

Ce texte a pour but de montrer comment certaines techniques de l'Entretien d'Explicitation peuvent être utilisées pour dépasser en particulier des dénégations et permettre, en un laps de temps relativement court, d'amener un individu à prendre conscience d'informations qu'il utilise dans une activité répétitive et qu'il ne verbalise pas spontanément.

Cet entretien a eu lieu au cours d'un stage. Il est mené devant le groupe entier, lors d'un feed back à propos de l'exercice dit du "Fractionnement".

1) LE CONTEXTE

1.1 L'exercice du Fractionnement :

Dans l'apprentissage de l'Entretien d'Explicitation, un des guides de l'entretien est de se référer en permanence à l'analyse de la tâche et à des indicateurs verbaux pour déterminer à quel niveau de détail il est pertinent de pousser le questionnement. Pour apprendre à repérer ce degré de granularité de la description les stagiaires sont invités, dans un premier temps, à fractionner le déroulement de l'action évoquée de la manière la plus fine possible.

Dans cet exercice, le sujet évoque une activité matérielle pour laquelle il se reconnaît (très) compétent (préparer des bagages, faire de la cuisine...), ou bien une activité qu'il vient de faire pour la première fois (un trajet dans une ville inconnue par ex.). L'interviewer se réfère aux verbes non spécifiés pour questionner et obtenir des informations très précises sur la façon dont le sujet agit.

A la fin de l'exercice, à titre de contrôle, il devrait pouvoir refaire l'activité en question comme son interlocuteur, ou tout au moins dans ce cadre être capable de reformuler dans les moindres détails le déroulement de l'action : même prise de repères, même rythme, même position de main ou tête etc...

Par exemple, s'il s'agit de faire une ratatouille l'information : «Je commence par prendre des oignons et je les fais revenir dans de l'huile!», peut sembler suffisante et cependant elle ne traduit en aucune façon la singularité de l'action du sujet. Il y a, en effet, de nombreux moyens de prendre des oignons: d'une main, des deux, plusieurs à la fois ou un par un etc... Et donc, à partir de la formulation de cette action élémentaire, il est possible de la fractionner en action encore plus détaillées:

- Prendre des oignons

-> /Comment prends-tu les oignons ?...avec mes mains!

-> //C'est à dire ? ... je les prends de la main droite et je les mets dans ma main gauche.

-> ///Et comment la droite les prends ?

-> ////Comment les choisis-tu ?...

Dans la narration de ces opérations, le sujet est très souvent amené à parler d'actions qu'il fait sans s'en rendre compte: prendre tel type de couteau, et pour cela trier ceux qui ne conviennent pas, utiliser du papier absorbant et être attentif à le découper sans le mouiller....! Et à chacune de ces phases correspond un grand nombre de micro activités que l'on peut faire détailler suivant le degré de précision désiré. Exactement comme lorsqu'on choisit une carte au 100/1000^{ème} ou au 25/1000^{ème}.

1.2 Présentation du problème: Un interview inachevé.

A la suite de cet exercice, proposé lors d'un stage de sensibilisation, une des participantes signale qu'elle a eu des difficultés à obtenir de son sujet des informations précises sur la fin de l'opération. A un moment donné il entend un bruit particulier: un "toc", et il sait que c'est terminé. Il semblerait qu'il n'utilise plus que son sens auditif pour repérer le critère d'arrêt de l'action, ce qui est difficile à croire en l'occurrence: il effectue une marche arrière avec sa voiture pour l'accrocher à une caravane. L'interviewer n'a pas pu lui faire verbaliser autre chose et plus elle le questionnait, plus il maintenait sa position: «j'entends ce bruit et c'est tout.». Pour des raisons qui seront développées plus loin, entre autre une incongruence entre ce qui était dit et ce qui était montré par le sujet, arriver à dépasser la dénégation de la mise en oeuvre d'un autre sens comme critère d'arrêt était un enjeu suffisamment intéressant pour reprendre l'entretien en grand groupe et démontrer la possibilité de mettre à jour des données non consciemment prises en compte jusqu'alors.

1.3 Présentation de l'activité:

La situation est la suivante: Léon a choisi d'exposer comment il accroche sa caravane à sa voiture. Il est un "expert de la caravane", il l'utilise comme hôtel pendant ses déplacements. Il est amené à l'accrocher et la décrocher très fréquemment, ce qu'il fait sans sortir de sa voiture. L'interviewer a obtenu des renseignements sur la façon dont il positionne sa voiture par rapport à la caravane, mais pense n'avoir qu'une description approximative de la fin de l'opération.

Comme on va le voir dans le courant de l'entretien qui va suivre Léon prend consciemment des repères visuels tant que la barre

d'attache de la caravane est visible, ensuite il commente la situation en disant qu'il ne voit plus rien, qu'il recule et attend que cela fasse "toc" à la fin et puis c'est tout! Etonnée par ces propos et ayant remarqué que son accès à l'évocation de cette situation est visuel (position des yeux en haut) je lui propose d'aller y regarder de plus près!...

2) L'ENTRETIEN:

1 - *Je demande à L. de se remettre dans sa situation, juste avant qu'il obtienne ce bruit caractéristique pour lui. (Il indique très clairement par ses gestes oculaires qu'il voit quelque chose!)*

2 - Non, je ne vois rien, je vous l'ai déjà dit je suis incapable de voir quelque chose, de toutes les façons je le fais tellement souvent que je fais ça comme ça! *(Ton défensif)*

3 - *Je lui demande alors de sentir ses pieds sur les pédales, et la pression qu'il exerce et où .*

4 - J'ai un pied sur le frein et l'autre sur l'embrayage.

5 - *Et quand vous avez les pieds ainsi sur les pédales quelle est la position de votre corps?*

6 - Je tourne la tête et je regarde derrière.

7 - *Et quand vous regardez derrière qu'est-ce que vous voyez ?*

8 - Je vois mon coffre gris.

9 - *Et quand vous voyez votre coffre y a-il autre chose que vous voyez?*

10 - Oui, je vois la caravane et la barre d'attache et quand je ne la vois plus je sais que je suis à 1.50m de la caravane et là je ne vois plus rien, je me fie alors au bruit. (*Son regard n'est pas décroché: il n'est plus en évocation quand il dit cela.*)

11 - *Et pouvez-vous regarder ce qui se passe à ce moment là?*

12 - Je vous dis que je ne vois rien

(Ses yeux infirment cette réponse, il est en accès visuel...)

13 - *Et tout en entendant ce que vous entendez et en ressentant les pédales sous vos pieds, vous pouvez voir ce qu'il y a à voir quand vous tournez la tête .*

14 - Oui, je vois effectivement la caravane

15 - *Et pouvez vous m'indiquer de quelle taille c'est?*

16 - Environ 80 cm (*dans le sens de la longueur, indiqué avec ses mains devant lui, en hauteur*).

17 - *Et quand vous voyez cette partie de votre caravane et que vous reculez qu'est ce qu'il se passe?*

18 - A un moment, j'entends le "toc" et je sais que c'est terminé.

19 - *Et juste avant d'entendre ce "toc" et que vous sentez ce que vous sentez et que vous regardez ce que vous regardez...*

(Je prends conscience que je me suis désaccordée et en posant cette question je me ré accorde et je me

concentre dans mes pieds pour avoir la sensation des pédales dans mes pieds. Il me regarde, je vois que son regard n'est plus "décroché", il n'est plus en évocation)

20 - Non, je ne vois rien.

21 - *Et quand vous regardez cet endroit (j'indique du doigt l'endroit où il regarde depuis le début quand il se met en évocation) et que vous entendez ce que vous entendez en ayant la position que vous avez, y a-t-il quelque chose qui vous apparaît ?*

22 - Je vois toute la plage arrière occupée par la caravane et j'entends le "toc"....!

3) Commentaires:

Je commencerai par donner des indications d'ordre général sur ce qui m'a amenée à m'entretenir avec Léon et sur certaines des techniques utilisées. J'esquisserai ensuite une analyse globale de l'entretien pour finir par une étude plus détaillée.

3.1 Remarques générales:

Ce qui m'a poussée à questionner Léon malgré ses dénégations sont, d'une part, les généralisations (2) qu'il formule ainsi que ses gestes oculaires et d'autre part ma connaissance partielle de la tâche: lorsqu'on fait une marche arrière il me semble difficile de le faire sans regarder soit dans un rétroviseur, soit en tournant la tête vers l'arrière de la voiture et donc de ne prendre aucun repère visuel.

Pendant tout cet entretien, j'ai du être particulièrement attentive à ramener Léon dans son évocation, et à l'y maintenir. Léon n'a pas l'évocation facile!

3.2 Les techniques ericksoniennes:

Par ailleurs, j'ai utilisé à plusieurs reprises des techniques ericksoniennes que je diviserai en trois catégories en fonction de l'effet recherché:

- *Les séquences d'acceptation:* en partant de faits sur lesquels Léon ne pouvait qu'être d'accord (je les appellerai dans la suite du commentaire les faits indéniables), je cherche à mettre en place une communication fondée sur l'aquiescement pour instaurer un climat de confiance.

- *Les techniques de continuité subjective:* en employant des conjonctions de coordination: «Et quand...», «Et tout en ...», pour garder le sujet en évocation.

- *Les suggestions indirectes:* en utilisant des formules sans contenu «Et juste avant d'entendre ce toc et que vous sentez ce que vous sentez...», pour restimuler l'état évocatif.

4) Analyse:

4.1 D'un point de vue global:

La première partie de l'entretien avait pour objectif d'apprivoiser Léon, en utilisant des faits indéniables (1 à 10). Il n'était pas question de le prendre de front en lui demandant de voir quoique ce soit ce qui n'aurait qu'accentué sa résistance déjà suffisamment importante (2). Je devais donc trouver un moyen d'obtenir son acquiescement sur des points non réfutables, d'où l'idée de me référer aux pieds et aux pédales sans quoi il ne peut pas manoeuvrer!

L'évocation de cette sensation des pieds sur les pédales a été aussi un système d'ancrage que je réutiliserai ensuite. Car dès qu'il percevait que je le guidais vers une évocation visuelle (11-12 et 19), il réagissait vigoureusement et le manifestait en sortant de l'évocation et en me regardant. Ce système d'ancrage kinesthésique a d'ailleurs joué dans les deux sens car au moment où j'ai pris conscience de mon non-accord corporel (19), me concentrer dans la sensation des pieds m'a aidée à conserver la direction de l'entretien tout en me permettant une plus grande subtilité de l'accord non verbal.

Léon fait partie de ces personnes qui ont du mal à faire l'expérience de l'intimité de leur pensée, et pendant ce stage il l'a indiqué à plusieurs reprises en discourant autour de situations, en généralisant, ou en commentant sur le ton de l'humour. Il a tendance à rester camper sur ses positions, à s'en tenir un discours bien construit. Face à cette résistance, l'utilisation de techniques ericksoniennes (13,17,19 et 21), qui détourne l'attention consciente, va permettre la verbalisation d'informations non conscientes, ici visuelles.

A la fin de l'entretien, quand Léon a pris conscience de l'information visuelle qu'il prenait dans son action, sa physionomie a changé, il a respiré largement et a manifesté du plaisir! Il a dit son étonnement de n'avoir jamais réalisé qu'il prenait en compte cette donnée visuelle.

4.2 A partir des dénégations:

Dès le début (2) Léon dit qu'il ne voit rien, cette phrase va revenir comme un leitmotiv en tout 4 fois sur 11 répliques! Il y avait à ce moment là un enjeu important pour Léon, il ne pouvait accepter que son savoir d'expert soit remis en question. De plus cet entretien se passe en présence de ses pairs (participants d'un groupe de formation de longue durée avec toutes les compo-

santes que cela induit en terme de rôle et place dans le groupe). Les remarques de non satisfaction émises par son interlocuteur à la suite de l'exercice tentaient à mettre en doute son expertise et ma proposition d'intervention le renforçait dans cette impression. On peut penser que cette phrase «je ne vois rien» qui scande l'entretien est à la fois l'expression d'une résistance et aussi une sorte de bouée de sauvetage pour garder le contrôle de la situation. A chaque fois que Léon l'utilise, il sort de son évocation et il me faut trouver un nouveau moyen pour l'y ramener. Chacune de ces répliques «je ne vois pas» pourrait être considérée comme une fin de l'entretien, pour moi je les considère comme un signal qui m'indique qu'il est nécessaire de re-stimuler l'évocation. On peut ainsi déterminer 5 phases qui vont par prises de conscience successives amener à l'élucidation du problème.

Première phase : 1 et 2

Prise de contact, le sujet est sur la défensive et le verbalise vigoureusement en utilisant des expressions généralisatrices : «rien», «de toutes façons» ou expose une croyance sur lui même: «je suis incapable de voir». Les verbes sont non spécifiés et n'apportent aucune information: «je fais ça comme ça».

Deuxième phase : de 3 à 10

Recherche de la mise en évocation, sans viser directement le visuel, car j'utilise alors un fait indéniable qui amène Léon à se remettre dans la situation (3 et 4). J'observe que ses pieds imitent le mouvement sur les pédales pendant qu'il le verbalise. Et de proche en proche il donne des informations visuelles de plus en plus précises : «je regarde derrière», «je vois mon coffre gris», «je vois la caravane et la barre d'attache». Quand il apporte ces précisions, Léon est bien en évocation, il est dans la

tâche jusqu'au moment où il quitte l'expérience pour verbaliser son savoir «quand je ne la vois plus, je sais que je suis à 1m50 » ce qui provoque un lien de cause à effet: alors «je ne vois plus rien». On peut l'interpréter comme un raccourci de pensée : s'il ne voit plus la barre d'attache qui est l'objet de sa préoccupation, tout le reste étant accessoire disparaît du champ de son attention consciente et donc il se dit qu'il n'y a plus rien à voir.

Troisième phase : 11 et 12.

Et comme il me dit qu'il voit quand même quelque chose, j'abandonne mes précautions oratoires, j'utilise un verbe actif "regarder" qui me permet d'éviter "voir", mais qui au lieu de favoriser l'évocation re stimule la résistance. La chose n'est pas si simple!

Quatrième phase : de 13 à 20.

Comme les yeux partent (gestes oculaires: les yeux se fixent en haut à gauche, ce qui signifie qu'il est en évocation d'une image visuelle d'après les recherches faites en Programmation Neuro Linguistique), j'utilise d'un chemin détourné pour avancer de nouveau (13), c'est à dire une suggestion indirecte qui le remet dans la situation, en partant du sens auditif sur lequel Léon insiste, puis en reliant au kinesthésique sur lequel nous nous sommes accordés au début, j'arrive tout naturellement au visuel! A la réponse «je vois la caravane», je fais une demande de spécification (15): « Environ 80 cm». Léon confirme qu'il prend des informations visuelles, il est à ce moment là nécessaire de descendre vers une granularité plus fine de la description, mais de nouveau rupture.

Cette fois ci c'est dans le non verbal qu'il y a problème, je commence à trouver que je tourne en rond et je me suis désaccordée, c'est à dire que j'ai arrêté de refléter la posture et certains micro gestes de Léon. Le résultat est immédiat, car

bien que l'intervention soit vide de contenu j'obtiens de nouveau le «Je ne vois rien».

Cinquième phase : 21 et 22

Qu'à cela ne tienne, les pieds sur les pédales (pour moi!) et pour lui le regard posé à cet endroit que je lui indique. J'ai en effet repéré qu'à chaque fois que Léon accédait à l'évocation de la situation, son regard se posait toujours au même endroit. Il y avait donc là une source fiable d'informations. Et bien qu'étant à distance de lui, le simple fait de marquer du doigt cet endroit tout en réitérant une nouvelle fois ma demande (21) a provoqué une remise en évocation quasi instantanée. La formulation est sensiblement différente des précédentes: je pars du connu : il entend et il a une position déterminée dans sa voiture, et j'introduis la notion que quelque chose peut "apparaître", ce qui fait appel de façon camouflée au visuel. Et la réponse vient nette et précise: «je vois toute la plage arrière occupée par la caravane». Il aurait été possible de faire spécifier cette notion de toute "la plage arrière" dans le courant de l'entretien. Cela fut fait quelques secondes plus tard quand Léon, encore sous le choc de sa découverte c'est à dire reparti en évocation, a montré en le dessinant dans l'air que l'entourage de la lunette arrière lui servait de cadre et tant qu'il n'était pas rempli par la caravane, il n'avait pas son critère d'arrêt.

Cet entretien a été écrit de mémoire le lendemain. Il ne se veut qu'un aspect d'un entretien d'explicitation, il manque entre autres, et c'est dommage, des indications sur la façon dont Léon positionne sa voiture par rapport à sa caravane pour pouvoir ensuite l'accrocher sans en sortir. Cependant tout le travail avec les dénégations, m'a semblé suffisamment intéressant pour tenter d'éclairer les processus mis en oeuvre en pareil cas.