



HAL
open science

Fondements théoriques et conditions de mise en œuvre d'un entretien hybride.

Christiane Montandon

► **To cite this version:**

Christiane Montandon. Fondements théoriques et conditions de mise en œuvre d'un entretien hybride..
Fondements théoriques et conditions de mise en œuvre d'un entretien hybride., L'Harmattan, 2014,
Action et savoir-Recherche, 978-2-343-03993-0. hal-04678238

HAL Id: hal-04678238

<https://hal.u-pec.fr/hal-04678238>

Submitted on 26 Aug 2024

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

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

Fondements théoriques et conditions de mise en œuvre d'un entretien hybride.

Problématique

L'idée du caractère hybride de l'entretien d'explicitation (EdE) vise à explorer les passages aux frontières de deux ou plusieurs champs distincts, d'un point de vue méthodologique, épistémologique ou praxéologique. La notion d'hybridation implique zone de contact, croisement de deux espèces différentes, issues de deux champs différents pour faire advenir une nouvelle ipséité¹, qui va se développer indépendamment des formes originaires de l'entretien.

Du point de vue méthodologique, ce terme d'hybridation renvoie aux conditions d'utilisation de l'EdE dans des contextes diversifiés. On assiste à un processus d'hybridation des postures qu'induit cette multiplicité des contextes, témoignant de la malléabilité des modalités de mise en œuvre de cette situation intersubjective qui préside à la dynamique des relations entre intervieweur et interviewé. On pourra parler ainsi d'une hybridation extrinsèque.

Mais celle-ci n'est possible qu'à condition d'une hybridation plus inhérente à la nature même de l'EdE, qui réside dans la construction progressive de ce nouveau type d'entretien. Pierre Vermersch utilisait en 1994 un terme qui évoque plutôt une juxtaposition de techniques de relances :

« L'entretien d'explicitation est un mixte d'attitudes, tant que l'élève est dans les conditions d'accès à la verbalisation de l'action, il y a une écoute très ouverte et très proche de l'attitude non directive...Mais, quand la verbalisation part dans d'autres domaines, qu'elle reste au niveau du jugement ou qu'elle traite de tâches en général, alors il y a intervention de la part de l'intervieweur » (Vermersch, 1994, p. 54).

Or ce passage fréquent entre non-directivité et guidage, canalisation active, préside à l'émergence d'une posture complexe, radicalement nouvelle, qui forme en soi à elle seule, une catégorie d'entretien inédit, hybride. L'EdE apparaît comme une mouture, une bouture, épistémologiquement parlant, de plusieurs courants disciplinaires, d'une part, mais aussi au croisement de différentes pratiques thérapeutiques ou de formation. Ce qui peut apparaître comme juxtaposé, extrinsèquement différent, quand on associe plusieurs types d'entretiens, s'avère révéler une connivence, un enchevêtrement interne plus étroitement lié, inhérent à la

¹ Ce terme philosophique définit ce qui fait qu'un être est lui-même et non pas autre chose. L'EdE n'est pas un entretien parmi d'autres, mais une nouvelle forme d'entretien, qui comporte en lui-même ses propres caractéristiques qui en font précisément un être hybride.

structure même de la conscience, quand on interroge les fondements épistémologiques qui ont présidé à ce qui caractérise l'EdE. Pierre Vermersch s'est longuement expliqué sur les influences et les emprunts opérés dans le champ psychothérapeutique :

«Ma formation de psychothérapeute m'a conduit à découvrir et à apprécier l'attitude consistant à intervenir "en structure" et à rester non-directif sur le contenu, et cette attitude organise la pratique de l'entretien d'explicitation contrairement au style non directif. » (Vermersch, 2003, p.22)

En effet cette variabilité et cette souplesse méthodologique s'enracinent d'abord, d'un point de vue épistémologique, dans la confrontation entre phénoménologie, psychologie clinique, et linguistique. Ces croisements disciplinaires convoquent une posture clinique, qui a réclamé, de la part de son concepteur, une oscillation constante entre démarche de théorisation et mise en pratique. Cette position charnière, théorico-pratique, met en évidence la nécessité de penser la corrélation entre options épistémologiques et choix méthodologiques. En effet, la théorisation des divers états et actes de conscience et leur vérification dans la pratique de mise en évocation contribuent à développer des aspects méthodologiques de plus en plus spécifiques de la part du chercheur et des conditions pratiques de plus en plus détaillées dans le déroulement du guidage de la part du formateur. En quoi des recherches au moyen de l'EdE sont-elles tributaires d'une formation préalable à l'EdE ? Et inversement en quoi la formation à l'EdE permet de mesurer l'impact des retombées théoriques sur la pratique de l'entretien ?

Pour explorer ces différents niveaux d'hybridation, il me semble auparavant nécessaire de comprendre ce qui a présidé à l'avènement de cette hybridité. D'un point de vue épistémologique, les conditions de constitution de l'EdE, telles que les décrit Pierre Vermersch dans son dernier ouvrage, témoignent d'une inévitable complémentarité dialectique entre recherche et formation, d'une part. D'autre part, l'entretien, comme pratique sociale, exige d'un point de vue méthodologique des aménagements spécifiques pour susciter une posture d'évocation, selon le degré d'implication de l'interviewé et l'absence ou la présence d'une demande d'entretien de sa part.

1. Articulation recherche et formation, théorie et pratique

Pierre Vermersch relie systématiquement sa démarche de recherche à des préoccupations pratiques, pour « fonder une véritable méthodologie reproductible, à laquelle il est possible de former des praticiens, des étudiants et des chercheurs de manière précise » (Vermersch, 2012,

p. 88). Son refus de dissocier recherche et formation, tout en les distinguant, s'appuie sur les raisons suivantes :

- du côté de la personne interviewée, il y va de sa capacité à décrire de manière fine son expérience subjective, à verbaliser son vécu ; ce qui pose la question d'une formation préalable, ou du moins d'une sensibilisation à la posture de l'évocation qui permettrait au sujet de mieux avoir accès à ses états internes ;
- du côté de l'intervieweur, qui veut étudier le développement des démarches cognitives et des processus de choix décisionnels, il y va de « ses capacités à guider, à accompagner de manière non inductive le sujet à accéder et à décrire son expérience » (Vermersch, 2012, p. 97).
- dans le champ des métiers de la relation en général, l'enjeu est de pouvoir fonder, sur une théorie de l'intersubjectivité, une clinique de la relation, pour prendre en compte les conditions relationnelles et psychiques nécessaires pour accéder à son propre vécu en étant accompagné dans sa verbalisation. Il insiste alors sur la richesse du savoir faire des praticiens, en tenant compte des modalités pluridimensionnelles dans lesquelles « un contenu de pensée se donne, et s'effectue » (Vermersch, 2012, p. 108). Ainsi ce sont les praticiens qui indiquent au chercheur vers où diriger ses objets et interrogations de recherche. Le chercheur se doit alors lui aussi de devenir praticien expert d'une démarche d'explicitation, à partir du moment où celle-ci est à la fois un moyen d'accéder au vécu, un outil méthodologique de recherche et l'objet même de la recherche.
- la complémentarité indispensable entre praticiens et chercheurs tient à ce que « les praticiens sont toujours largement en avance sur la recherche, mais ce n'est pas eux qui la produisent » (Vermersch, 2012, p. 325). C'est pourquoi Pierre Vermersch appelle de ses vœux une collaboration étroite entre chercheurs et praticiens, dans une perspective pluridisciplinaire, « dans lequel le travail des praticiens est essentiel », comme l'est tout autant le travail de théorisation des chercheurs. Or cette théorisation de la pratique se déploie à un double niveau : la nécessité de se former en tant que chercheur se double de la nécessité de former les autres chercheurs, et donc ce devenir formateur appelle une théorisation de la pratique de formation. Ici est franchie une autre frontière, en passant des techniques d'entretien aux principes méthodologiques, qui se fondent sur une théorie de la conscience et des différentes couches de vécu, une théorie de l'attention et des effets perlocutoires.

Cette « articulation théorie/pratique où la compréhension de ce qu'il se passe chez le pratiquant (interviewé, élève, opérateur), permet au professionnel de choisir les actes qu'il pose » (Vermesch, 2012, p. 200) montre la nécessité, en formation, de relier logique d'intelligibilité et logique d'efficacité. « Pour servir cette volonté d'application en temps réel du passage adéquat entre intention et énonciation, l'animation des stages 'entretien d'explicitation' m'a montré qu'il était intéressant de pouvoir se représenter les effets perlocutoires de manière très concrète. » (Vermersch, 2012, p. 316). Aussi ce troisième statut, celui de formateur, et non plus seulement de chercheur ou de praticien, permet une double focalisation, non plus seulement sur l'intervieweur ou sur l'interviewé mais sur l'interaction entre les deux. « Ma pratique de formation à l'entretien d'explicitation m'amène (...) à corriger sans cesse des formulations *inefficaces* à des degrés divers. » (Vermersch, 2012, p. 293)

Un tel statut offre distanciation et possibilité d'intervenir en temps réel en confrontant les effets des relances du stagiaire et ceux de ses propres relances. Le terrain de la formation se révèle donc comme un laboratoire inépuisable d'expériences pour effectuer « des repérages de ce qui marche et de ce qui ne marche pas. » (Vermersch, 2012, p. 325). Au delà de la dichotomie théorie/pratique, c'est donc la triangulation : recherche, pratique et formation, qui m'apparaît le principe organisateur de l'oscillation constante entre démarche empirique et besoin de théorisation. La formation opère cette médiation par la nécessité de transmettre des apports théoriques et de créer les conditions d'un incontournable recours à la mise en situation pratique. Cet « enseignement a engendré une mise en forme et une systématisation des outils, tout en développant des questions sur ce qui en fonde l'efficacité. Vouloir documenter ces questions, c'était prendre la pratique comme objet de recherche. » (Vermersch, 2012, p. 325) Il ne s'agit plus alors, par une telle volonté de fondation, d'une simple technique d'entretien, mais d'une véritable méthodologie, qui fournit des règles praxéologiques pour rendre opérationnelle la démarche d'explicitation. Tels ont été les facteurs décisifs de la constitution de cette hybridité.

Cette intrication des différents points de vue, épistémologique, méthodologique et pragmatique, justifie que soient approfondis davantage les divers niveaux d'hybridation mis en œuvre dans l'EdE, à partir d'une expérience de formation avec des étudiants à l'université d'une part, et d'autre part d'une démarche de recherche où je suis intervenue auprès de médecins en formation continue. Aussi n'est-il pas innocent que ce soit à la frontière entre deux postures énonciatives, celle des conditions de négociation du contrat avant l'entretien lui-même et celle de la mise en évocation, qu'advient la question des fondements théoriques

(théorie des différents modes de la conscience, de la rétention, de l'attention) et des outils méthodologiques appropriés (formulation des consignes, modélisation des effets perlocutoires). Ce détour par l'analyse que Pierre Vermersch propose dans son ouvrage permet d'inscrire cette réflexion sur les divers niveaux d'hybridation à partir de ce point névralgique, inaugural de la posture spécifique à l'entretien d'explicitation qu'est la position de parole incarnée (PPI).

2. La mise en évocation : enjeu stratégique et moments charnières dans le maintien de la position de parole incarnée

Les obstacles et résistances, survenus pour amener les étudiants, ou les personnes interrogées lors d'entretiens de recherche, à se mettre en évocation indiquent cette zone frontière. Dès 2004, déjà, Pierre Vermersch avait pointé les difficultés rencontrées dans un contexte de recherche, à solliciter l'acte d'évocation, pour amener l'interviewé à se déplacer vers la PPI (Vermersch, 2004, p. 20).

2.1 Examen des objectifs/obstacles rencontrés en formation d'adultes

Le Diplôme Universitaire de Formation d'Adultes présente la formation à l'entretien d'explicitation comme l'occasion de mieux comprendre et pratiquer la médiation cognitive, en acquérant des outils méthodologiques pour accompagner les apprenants dans une démarche de métacognition. S'inscrivant dans un arrière-plan théorique du développement des potentialités des sujets apprenants, cette formation combine apports théoriques de l'apprentissage et pratique des outils du PEI (Programme d'Enrichissement Instrumental, Paravy & Martin, 1995) : en référence à Vygotski, le recours à divers types de médiation est ce qui permet d'opérationnaliser les diverses fonctions de l'activité de tutelle. Les étudiants apprennent ainsi à manier sur eux-mêmes et sur leurs pairs les diverses dimensions des médiations cognitives en pratiquant la métacognition.

Le module de formation à l'EdE vient donc en milieu de formation, alors que les étudiants ont déjà une pratique assez suivie de ces outils : ils ont pratiqué entre eux des moments de verbalisation, à chaud, sur leur manière de procéder face à une tâche. Se familiariser à l'EdE cherche à faciliter, pour les étudiants, un changement de statut, celui de formateur, en vue du

stage² qu'ils ont à effectuer : il s'agissait pour eux de mettre en œuvre auprès des stagiaires une démarche d'éducabilité cognitive, de les accompagner dans leurs processus d'apprentissage et de développer des compétences métacognitives, en ayant recours à des moments d'explicitation.

Cette formation se déroulait dans les locaux de l'université, l'enjeu étant d'explorer alternativement la position d'intervieweur (B) et d'interviewé (A) pour faire l'expérience de la prise de parole incarnée, pour savoir comment maintenir A en évocation et le guider dans la verbalisation de sa démarche cognitive. Aussi une des consignes de la situation d'entretien était de laisser venir une séance de PEI qui a intéressé l'étudiant soit en tant que stagiaire soit en tant que formateur. Mon analyse des conditions de mise en œuvre et du déroulement des entretiens s'appuie sur des dossiers rédigés par les étudiants pour valider ce module ; il leur était demandé de retranscrire deux entretiens, de les analyser et de les comparer, en tant que A et en tant que B. C'est ainsi que V. dans son dossier insiste sur la différence des lieux et du climat dans lequel se sont déroulés ces deux entretiens :

« notre corpus se compose de deux entretiens. Or ceux-ci ont été réalisés dans des cadres différents. Ainsi, le premier s'est déroulé lors d'un cours de formation aux techniques de l'entretien d'explicitation ...Le second entretien a, quant à lui, été conduit en dehors du cadre scolaire. »

L'impact du lieu d'énonciation, comme facteur structurant la temporalité de A et les postures respectives de A et de B, apparaît ici déterminant dans son expérience, au point qu'elle insiste sur les contraintes temporelles que j'avais imposées, (une demi-heure d'entretien, puis 20 minutes de mise en commun où chaque dyade « a pu exprimer les difficultés rencontrées dans leurs postures respectives ») :

« L'intervieweur de notre dyade a ainsi évoqué les difficultés de guidage en les expliquant par la simultanéité de l'écoute, de la compréhension du message et de la formulation des relances. L'interviewé a, quant à lui, mentionné la fatigue ressentie lors de l'entretien par la conjugaison de l'effort de concentration lié à l'évocation et à la fatigue de la journée de formation ».

V. insiste sur le climat plus détendu du second entretien, qui se passe dans son appartement, et sur la durée beaucoup plus longue, où A et B ont pris après l'entretien le temps d'échanger sur ce que cet entretien leur avait apporté.

² La validation du diplôme passe par la rédaction d'un dossier de terrain à partir des interventions menées lors d'un stage de 60 heures négocié par l'étudiant auprès d'une institution de son choix.

Lors du premier entretien, la manière dont B démarre soulève le risque d'une contradiction sous-jacente entre la nécessaire implication que réclame la mise en évocation et le simple exercice qui peut sembler artificiel, et ne pas répondre à une vraie demande :

« je te remercie d'avoir accepté de te prêter à l'exercice de l'entretien d'explicitation et je te propose si tu es d'accord qu'on puisse revenir ensemble sur une séance de PEI pendant laquelle heu tu... »

Plus loin, V. revient sur cette connotation « scolaire » en analysant comment B a cessé de se centrer sur le rapport de A à son vécu, car elle voulait à tout prix « pouvoir se représenter la page abordée » sur laquelle A se focalisait et elle « a bloqué le déroulement naturel de la pensée de l'interviewé » :

« Durant cette focalisation l'interviewé a failli perdre sa position de parole incarnée. Il n'a toutefois pas lutté pour défendre le moment qui l'intéressait, peut-être car il s'agissait d'un exercice scolaire ».

Cette double expérience à occuper alternativement les positions de A et de B permet à V. de mieux comprendre comment en tant que B, on peut aider A à rester dans la position de parole incarnée. En effet si B se centre sur le contenu noématique de ce que dit A, et non sur sa visée intentionnelle et les processus noétiques qui l'accompagnent, B risque de couper ce processus de réfléchissement par lequel A entre en rapport avec son vécu :

« À certains moments l'interviewé est gêné, voire entravé dans son discours, par les interventions de l'intervieweur ».

Dans le second entretien, V. en tant que B, prend conscience qu'elle ne laisse pas A choisir le moment qui l'intéresse :

« Celui-ci ne s'est toutefois pas laissé faire et a affirmé son désintérêt pour le moment choisi et dirigé l'entretien sur le moment qui l'intéressait, préservant ainsi sa position de parole incarnée ».

L'expérience de cette double posture est indispensable pour explorer décalage ou adéquation entre intention et énonciation chez B, pour les vivre de l'intérieur ou observer les effets du non-maintien en évocation. L'échec ou la réussite de la co-construction d'une intersubjectivité partagée interrogent les conditions d'émergence de cet espace hybride, à la fois réalité interne et réalité externe, dans une intersection commune à A et à B : tel est le caractère intrinsèque de cette hybridation où B se forme potentiellement pour devenir A, ou encore pour se former B doit s'éprouver aussi en tant que A. C'est parce que l'un ne va pas sans l'autre qu'il peut y avoir auto-explicitation. C'est aussi pourquoi on ne peut pas séparer recherche et formation.

Cette structure même de l'activité formatrice se fonde sur cette caractéristique de la conscience de pouvoir se prendre elle-même comme objet. Husserl définit précisément la conscience par son intentionnalité, c'est-à-dire « cette particularité foncière et générale de la conscience d'être conscience *de* quelque chose, de porter, en sa qualité de *cogito*, son *cogitatum* en elle-même. » (Husserl, 1953, p. 28) Donc pas d'acte de penser sans objet pensé, pas de cogito sans cogitationes. Cette chose est ainsi à la fois une chose *de* la conscience, dans son aspect noétique, et une chose *pour* la conscience, c'est là son aspect noématique.

Puisque l'EdE vise à recueillir les actes du penser, (« le penser en acte »), il s'agit donc de prendre comme cogitationes, objet de pensée, les processus mentaux eux-mêmes, ceci n'étant possible que par une attitude spécifique, attitude réflexive, « révélation psychologique de mon moi à moi-même. » (Husserl, 1953, p. 32) Dans la situation d'EdE, ce qui est visé comme contenus par l'intervieweur B, ce sont les modalités noétiques, mais qui sont en même temps, en tant que cogitationes, d'ordre noématique. Une telle attitude réflexive confère à ces faits de conscience une unité noémato-noétique (Husserl, 1953, p. 35), comme étant caractéristique d'une structure synthétique, puisque à la fois contenus de connaissance, de conscience et processus, actes de penser, à partir de quoi s'effectue un remplissement de sens.

Si donc, du point de vue épistémologique, une telle posture réflexive requise dans l'EdE saisit, dans ce qui se dit, une synthèse originelle à caractère noétique et noématique, « unité identique d'une multiplicité de modalités de conscience noémato-noétiques », alors il va de soi qu'il est nécessaire qu'au niveau méthodologique l'entretien d'explicitation mette en œuvre des conditions spécifiques pour accéder à une telle structure synthétique, qui ne peut être saisie dans l'immédiateté. C'est pourquoi l'enjeu de la formation est d'éprouver successivement, et simultanément, ce qui m'apparaît en tant que B, et en tant que A. La raison du recours au A témoin qu'a développé Pierre Vermersch à partir de 2009 réside dans cette complémentarité entre A et B, de telle sorte que B se forme grâce à la posture de A et que A prenne peu à peu conscience de ce qu'il advient en lui grâce aux relances de B. Cette permutation foncière de ces deux lieux d'énonciation, que rend possible la réflexivité de la conscience, est ce qui fonde l'hybridité intrinsèque de l'EDE.

Une telle complémentarité permet de mieux comprendre comment passer inévitablement de la situation d'entretien à l'auto explicitation, où le sujet s'entretient avec lui-même. D'ailleurs les trois objectifs affichés d'emblée par Pierre Vermersch contenait déjà ce passage de la recherche, à la formation, puis à l'autoformation.

Un autre aspect de l'hybridation réside dans la notion même d'entretien, comme situation sociale d'interactions entre deux interlocuteurs, qui ont des objectifs et des attentes souvent

respectivement différentes, selon l'origine de la demande. La demande de formation, venue des étudiants, peut être entendue comme un allant de soi. Cependant quand vient la mise en situation concrète d'entretien, il n'en demeure pas moins qu'il est bon de formuler l'objectif poursuivi. Aussi, dans un autre dossier de terrain, une étudiante, P., souligne combien sont restés implicites et l'objectif et les attentes de l'interviewée. Elle analyse ainsi la consigne :

« Implicitement cette consigne impliquait un guidage de l'interviewée vers la PPI. Le deuxième temps concerne un moment « que tu aimerais comprendre », donc l'objectif non formulé de l'entretien est que l'intervieweuse aide l'interviewée à s'auto informer ».

Elle impute ce manque de clarification à ce qu'il a lieu en début de formation. Là encore, le contexte universitaire induit des difficultés dans un investissement personnel, en fonction des représentations de son caractère artificiel ; l'intervieweuse en effet commence l'entretien en disant : « merci d'avoir accepté de jouer avec moi ». P. insiste sur l'importance, pour entrer et se maintenir en évocation, de prendre le temps de clarifier le cadre de l'entretien :

« Il me semble que si nous avions clarifié les attentes de chacune, cela m'aurait, éventuellement, permis d'exprimer mon souhait premier qui était de laisser venir et pas obligatoirement de comprendre ».

Elle impute alors à ce déficit de clarification des attentes sa difficulté à se mettre vraiment en évocation, car il lui manque l'élément déclencheur pour trouver du sens à s'engager dans ce retour sur soi. En effet, en début d'entretien, pour créer les conditions favorables à l'évocation, l'important est de s'ancrer sur ce qui motive A : prendre en compte ce qui est important pour A renvoie à un troisième terme, au pôle égoïque. C'est cette triangulation, pôle noétique, pôle noématique et pôle égoïque qui justifie les diverses modalités d'intervention de B et fonde le caractère intrinsèquement hybride de l'EdE, puisque c'est là que se joue la permutation possible entre les lieux d'énonciation à partir desquels se positionnent les sujets. Contrairement aux autres types d'entretiens, qui sont unidimensionnels, l'EDE s'inscrit dans cette multi-référentialité de pôles.

Dans son dossier de terrain, quand elle aborde en conclusion les « points de vue du sujet », P. développe une forme d'auto explicitation pour mieux comprendre son impossibilité de se mettre en évocation :

« Ce que j'ai vécu pendant cet exercice est assez paradoxal : j'étais dans la relation, en train de parler de cette expérience et me sentais entendue, mais en même temps, j'étais hors de la relation. C'est-à-dire que je m'entendais discourir, en me disant que ce que je verbalisais n'était que des généralités, des affects, que j'étais trop distanciée de mon vécu : je me voyais en train de me voir faire (de lire le sujet, les photocopies, de surligner...), je n'étais pas en

train de faire. En fait, j'étais observatrice à deux niveaux, observatrice de ce passé et observatrice de ce que j'étais en train de vivre au cours de l'entretien ».

Elle analyse très finement certains facteurs de ce dédoublement : *« je voulais « lâcher prise, mais je n'y arrivais pas. Le rythme des relances ne me permettait pas de laisser mon esprit flotter ».* Le manque de guidage en structure et non sur les détails du contenu de la page l'empêchait de s'installer dans le moment spécifié :

« Ce n'est qu'après avoir avancé dans la formation, puis après avoir retranscrit l'entretien que je me suis rendue compte, qu'en fait, je n'avais pas été guidée pour pouvoir accéder à ma mémoire concrète et pas suffisamment canalisée dans ma verbalisation ».

Elle prend conscience de l'importance de l'ante début de l'entretien, où prendre le temps d'instaurer le contrat d'attelage, pour négocier et verbaliser les objectifs respectifs de chacun, constitue un espace intermédiaire, un sas, pour s'acheminer vers le moment où B énonce la consigne pour amener à l'évocation. C'est là que se situe la frontière entre la situation sociale de tout entretien et la posture spécifique à l'EDE.

2.2 L'intervention du chercheur au sein d'une formation DIU (Diplôme InterUniversitaire)

Le second contexte d'analyse des conditions de mise en évocation concerne une démarche de recherche dont les entretiens se font auprès de médecins en formation pour obtenir la qualification de médecins régulateurs³. Analyser les conditions mises en place par le chercheur pour faciliter cette évocation est d'autant plus nécessaire que l'expérience professionnelle des interviewés s'appuie sur des routines procédurales excessivement prégnantes. Ces médecins régulateurs suivent des protocoles standardisés de questionnement d'autant plus codés que la situation d'urgence vitale est caractérisée par une forte valence émotionnelle et un grand degré d'incertitude. Le caractère paradoxal de la situation de régulation tient à son caractère à la fois routinier et aléatoire, totalement imprévisible, et fortement porteur d'incertitude et de complexité, à plusieurs niveaux. De telles conditions de travail sont loin d'être négligeables pour comprendre quelles conditions respecter pour favoriser l'entrée dans l'évocation.

³ La phase exploratoire de cette recherche a commencé en 2011 et se poursuit désormais en une recherche interdisciplinaire, intitulée 'Activité décisionnelle à distance du patient, des médecins du SAMU Centre 15'. Cette recherche a débuté en septembre 2013 pour deux ans, sur les SAMU de Créteil et d'Amiens. Coordonnée par Alain Mouchet, elle implique 6 enseignants chercheurs du laboratoire de sciences de l'éducation LIRTES et 3 chercheurs du laboratoire de médecine ARSCC de l'UPEC. Plusieurs auteurs de ce livre y participent avec moi : F. Montandon, E. Maître de Pembroke, A. Mouchet.

Pour étudier les interactions langagières et le climat émotionnel accompagnant les communications, au sein du collectif de travail que représente la salle de régulation, ainsi que les conditions de l'échange téléphonique, j'ai mené d'abord trois entretiens non directifs de recherche (ENDR), pour me familiariser avec ce contexte. Cela me permettait de prendre en compte la complexité des facteurs sociaux et relationnels (le collectif de travail, le climat dans la salle, les différents moments de la journée où le médecin est d'astreinte) qui ne manquent pas de retentir sur la dimension subjective de ces prises de décisions. Cette familiarisation avec le contexte de travail des interviewés est corrélative réciproquement de leur propre familiarisation avec la situation d'entretien : le repérage de la posture de neutralité bienveillante de l'intervieweur par l'interviewé est d'autant plus importante que les personnes interrogées font partie d'un diplôme universitaire. Les trois ENDR, qui ont précédé de quelques mois les EdE avec les mêmes personnes, ont permis d'aménager ce que j'appelle un espace interculturel commun, espace transitionnel qui prépare l'interviewé à vouloir aller plus loin dans la description. Voilà en effet comment G-A termine l'entretien :

« G-A. : votre première question, c'était ce que signifie pour moi être en salle de régulation, et je ne vous ai pas parlé de ce que ça signifie pour moi, là je vous ai parlé plutôt des transmissions, ça veut dire être disponible, ça veut dire s'assurer que ça fonctionne bien, ça veut dire aussi être à l'écoute des appelants, et là on n'est même pas arrivé au moment où je décroche ! C'est étonnant, mais on n'est même pas arrivé là !

M : oui, alors je vais vous répondre tout de suite, on va arrêter là ; il y aura un deuxième entretien qui s'appelle un entretien d'explicitation...

G : d'accord

M : là c'était qu'est-ce qui ressort pour vous globalement d'être en salle de régulation. En tant que chercheur, ce serait une erreur de se focaliser uniquement sur l'appelant !

G : oui, c'est un des rôles mais il y a beaucoup d'autres choses, l'appelant quand il appellera, il y a un moment où je lui parlerai, et il y a un moment où je prends une décision, il y a tout le moment de communication que j'aurais avec lui, mais le moment qui se passe avec lui au téléphone, il est préparé... et pour arriver à ce que je vous ai dit, l'équipe ça compte énormément, c'est pourquoi le rôle du régulateur et le travail de régulation, c'est s'assurer que tout fonctionne bien. »

Pour accéder aux différents niveaux de fonctionnement cognitif des régulateurs, l'EdE comme outil méthodologique de recueil des processus d'organisation des prises de décision s'impose comme particulièrement approprié. J'ai donc mené des EdE auprès de dix médecins, les trois premiers ayant bénéficié d'abord d'un entretien exploratoire, et quelques mois plus tard, après

leur avoir envoyé la retranscription de cet entretien exploratoire, j'ai mené avec eux un EdE. Un des facteurs qui détermine le climat de l'entretien vient de l'ambiguïté du contexte dans lequel initialement ont eu lieu les entretiens ; c'est au sein même de la formation, entre deux cours, qu'ils étaient sollicités pour accepter un entretien. Ce contexte n'est pas sans incidence, surtout au début, sur la représentation que ces médecins pouvaient se faire de l'utilisation de l'entretien, comme pouvant servir à la validation de la formation. Pour lever cette ambiguïté, il est alors d'autant plus nécessaire de préciser les objectifs de recueil d'informations en vue de la recherche. La responsable du diplôme et moi-même avons présenté dès le départ, devant l'ensemble du groupe, l'enjeu de mieux comprendre le déroulement des processus décisionnels. J'ai moi-même réitéré cet objectif de recherche en début de contrat pour clarifier nos positionnements respectifs, autant institutionnels, (je n'appartiens pas à la faculté de médecine, mais à la faculté des sciences de l'éducation) que situationnels (je suis là pour recueillir leurs expériences de régulateur et pour aider chacun à décrire ce qu'il y fait). Dans ce cadre, cette combinaison entre ENDR, (moins impliquant) et EdE, conduit à une nouvelle forme d'hybridation, une hybridation extrinsèque, qui cependant ne laisse pas de retentir sur le déroulé de l'entretien d'explicitation lui-même. Ces médecins n'étaient pas initialement demandeurs, d'une part, et d'autre part il me faut prendre en compte les représentations sociales qu'ils peuvent avoir de la situation même d'entretien, comme situation d'interaction socialement connoté, accompagné d'une valence de volonté « scientifique ».

Cependant le second paradoxe tient à ce que la forte valence émotionnelle des situations vécues est balayée par la succession incessante de nouveaux appels pendant une durée d'astreinte de 6 à 12 heures, parfois plus, ce qui exige une très grande concentration sur des cas totalement différents et mobilise sans arrêt une mémoire de travail à court terme qui se renouvelle sans cesse, au point que les régulateurs sortent « vidés » de la salle de régulation. Un tel climat de tension réclame un temps de décompression, de récupération, si l'on ne veut pas ne recueillir que des généralités et pouvoir accéder à l'évocation d'un moment spécifié.

Les trois médecins qui ont bénéficié d'un entretien exploratoire abordent l'EdE avec un désir de s'impliquer, de comprendre leur vécu, les autres n'accèdent à cette posture d'évocation que s'ils choisissent une situation à forte charge émotionnelle.

Ainsi, lors de l'EdE, G-A choisit de décrire son expérience de ne pas avoir su prendre de décision : il montre à quel point pour lui il y a un lien très fort entre la manière dont il prend conscience de ses stratégies décisionnelles et les enjeux identitaires qui s'enracinent dans des affirmations axiologiques de responsabilité éthique vis-à-vis du patient, et où il avait caractérisé le « bon » régulateur comme quelqu'un de toujours accessible, de toujours

disponible. Après un temps d'échange où il hésite entre une situation qui concerne des difficultés avec les appelants et un exemple de dysfonctionnement au niveau opérationnel, il opte pour une situation qu'il a mal vécue :

« Un exemple où je n'ai pas pris de décision. C'est l'exemple parfait où je suis... en fait c'est mon inaccessibilité vis-à-vis des permanenciers qui euh... pose un problème. Et donc évidemment je me targue d'être accessible, par définition ».

Un autre entretien avec C., médecin généraliste, témoigne d'une très forte continuité, d'une mise en résonance entre l'ENDR et l'EdE. Elle a déjà 24 ans de pratique de régulation, activité qu'elle présente comme quelque chose de très valorisant, et surtout beaucoup plus gratifiant pour elle, et plus satisfaisant, grâce à un travail en équipe, que son exercice en libéral dans son cabinet :

« Déjà être en groupe, entrer dans la salle de régulation, c'est entrer dans un système qui pour moi signifie un ensemble d'interactions entre différentes personnes qui ont différentes fonctions pour aboutir à une régulation correcte et adéquate ; ça peut être un moment de plaisir quand tout fonctionne bien et qu'on sait que tout va aller. »

Elle insiste beaucoup dans l'entretien exploratoire sur l'importance de la qualité relationnelle au sein du collectif de travail, avec des personnes dont le travail n'inspire pas confiance ; elle pointe alors les moments stratégiques qui requièrent sa vigilance :

« Démarrer, se configurer, identifier l'interlocuteur ; le moment du démarrage est important, c'est un travail de groupe, on voit avec qui on va travailler, cela entraîne une relation de confiance ou de méfiance, selon l'environnement professionnel, on a plus ou moins confiance, quelquefois on peut déléguer, ou bien on est plus ou moins vigilant, en retrait, au cas où on n'aurait pas de confiance en l'autre. »

L'implication dont elle fait déjà preuve dans l'entretien exploratoire, son exigence de rigueur, de précision dans la description de ses expériences en salle de régulation se retrouvent dès le début de l'EdE quand elle éprouve le besoin de préciser l'objectif de l'entretien et de me faire reformuler la consigne :

« Pour mieux comprendre, pour mieux faire après, faire bien après, peut être, c'est ça la question, mieux comprendre permettra de ne pas faire pareil et donc d'éviter des écueils aussi ! Il est difficile dans la régulation d'éviter des écueils qui peuvent surgir et être source de problèmes ! »

Ce temps de négociation, qui n'avait pas eu lieu dans le premier entretien, s'avère pour l'EdE indispensable. Le choix de la situation spécifiée en dépend. À travers sa reformulation c'est

une demande de précision qu'elle m'adresse, je prends alors conscience de l'ambiguïté de ma consigne de départ, où je n'ai pas assez précisé ce qu'en tant que chercheur j'attendais d'elle : « *Je vous propose, si vous êtes d'accord, de prendre le temps de laisser venir à vous un moment d'une situation de régulation qui vous a semblé importante et où vous aimeriez mieux comprendre ce qui s'est passé ...* ».

Il est non seulement nécessaire de formuler l'objet de la recherche, en précisant par exemple : « comprendre comment vous prenez une décision », mais surtout cela montre la nécessité de rappeler le contrat d'attelage en demandant à A de formuler son propre objectif de l'entretien. Cette mise au point lui a permis par la suite d'entrer en évocation en abordant deux situations, une situation vécue négativement et une situation vécue positivement (SVN et SVP).

Parmi les autres interviewés qui n'ont pas bénéficié dans un premier temps d'un entretien exploratoire, deux médecins ont eu des difficultés à entrer en évocation ; pour l'un, il s'est senti obligé de répondre à la proposition d'entretien que lui adressait la responsable du diplôme, pour l'autre, l'entretien d'explicitation devait porter, en fonction du protocole de recherche, sur une situation de simulation (passage devant le simulphone⁴) qui implique d'entrer en relation avec des voix enregistrées ; cette situation très artificielle est donc dépourvue de toute dimension d'urgence vitale, perçue comme un pur moyen de formation, sans implication émotionnelle, en voulant tester uniquement les connaissances médicales rationnelles du médecin. Aussi N. a eu du mal à prendre la position de parole incarnée ; car pour des raisons d'organisation matérielle, l'entretien a lieu juste après être passée devant le simulphone, ce qui pouvait laisser croire que c'était pour vérifier et valider sa prestation. Mais surtout la dimension existentielle de confrontation avec un patient dont on ressent à la voix l'angoisse, la souffrance, la panique, le désarroi, la demande d'aide, joue un rôle déterminant dans l'expérience vécue de la relation et la mobilisation des différents niveaux de fonctionnement mental. Ce qui est totalement absent du simulphone.

L'émotion, loin d'inhiber les processus décisionnels et l'acuité attentionnelle, stimule le fonctionnement cognitif et la mobilisation des compétences d'expertise. (Blanc, 2006). La prégnance émotionnelle facilite en effet l'entrée dans l'évocation. Je terminerai avec L., qui a voulu choisir une situation d'urgence qu'elle avait vécue plusieurs années auparavant, mais qui lui avait laissé des traces mnésiques tellement fortes qu'elle a désiré en faire l'objet de l'entretien. Voilà ce qu'elle me dit après que nous nous sommes entendues sur l'objectif de l'entretien et après la formulation de la consigne :

⁴ Simulphone : modélisation informatisée présentant des situations expérimentales standardisées avec patient simulé.

« A : il y a plein de choses qui me viennent en tête là...

B : donc prenez le temps de savoir laquelle choisir

A : oui, laquelle ? ...euh.. ; quelque chose de récent...je réfléchis hein...

B : oui, oui, prenez votre temps...

A : il y en a une qui me saute tout de suite aux yeux, mais c'était tout au début de la régulation. C'était une guidance d'accouchement par le siège... C'est quant même assez spécial, mais c'était tout au début où on me lâchait un peu seule en régulation, euh... mais celle là ça remonte à longtemps... »

Son désir de mieux comprendre comment elle s'y est prise pour aider le père à faire accoucher sa femme dans la voiture était tel qu'elle s'est replongée dans la manière dont elle visualisait les pages de ses notes et du livre de médecine, sans jamais quitter l'évocation. Il y avait là pour elle un enjeu à la fois existentiel et identitaire, comme un moment inaugural de consécration dans sa nouvelle fonction de médecin régulateur ! Elle précisait de plus qu'elle n'avait jamais effectué un accouchement réellement :

« J'étais très peu au fait des accouchements par ma propre expérience, je veux dire, j'avais fait que des accouchements ce qu'on appelle à quatre mains, je n'en avais jamais fait vraiment moi, on est toujours guidé par quelqu'un, c'est-à-dire qu'on pose nos mains mais il y a la sage femme qui est avec nous, c'est-à-dire il y a toujours un référent dans la salle. En pré hospitalier, j'avais eu un accouchement, mais c'était tête première, tandis que là c'était accouchement à domicile, guidance par téléphone et siège ! On peut dire que c'était trois éléments qui m'ont mis dans un état impressionnant au téléphone ! Je ne m'en suis pas rendu compte, je me souviens de ma position, je me suis réfugiée, comme ça, baissée la tête, et je voyais tous les dessins de l'accouchement, ce qui fallait faire ».

Elle accompagne son discours des gestes qu'elle-même décrit. L'intensité et le plaisir qu'elle avait à s'avancer de plus en plus dans les détails de ce qu'elle avait réalisé, dans la précision avec laquelle elle retrouvait les gestes et les termes qu'elle avait prononcés à l'adresse du père apparaissent comme des facteurs intrinsèquement décisifs pour caractériser cette expérience d'évocation.

L'analyse de ces exemples me permet de modéliser les paramètres retenus pour instaurer des conditions susceptibles de faciliter une PPI et m'amène à dégager deux grands axes qui combinent hybridation extrinsèque et hybridation intrinsèque. D'une part, la présence d'un espace intermédiaire, d'un sas, permet de passer d'une activité professionnelle, ou d'une situation de formation diplômante, à un retour sur soi et une focalisation attentionnelle sur propre vécu, et ce par trois étapes : l'ante début qui présente le contexte est là pour lever

l'ambiguïté de la situation; recourir ou non à un ENDR (on peut mener un véritable entretien exploratoire, dissocié de l'EdE, ou bien commencer par une mise en situation d'entretien pendant un quart d'heure, pour préparer à la mise en évocation), enfin énoncer un contrat d'attelage en précisant l'origine de la demande du point de vue du chercheur, les objectifs poursuivis par la recherche et les enjeux professionnels qui s'y rattachent. Cela aide l'interviewé à formuler les motifs qui l'ont amené à accepter cet entretien, en précisant ce que, en tant que professionnel, il peut attendre d'un EdE et en quoi cela peut répondre à un vrai besoin d'élucidation de sa pratique professionnelle. D'autre part, la convergence entre les objets thématiques identifiés dans la recherche et les intérêts, préoccupations, états internes des interviewés au moment de l'évocation favorise d'autant plus la PPI que la charge émotionnelle de la situation réelle professionnellement impliquante est un déclencheur du rappel de la situation spécifiée. Les deux autres facteurs favorisant l'évocation sont la variable temporelle (temps de latence entre la situation vécue et son rappel) et le contraste entre SVP/SVN, concernant l'identité professionnelle (pôle égoïque).

Conclusion

On constate que le contexte, comme principe organisateur de la dynamique interactionnelle (Montandon, 2011), est ce qui facilite ou entrave le passage d'une frontière à une autre, d'un niveau de conscience à un autre. Il se caractérise par un système topologique hybride, en combinant facteurs individuels (vécu expérientiel, parcours biographique), déterminants psychosociaux, (nature du lieu, représentations sociales de la situation d'entretien, moment et durée de la négociation, statuts respectifs des interlocuteurs) et cadre institutionnel (origine de la demande d'entretien, ce que le chercheur/formateur institue, comme objet et ce qu'il affronte comme environnement institué). Les conditions de l'émergence d'un espace intersubjectif partagé reposent sur la caractéristique intrinsèque à la conscience de se prendre elle-même pour objet ; ce réfléchissement, puis cette réflexivité de la conscience, comme condition d'accès à l'expérience vécue, sont facilités par l'aménagement d'une zone de contact, qui est bien un espace hybride co-construit et co-produit au fur et à mesure du cheminement et de la dynamique interactionnelle de deux acteurs en situation d'entretien. Le cas où la construction d'un espace intersubjectif partagé échoue met d'autant mieux en lumière le rôle de l'empathie (Hochmann, 2012) assumée par l'intervieweur et l'enjeu qu'il y a à développer une psycho-phénoménologie de l'intersubjectivité.

Bibliographie

Blanc, N. (2006). *Émotion et Cognition : Quand l'émotion parle à la Cognition*. Paris: Éditions InPress.

Hochmann, J. (2012) *Une histoire de l'empathie*. Odile Jacob.

Husserl E. (1953) *Méditations cartésiennes. Introduction à la phénoménologie*. Vrin.

Montandon C. (2011) « Interaction », p. 728- 732. In Michela Marzano (Dir) *Dictionnaire de la violence*. PUF. 1546 p.

Paravy Gaston, Martin Jacques (Dir.) (1995) *Pédagogies de la médiation. Autour du PEI*. Chronique sociale.

Vermersch P. (2003) Des origines de l'EdE aux questions transversales à tout recueil de données a posteriori. *Expliciter*, n° 50.

Vermersch P. (2004) *Expliciter*, n° 56, p. 20.

Vermersch, P (2006) *L'entretien d'explicitation*. ESF, 5^{ème} édition.

Vermersch P. (2012) *Explicitation et phénoménologie. Vers une psychophénoménologie*. PUF.