connaissance en acte qui se différencie d'une connaissance construite, thématifiée, dont nous pouvons rendre raison. L'abstraction empirique est « ce que je sais faire » sans pour autant « savoir comment je le fais ». Dans l'épistémologie constructiviste de Piaget, nos actes se sont construits dans l'ajustement progressif aux

conditions de réussite imposées par notre environnement. Selon cette proposition, l'homme a d'abord su agir, puis il lui a fallu comprendre ce qu'il avait fait pour réussir. Sa conscience s'est donc construite par des séries d'« abstractions réfléchissantes », autant de prises de conscience de son activité réelle. Or, de l'activité, ce qui apparaît en premier est son *résultat* : « cette tarte aux pommes est exceptionnelle ! ». L'étape suivante consiste à accéder aux *moyens* utilisés par Paul pour atteindre ce résultat. Certes, à l'occasion d'une nouvelle réalisation, sa grand-mère peut l'observer en train d'agir, mais comment accéder aux éléments décisifs : les prises d'informations, les identifications, les prises de décision, les microgestes ? Bref, comment accéder à la subjectivité de Paul dont lui-même n'est pas conscient ?

Le champ théorique de la psychanalyse a conféré une grande célébrité à la notion d'« inconscient ». Mais avec la notion d'« abstraction empirique » apparaît une autre forme d'inconscient, qui n'est plus affaire de censure des désirs au regard d'un surmoi, mais résulte d'une nécessité pragmatique : l'homme construit sa vie sous la forme d'un quotidien, il cherche la répétition des situations, il cherche à établir de la stabilité dans son rapport au monde, il instaure des *habitus*. Or, le confort d'un *habitus* revient à agir de manière « automatique », sans être consciemment présent à chaque phase de chacun de nos actes. Dans le fil du quotidien, nos actes répétés se sédimentent, se schématisent, s'autonomisent jusqu'à disparaître à nos yeux. Notre activité devient invisible, nous savons qu'elle a lieu, mais elle constitue, en nous, une vaste région sauvage.

Pour autre exemple, une situation classique amenée par le cadre de la V.A.E. manifeste cette forme d'inconscient : une personne, depuis quinze ans, remplit parfaitement ses fonctions mais se trouve dans l'incapacité de décrire ce qu'elle fait. Comme elle n'a pas de formation, elle ne peut recourir au prescrit, aux savoirs, elle ne dispose d'aucune catégorie lui permettant de mettre en forme son activité. A la question « que faites-vous dans votre quotidien professionnel ? », rien ne se présente à elle, et ce vide est un gouffre, elle en conçoit une angoisse, une perte de confiance qui risque, si rien n'y est fait, d'atteindre son identité professionnelle. Or, ce vide que rencontre sa visée n'est absolument pas la mesure de sa compétence, ou de son intelligence, ni de ses problématiques personnelles. Il constitue la difficulté, pour tout un chacun, d'accéder à la région sauvage. Pour dépasser cet obstacle naturel, il faut une médiation qui provoquera une abstraction réfléchissante, à la manière d'un miroir.

### **L'obstacle culturel**

Nous sommes des êtres de langage, et notre équipement le plus courant nous offre, parmi d'autres, la possibilité de « poser des questions ». Si nous poursuivons le but d'aider une personne à accéder à son activité réelle, et que nous tâchons d'assurer cette médiation sur la base de notre langue habituelle, nous constaterons plusieurs limites.

Une première question nous vient facilement : « Paul, comment fais-tu cette tarte aux pommes exceptionnelle ? ». Nous l'avons vu, Paul a déjà répondu par une recette en bonne et due forme. Nous aurions une chance d'obtenir une autre réponse en demandant « Comment as-tu fait cette tarte aux pommes exceptionnelle ? ». Nous avons changé le temps : nous n'employons plus un présent de généralité, mais le passé composé, qui confère un statut singulier à la tarte aux pommes. Il ne s'agit plus de « cette fameuse tarte aux pommes de Paul » mais de celle qui se trouve devant nous. L'entretien d'explicitation commence donc par la sélection d'un moment singulier d'activité, qui a eu lieu dans son temps unique, et que Pierre Vermersch nomme « moment spécifié ».

Maintenant la difficulté commence pour Paul. Il ne peut plus recourir à des généralités, mais se trouve invité à décrire ce dont il ne se souvient pas. Il va avoir besoin de notre accompagnement.

C'est à ce stade que, dans la plupart des cas, nous constatons que nous ne savons pas quoi questionner. L'orientation de notre langue habituelle est façonnée par notre manière d'être dans le monde : nous sommes tournés vers les choses tangibles, les objets avec lesquels nous interagissons, vers les résultats. Notre langue est très peu tournée vers notre monde intérieur, et encore moins vers la région sauvage. C'est là un obstacle culturel, nos questions n'amènent que des évidences, et l'interviewé ne dit que ce qu'il sait déjà.

Éventuellement, nous lui demandons « pourquoi » il a fait de telle ou telle manière, mais cela n'amène que des explications, des justifications. Nos questions spontanées sont contre-productives, elles partent dans tous les sens, nous ne savons pas comment structurer notre entretien.

Nous nous aidons de nos propres expériences, de nos savoirs et nous forgeons nos questions à partir de nos représentations, et, c'est affreux, nous nous rendons bien compte que nous induisons les réponses, nous en arrivons presque à lui raconter ce qu'il a fait, ne lui laissant plus qu'un espace de confirmation ou d'infirmité de notre récit.

Alors nous faisons éventuellement un effort en direction du monde intérieur. C'est un constat de formateur :

statistiquement, la question la plus disponible dans cette circonstance est « qu'est-ce que vous avez ressenti ? ». C'est donc l'émotion qui nous apparaît comme une poignée privilégiée pour attraper la subjectivité. Il est vrai que l'émotion tient un rôle important dans la vie de notre conscience ainsi que dans nos conduites. Antonio Damasio l'a mis en valeur dans le champ des sciences cognitives. Il est aussi vrai, sans doute, que l'émotion est notre pont le plus familier vers notre monde intérieur puisqu'elle nous adresse, dans une certaine autonomie, des messages de notre inconscient. Mais c'est précisément pour cette raison que dans le cadre de l'entretien d'explicitation, nous ne prendrons pas l'émotion comme objet de nos questions sans savoir ce que cela engage : il n'est pas de fil conducteur plus efficace vers les problématiques de la personne. Si nous l'empruntons, nous installons de fait une relation de type psychothérapeutique. A cet endroit, le professionnel retrouve la question déontologique.

### **Obstacle méthodologique**

Ce n'était pas encore assez de difficultés. Même en admettant que nous sachions questionner Paul de manière efficace, nous ne pouvons pas l'interrompre durant sa tâche sans risquer d'altérer sa tarte aux pommes. Il y a ici une nécessité écologique : l'activité, pour être réelle, demande le respect de ses conditions naturelles. Nous ne pourrions la questionner que dans l'après-coup.

Aux approximations du langage, à la polysémie des verbalisations nous allons devoir ajouter le filtre, de sombre réputation, de la mémoire. On lui reproche d'être sélective, subjective, partielle, partielle, invérifiable, déformante, fallacieuse, courte... et on a bien raison. Notre malheur, c'est que notre mémoire est le support de notre vie mentale, de notre identité et donc, toujours selon une perspective constructiviste, de notre monde. La maladie d'Alzheimer, en devenant le paradigme de la vie sans mémoire, révèle, par défaut, son importance.

C'est pour son rôle clé dans notre existence qu'elle a figuré parmi les objets de la psychologie expérimentale naissante et que de nombreuses recherches continuent à produire de nouveaux modèles, de nouvelles variétés, au point qu'il serait plus pertinent, aujourd'hui, de parler des mémoires.

Parmi toutes ces mémoires observées, il en est une qui n'est longtemps restée qu'à l'état d'épisode littéraire, la fameuse « madeleine de Proust ». Vécue par tout un chacun de manière imprévisible, non-reproductible en laboratoire, elle n'a pu faire l'objet d'études expérimentales. Pourtant, cette mémoire déclenchée par la sensibilité montre une acuité, une vivacité qui tranche avec le souvenir habituel, bref et figé. Cultivée par l'auteur, cette mémoire semble apte à produire une anamnèse monumentale, *La Recherche du temps perdu*, qui, bien que romanesque, restitue les détails d'un monde entier. Avec cette remarquable fidélité, il faut aussi remarquer que les vécus qui font retour provoquent la surprise : rien n'indiquait qu'ils avaient été mémorisés.

Depuis les années 70, sous l'influence des travaux de Tulving ou de Baddeley, on peut faire le lien entre la « madeleine », la « mémoire de travail » et la « mémoire épisodique » qui qualifient cette mémoire qui se crée involontairement, en continuité. On se demande quand elle a démarré, ce qu'elle prend en compte, quelle est sa durée effective, quelles sont ses traces, comment elle peut être mobilisée. Mais on sait que tout le monde la produit. C'est elle qui vous permet de retrouver ce que vous avez mangé ce matin, alors que vous n'aviez aucun projet de mémoriser votre petit-déjeuner. Or, comme l'a montré Marie-Loup Eustache, les travaux théoriques de ces auteurs trouvent leurs sources dans ceux du philosophe Edmund Husserl, théoricien de la phénoménologie.

Si l'épistémologie de Piaget permet de comprendre les obstacles à la description de l'activité, la phénoménologie de Husserl permet de comprendre les moyens de les dépasser. C'est ce qui a amené Pierre Vermersch à qualifier son travail théorique de « psycho-phénoménologie ».

### **Dépassement des obstacles**

Revenons à notre situation concrète, mais laissons ici la tarte aux pommes, Paul et sa grand-mère, car la description de l'activité réelle semble relever d'enjeux nettement plus importants.

Si nous avons vu juste, nous savons maintenant que la majeure partie de ce qui constitue notre vie quotidienne, nos savoir-faire, les identités qui leur sont attachées et les micromondes, professionnels et personnels, dans lesquels nous évoluons constituent la partie immergée de l'iceberg, et que de solides obstacles nous empêchent

d'en faire une appropriation, d'enrichir notre connaissance de nous-mêmes, aussi bien d'un point de vue individuel que d'un point de vue scientifique.

Nous devons alors reconnaître, d'un point de vue épistémologique, que les obstacles énumérés et la manière de les dépasser s'écartent des critères de la psychologie expérimentale, hérités des sciences physiques. Mais là où rien ne semblait possible, comme le montre souvent l'histoire de l'introspection, nous allons pouvoir guider une personne dans la rencontre d'elle-même, et lui faire prendre conscience de ce qu'elle sait faire, de l'écart entre ses idées reçues et la réalité de ce qu'elle est, si « nous sommes ce que nous faisons ».

Pour cela, nous allons d'abord nous mettre d'accord sur nos buts et nous assurer de son consentement à décrire ses vécus. C'est un préalable éthique nécessaire.

Puis, en lui proposant de se référer à un moment spécifié de son activité, nous allons, par nos questions, éveiller sa « mémoire de travail » que, avec Husserl, nous préférons nommer la « rétention ».

Cet éveil de la rétention est la clé de voûte de l'entretien d'explicitation. Comme la P.N.L. l'a découvert, on créera un substitut de madeleine en mobilisant la sensorialité de l'interviewé par des questions sur le contexte de son activité. A partir de cet instant, la personne que nous accompagnons sera absorbée, plus présente à son action passée qu'à la situation de l'entretien.

Alors, nous ferons en sorte de n'utiliser que ses propres mots, dans des questions « en structure ». Nous n'apporterons aucun contenu, nous agirons comme un miroir.

Mener un entretien d'explicitation est, pour une part importante, contre-intuitif. Dans nos contrées, les êtres qui se comportent spontanément comme un miroir se comptent au rang des exceptions. Ceux que l'on rencontre, le plus souvent, ont suivi une formation qu'aucun texte ne peut prétendre accomplir.

## **Conclusion**

« Mais si l'on adopte ce point de vue, se dira le lecteur, si l'on considère la réalité entière comme de l'activité et le sujet comme de l'activité qui devient par moments consciente d'elle-même et du monde, ne va-t-on pas se priver de tout repère stable ? Je lui répondrai que ses repères anciens vont en effet vaciller ou disparaître, ou seront du moins mis en suspens tant qu'il regardera les choses ainsi. Mais, en adoptant ce point de vue, ajouterai-je, il développera une connaissance nouvelle de la réalité et disposera de repères d'un genre différent : les lois de l'activité. »

Je commence à perdre mes repères stables quand j'écoute une personne décrire une expérience, que pourtant nous avons vécue ensemble, à l'instant, et dont la version ne recoupe en rien celle que j'en pourrais donner. Je croyais jusqu'alors que nous vivions tous dans le monde sur le même mode, mais me voilà obligé, si je conserve ma bonne foi, de me décentrer.

J'étais, jusque-là, mon propre et seul repère quant à la conscience, je n'en avais jamais rencontré d'autres.

J'avais toujours projeté la mienne... de manière confuse, puisqu'elle-même je ne la connaissais pas.

Combien de fausses représentations vais-je encore déconstruire dans ce retour aux choses mêmes... autant de « repères » que j'avais adoptés sans relation avec le réel de mon activité, sans relation avec le monde tel qu'il s'était donné à ma sensibilité.

C'est la dimension de cette démarche d'explicitation, de cette ouverture : à la mesure du monde.