

Pierre VERMERSCH

CNRS / EPHE

Laboratoire de psychologie du Travail

41 rue Gay-Lussac 75005 Paris France

GS Activités Cognitives complexes

Comment faites vous ?

L'accès aux connaissances inconscientes de l'opérateur est-il possible ?

#### Résumé

L'intérêt que la psychologie cognitive de terrain porte à l'analyse détaillée du fonctionnement intellectuel d'un opérateur se heurte aux difficultés d'avoir accès à ses connaissances implicites . Nous proposons des éléments théoriques pour prendre en compte le fonctionnement cognitif inconscient normal , et une méthode pour en rendre l'accès possible . Conçu à partir de techniques exportées du domaine de la psychothérapie , l'entretien d'explicitation permet d'aider l'opérateur à élargir notablement le champ des informations conscientisables.

mots clefs : cognitif, connaissances implicites , inconscient , entretien .

#### Introduction : l'analyse des protocoles individuels et les connaissances implicites .

Depuis de nombreuses années, on peut observer dans les méthodes mises en oeuvre dans les psychologies de terrain une évolution vers l'analyse détaillée du fonctionnement cognitif individuel . Cette tendance, que reflète l'utilisation d'enregistrements vidéos, ou l'affinement de la description et de l'analyse des protocoles individuels exprime l'intérêt

pour des buts de recherches nouveaux . En effet, la base de la recherche comme de l'intervention sur les différents terrains ( travail, formation ...) réclame une information précise sur la manière dont un opérateur s'y prends pour effectuer une tâche donnée, afin de pouvoir établir un diagnostic précis de ses difficultés, trouver une remédiation appropriée ou modeliser une compétence particulièrement exemplaire .

A partir de l'analyse des traces de l' activité de l'opérateur, cette information précise peut être en partie reconstituée par inférence . Par ailleurs il est devenu courant, quand cela est possible, d'encourager l'opérateur à verbaliser ce qu'il fait pendant l'exécution de la tâche ou à posteriori ( Cuny et al 1981 ,Ericsson & Simon 1984, Leplat & Hoc 1981) .

Dans la pratique, une partie importante de l'information dont le psychologue aimerait disposer est implicite chez l'opérateur (Broadbent et al 1986), c'est à dire, que il ne les verbalise pas spontanément .

Je me suis intéressé à ces connaissances implicites suivant deux voies différentes :

- la première, porte sur le fonctionnement cognitif inconscient normal et essaie de répondre sur le plan théorique aux questions : ce fonctionnement inconscient est-il conscientisable , à quelles conditions ? Par rapport à quels contenus ?
- la seconde, explore les techniques issues des psychothérapies actuelles qui apportent une réponse pratique à ces questions .

De cette double démarche est née une méthode que j'ai nommé l'entretien d'explicitation qui a pour but d'aider le sujet à verbaliser ce qui est conscientisable .

1- Elements théoriques : le sujet peut il avoir accès à ses connaissances inconscientes ?  
A quelles conditions ? Par rapport à quels contenus ?

Que le sujet ait des connaissances inconscientes qui n'en sont pas moins très efficaces est une donnée quotidienne banale (Shevrin 1980) . Dans le domaine génétique , les travaux de J . Piaget sur les lois de la prise de conscience, sur le décalage existant par exemple entre la réussite pratique et la compréhension verbalisée (Piaget 1937, 1974a, 1974b) ont bien

thématisé le domaine . Dans un ouvrage collectif récent Bowers (1984) fait une revue de toutes les données expérimentales ou on a pu établir l'importance du fonctionnement cognitif inconscient normal . Mais ces connaissances ne sont elles pas vouées à rester inaccessibles à l'auto-observation ?

Nisbett & Wilson (1977), dans un article polémique important, répondent par l'affirmative en défendant la thèse - qu'ils qualifient de contre-intuitive- que les informations obtenues en interrogeant directement le sujet sur les raisons de sa conduite sont imprécises et mêmes fausses, et qu'il n'existe pas de démarche d'introspection mais simplement l'expression des théories naïves du sujet . De la discussion qui a suivie (Smith & Miller 1978, White 1980, Bowers 1984, Erickson & Simon 1984) il ressort un point important . Les auteurs posent des questions à partir de " pourquoi" , donc sur la causalité d'une situation de psychologie sociale ou les sujets sont manipulés à leur insu, or, dit Bowers, il est normal que les sujets ne sachent pas répondre sur les causes de leur comportement car c'est de l'ordre du nécessairement inconscient , au sens où l'on est inconscient de ce que l'on ne comprend pas . Piaget (1971) exprime une opinion assez proche quand il affirme que le sujet est inconscient des structures opératoires , c'est à dire de ce qui sous-tend l'organisation des actions , il y a là un inconscient cognitif qui est condamné à le rester . Il est donc exclu que le sujet nous informe directement de la structure de son activité et les questions qui commencent par des " pourquoi" ne sont probablement pas les plus informatives pour ce qui est d'accéder à l'implicite .

Sur quoi le sujet peut-il alors nous informer ? Et qu'est ce qui est accessible à son introspection sollicitée par l'observateur ?

On peut aborder cette question sous deux angles différents complémentaires :

- Le premier porte sur les catégories d'informations réputées accessibles, plusieurs auteurs précisent en critiquant Nisbett & Wilson que le contenu de l'expérience du sujet est accessible à son introspection, c'est à dire les événements sensoriels ou encore les procédés ou procédures mises en jeu . La question qui reste en suspens dans ce débat c'est

de savoir si le sujet à accès aux processus cognitifs eux-mêmes (White 1980) . Il me semble que la confusion porte sur la distinction entre point de vue de l'observateur ( ici un psychologue) qui manipule un concept qui ne prends son sens qu' en référence à un cadre théorique et le point de vue du sujet : que comprendrait- il si on lui posait la question en ces termes ? Les processus ne sont pas observables directement , ni en observant ce que fait un opérateur ni par l'observation de son propre vécu, dans les deux cas la description des processus est le résultat d'une inférence . Par contre, si on peut obtenir des données supplémentaires issues de l'auto-observation du détails des événements qui se sont déroulés du point de vue du sujet pendant l'exécution de la tâche, on aura des chances d'aller plus loin dans l'analyse des processus cognitifs . Dans la pratique une des grandes difficultés est que le sujet souvent reste muet ou répons par un " je ne sais pas" difficile à dépasser .

Y-a-t-il un nouveau procédé à trouver pour obtenir cette information ou bien le sujet n'en a t il plus la mémoire ? C'est là un deuxième angle de réflexion que Kihlstrom (1984) explore dans le détail en articulant les différents modèles de l'inconscient et de la mémoire et en distinguant entre ce qui est conscient, ce qui est disponible en mémoire permanente , et ce qui est inconscient dans le sens d'innaccessible à la connaissance du sujet . Dans ce dernier domaine, il classe les connaissances procédurales qui structurent la prise d'information, en ce sens il est très proche des positions de Piaget(1971) . Dans ce qui est disponible, il situe les connaissances déclaratives ou encore la mémoire épisodique au sens de Tulving , c'est à dire tout ce qui se rapporte aux expériences personnelles spécifiques .

Quant à cette mémoire, la conclusion qui se dégage est qu'il est impossible de démontrer qu'il existe une limite à sa capacité et à l'accès que le sujet peut en avoir . Loftus & Loftus (1980) qui travaillent sur le témoignage visuel ont fait une revue de question sur l'existence d'une mémoire permanente . Ils précisent, que toute limite observée peut toujours être mise en cause par une aide au rappel particulièrement pertinente, ce qui rejoint la position des psychologues travaillant sur la mémoire ou la conviction semble

établie que le rappel est plus dépendant de la technique de rappel que de la nature de la trace .

Nous n'abordons ici que quelques éléments du cadre théorique qui donne une place aux fonctionnements cognitifs inconscients normaux . L'intérêt me semble de pouvoir éclairer l'ensemble du fonctionnement intellectuel en y intégrant des aspects important mais qui ont été négligés .

Au niveau méthodologique cela ouvre une réflexion sur les différents types de données accessible au premier degré à travers la démarche introspective . Reste à savoir si ces considérations théoriques pour pertinentes qu'elles soient, trouvent une traduction pratique, condition nécessaire pour l'intégrer dans une démarche de recherche .

## 2 - Une discipline spécialisée dans le rappel du non-conscient : la psychothérapie .

Loin de la psychologie du travail et encore plus de la psychologie expérimentale, il est une discipline de la psychologie qui peut être envisagée comme spécialisée dans l'aide au rappel de souvenirs enfouis. Que ce soit dans un but cathartique avec la recherche d'événements traumatiques de la petite enfance, ou que ce soit dans les approches non-régressives, dans l'explicitation très détaillée de la manière dont un patient s'y prend dans sa vie quotidienne pour créer un conflit, pour se rendre malade ...La possibilité de ce rappel très détaillé fonde pratiquement l'existence de ce type de démarche . Pour aider à ce rappel, de très nombreuses techniques ont été développées .

Il me semble que dans ce domaine, nous nous trouvons devant un exemple classique du fait que des techniques efficaces sont en avance sur la construction théorique .

La question à laquelle je me suis intéressé est de savoir s'il était possible d'exporter ces techniques de leur cadre d'élaboration, et si elles pouvaient permettre en dehors des situations névrotiques affectivement chargées d'aider le sujet à la prise de conscience, donc au rappel, de données existant en mémoire permanente mais non explicitées spontanément .

Le modèle freudien, qui semble la référence en matière d'inconscient est d'une aide limitée car la distinction faite dans la première topique entre : conscient, pré-conscient, inconscient pose comme présupposé que ce qui est inconscient est de l'ordre du refoulé, du censuré . Outre la difficulté souvent signalée de déterminer qui trie , qui refoule et la regression à l'infini de censeurs successifs, l'hypothèse du refoulement pose comme centrale une dimension affective qui n'est précisément pas dans le champ de nos interrogations .

Nous nous sommes tournés essentiellement vers le domaine des nouvelles thérapies : thérapies corporelles comme la bio-énergie, thérapies stratégiques comme la programmation neuro-linguistique, la gestalt, l'analyse transactionnelle ..A partir d'éléments puisés dans ces approches, nous avons construit une démarche que nous avons appelé l'entretien d'explicitation . Nous pouvons résumer cette démarche autour de trois points :

a) Une condition préalable : établir et conserver la relation .

Ce premier point est une condition nécessaire : si l'on veut mener un entretien efficace la qualité du rapport qui s'établit est essentielle. Dans son principe , il n'y a là rien de nouveau ; tous les manuels de base insistent dans la conduite d'un entretien sur la dimension relationnelle favorisant ou non la communication . Ce qui me semble nouveau et qui a été particulièrement bien développé par les techniques d'hypnose indirecte ericksonienne ( Malarewicz & Godin 1986 ) et par la programmation neuro-linguistique ( Cudicio C.1986 ) c'est le caractère délibéré et précis avec lequel une relation peut être établie et maintenue . Nous sommes alors loin des conseils généraux de neutralité bienveillante ( conseils qui gardent leurs valeurs) pour rentrer dans une analyse détaillée de l'interviewé , que ce soit au niveau non-verbal dans la posture, les gestes , les micros mouvements, le rythme de la respiration, la hauteur, l'intensité, le débit de la voix, ou que ce soit au niveau verbal dans la structure des phrases, le choix des prédicats etc...La technique consiste à refléter de manière discrète quelques uns de ces éléments de manière

à ce que le sujet reçoive en retour des signaux inconscients familiers, ce qui crée un climat de compréhension pour l'interviewé et aide l'interviewer à se décentrer en lui faisant découvrir plus précisément la personne questionnée .

Ces techniques ont une efficacité impressionnante , elles illustrent particulièrement bien l'influence de stimulations inconscientes sur la conduite du sujet .

#### b) la formulation des questions

Dans l'approche que nous proposons , l'objectif principal est de reconstituer aussi soigneusement que possible le déroulement de l'action tel que le sujet l'a vécu, en reportant à plus tard le travail d'inférence pouvant aboutir à la formulation d'éléments explicatifs .

Pratiquement il me semble que ce qui fonde l'efficacité des techniques thérapeutiques quant à recontacter des souvenirs anciens, c'est l'évocation des données sensorielles qui caractérisent la situation particulière . Il ne s'agit donc pas directement d'aider le sujet à se rappeler, mais plutôt de le ramener en pensée dans la situation passée , c'est à dire d'induire une régression dans le temps . A partir de là le sujet peut redérouler, avec l'aide d'un interviewer, le film des événements auxquels il a participé . Toute activité de l'opérateur est inscrite dans une sensorialité . Même un travail purement intellectuel se déroule sur un fond coloré, avec une lumière particulière, des sons, des sensations kinesthésiques ... L'important n'est pas que ces sensations soient pertinentes ou non à la tâche effectuée, mais que la tâche soit inscrite dans ces sensations particulières . On retrouve ici mise en avant la dimension épisodique de la mémoire .

Les questions seront essentiellement formulées de telles manières qu'elles renvoient le sujet à son expérience précise en termes sensoriels, à propos de ce qu'il a regardé , fait, de ce qu'il s'est dit avec des formulations du type : comment tu le sais ? à quoi tu le reconnais ? comment fais tu ? et qu'à tu fais après (avant , pendant, à ce moment là ) ? Dans les expériences citées par Nisbett & Wilson , comme dans celles évoquées par leurs

détracteurs il est frappant de ne jamais trouver trace d'un questionnaire qui porte sur le détail de ce qui s'est passé pour les sujets.

Dans de nombreux cas, ces questions ne s'arrêteront pas à la lettre de ce qui est répondu . Par exemple quand le sujet dit " je ne vois pas ..." il est possible de poursuivre en lui demandant " et quand tu ne vois pas, que vois -tu ?" on obtient à ce moment une réponse complémentaire plus précise . Dans cet exemple, l'expression " je ne vois pas" signifie surtout: " je ne comprends pas, et je ne peux pas tenir un discours cohérent " . La reformulation insiste plus directement sur le contenu de ce qui est perçu .

La discussion autour des travaux de Nisbett a montré qu'il était essentiel de distinguer les questions faisant appel à l'expérience propre du sujet et celles faisant appel à sa conception de la situation, à ce qui relève de la causalité par exemple . Si l'on veut reconstituer le déroulement de l'action, il sera donc important d'éviter les questions qui sont directement une demande d'explication, les questions qui commencent par " pourquoi" . Ceci afin de ne pas engager le sujet dans une reconstruction intellectuelle de ce qu'il a fait . Dans la pratique des entretiens d'explicitations nous avons constaté que dès qu'un "pourquoi" arrivait dans le questionnaire le sujet très souvent s'arrêtait, ou passait à un discours plus général déconnecté de ce qu'il avait fait effectivement .



c) la conduite de l'entretien d'explicitation :

La technique d'entretien que je propose est une technique de verbalisation rétrospective , elle se fonde sur le revécu à posteriori d'une action qui s'est déroulée auparavant (rappelons que cette verbalisation se rapporte toujours à l'exécution d'une tâche effective) .

Il n'est pas nécessaire de mener cet entretien dans le cadre où s'est déroulée la tâche . Cela peut être même une source de perturbation, sauf dans les cas où la verbalisation de propriétés spatiales est particulièrement délicate et peut être remplacée par le fait de montrer .

Dans le domaine qui nous intéresse ici, l'interviewer débute avec des questions ouvertes , de préférence avec une ou deux questions auxquelles le sujet sait forcément répondre, de manière à créer le courant de parole . Ensuite, et tout au long de l'interview, il repère dans ce que lui dit le sujet les omissions (une partie du déroulement temporel n'est pas rapportée, le passage d'un moment à un autre n'est pas explicité ), les généralisations et les nominalisations qui sont des indicateurs du fait que le sujet ne parle plus de la tâche précise qu'il a effectuée mais tient un discours à propos de cette tâche . L'identification de ces catégories linguistiques est une des bases de l'écoute thérapeutique dans toutes les thérapies stratégiques ; plus particulièrement cette catégorisation a été développée en programmation neuro-linguistique sous le terme d'analyse du méta-modèle de communication ( Bandler & Grinder 1975) . Dans les formations que j'ai mené, j'ai pu observer que les débutants rencontraient deux grandes difficultés . La première est de confronter le sujet interviewé à leur propre modèle et à ne plus obtenir que des réponses par oui ou non alors que eux-mêmes parlent sans arrêt . Au bout de l'entretien on n'a toujours pas l'information sur ce qu'a fait l'opérateur . La seconde, est d'être tellement compréhensif que l'interviewer complète mentalement les imprécisions ou les omissions de ce qui est verbalisé et ne demande pas l'information précise .

Ce type d'entretien se réfère à une tâche particulière qui s'est déroulée . C'est en contraste complet avec un entretien portant sur des opinions ou des représentations au sens de la psychologie sociale . En psychothérapie quand on cherche à cerner précisément une attitude, alors que le patient en parle de manière générale la méthode consiste à repartir d'une situation particulière , de manière à éviter les discours généraux . Quand on interroge un opérateur sur l'exécution d'une tâche qu'il effectue souvent il est important de même de le questionner sur une occasion précise référée clairement dans le temps . Il est autrement impossible de procéder à un travail d'explicitation .

Enfin, précisons que l'utilisation adaptée de cette technique ne va pas sans une véritable formation, de manière à découvrir dans la pratique les nombreux savoirs-faire qui permettent de suivre les principes que nous avons présenté .

### 3- Conclusions

J'ai été amené à développer l'entretien d'explicitation à partir de mon travail avec des formateurs : d'une part pour affiner le diagnostic des difficultés d'apprentissage, d'autre part pour aider à l'analyse de la tâche , les formateurs s'exerçant entre eux à expliciter leurs présupposés implicites et la manière dont ils effectuaient réellement les exercices proposés à leurs stagiaires . Dans ces différentes mises en oeuvre l'objectif est d'informer précisément un observateur pour qu'il adapte son action . L'intérêt de l'entretien d'explicitation est alors de combler les lacunes du recueil de données dans tout les cas ou cela est souhaitable et ou l'on peut faire l'hypothèse que le sujet en possède, même implicitement la connaissance .

Mais cet entretien, peut aussi viser à informer le sujet lui-même sur ce qu'il a fait , nous touchons directement aux mécanismes de la prise de conscience tels qu'ils ont été étudiés par Piaget . Deux domaines de recherches nous paraissent particulièrement visés , le premier concerne l'exploitation formative des "debriefing" suite à une formation sur simulateur ; le second porte sur les pédagogies de remédiation du type ateliers de

raisonnement logique ou enrichissement instrumental qui font une place importante à l'analyse par les stagiaires de leurs propres démarches . Il me semble que le développement de la prise de conscience est dans ce cas la capacité clef, dans le sens de ce qui est le plus fondamentalement transférable .

Que ce soit au niveau de la recherche ou au niveau des applications, il me semble que le moment est venu de réintroduire les informations issues de l'introspection . Non pas de manière vague et indirecte sous le terme générique de verbalisation, mais en développant une méthodologie précise des observables que le sujet peut prendre sur son propre vécu . Par la même on sera au centre d'un thème de recherche de première importance, celui de la prise de conscience .

#### BIBLIOGRAPHIE

- Bandler R. and Grinder J. , *The structure of magic : about language and therapy* . Palo Alto : Science and Behavior Books, Inc. 1975
- Blanchet A. et autres , *L'entretien dans les sciences sociales* . Paris : Dunod ,1985 .
- Bowers K. S. , *On being Unconsciously Influenced and Informed* . in Bowers K.S. & Meichenbaum D. (eds) ,227-272 , 1984 .
- Bowers K. S., Meichenbaum D. (Eds) , *The unconscious reconsidered* . New York: Wiley , 1984
- Broadbent D. E. , Fitzgerald P. , Broadbent M., *Implicit and explicit knowledge in the control of complex systems* . *British Journal of psychology*, 1986, 77, 33-50 .
- Cudicio C. *Comprendre la PNL . La programmation neuro-linguistique, outil de communication* .Paris : Les Editions d'organisation . 1986 .
- Cuny X. et al, *L'interview progressive dans l'analyse de la tâche . Application auprès de navigateurs* . Communication au XVII congrès de la SELF , Louvain 1981 .
- Ericsson K.A., Simon H.A., *Protocol analysis: verbal reports as data* .M I T , 1984 .
- Hilgard E. R. ,*Divided consciousness: multiples controls in human thought and action* . New York: Wiley, 1977 .
- Kilhstrom J.F., *Conscious, Subconscious, Unconscious : a cognitive perspective* in Bowers K.S. & Meichenbaum D. 1984 , 149-211 .
- Leplat J. & Hoc J-M . *Subsequent verbalization in the study of cognitive processes* . *Ergonomics*, 1981, 24, 10, 743-755 .
- Piaget J. *La construction du réel chez l'enfant* . Delachaux & Niestlé , Paris 1937 .
- Piaget J. *Inconscient cognitif et inconscient affectif* . *Raison Présente*, 1971, 19, 11-20 .

- Piaget J. , Réussir et comprendre . Paris . PUF, 1974a .
- Piaget J. & al, Recherches sur la contradiction, 2/ Les relations entre affirmations et négations , Paris , PUF, 1974 b .
- Loftus E. F., Loftus G.R., On the permanence of stored information in the human brain . American Psychologist . 1980, 35, 5, 409-420 .
- Malarewicz J.A., Godin J , Milton Erickson: de l'hypnose clinique à la thérapie stratégique . Paris:Editions E S F , 1986 .
- Nisbett R.E. & Wilson T. D. Telling more than we can know: verbal reports on mental processes . Psychological Review, 1977. 84. 231-259 .
- Radford J. , Reflections on introspection , American Psychologist, 1974, 29,4, 245-250 .
- Shevrin H. , Dickman S. The psychological unconscious : A Necessary Assumption for All Psychological Theory ? American Psychologist,1980 , 35, 5 , 421-434 .
- Smith E.R. & Miller F.S. Limits on perception of cognitive processes: a reply to Nisbett & Wilson . Psychological Review, 1978, 85, 355-362 .
- White P. Limitations on verbal reports of internal events: a refutation of Nisbett and Wilson and of Bem . Psychological Review, 1980, 87, 1, 105-112 .