

Expliciter n°84 Mars 2010

Apprendre et aider à apprendre de son expérience

Armelle Balas-Chanel¹

Cet article reprend le contenu d'une conférence que j'ai faite à Besançon, en 2008, destinée à des personnels (toutes catégories professionnelles) des métiers sanitaires et sociaux. La commande de l'ANFH et UNIFAF (organismes collecteurs de fonds, pour la formation des personnels du sanitaire et du social) était d'aborder la pratique réflexive comme moyen d'apprentissage, en raison des mutations dans la formation et dans la gestion des personnels de santé. La journée s'intitulait « apprendre et aider à apprendre de son expérience ». Elle a réuni 300 personnes environ. La conférence avait lieu le matin ; l'après-midi était consacrée à des témoignages dans des tables rondes de professionnels du sanitaire et du social, utilisant la pratique réflexive (avec ou sans les techniques d'explicitation) : la première table ronde concernait le secteur de la formation et de la VAE, la seconde regroupait des professionnels des services.

J'ai eu envie de partager le contenu de mon exposé avec vous, parce qu'il reprend un certain nombre d'éléments que je tricote dans mes formations aux techniques d'explicitation, notamment quand il s'agit de former des formateurs, des personnes d'encadrement, de VAE ou des praticiens de l'analyse de pratique. Pour intégrer ce diaporama et sa présentation dans « Expliciter », j'ai repris le contenu de certaines diapositives que j'avais utilisées sans les projeter pendant la conférence (introduction, réductions), j'ai repris les commentaires que j'avais rédigés en dessous des diapositives projetées au public et j'ai inséré directement les diapositives qui présentaient des schémas.

Pour la petite histoire, le moment de la mise en évocation (réduction 1 à 5) a été particulièrement jubilatoire pour moi, c'est celui que j'avais choisi, lors de mon travail en focusing, décrit dans le numéro 78 d'Expliciter.

¹ Docteur en sciences de l'éducation, membre du groupe de recherche sur l'explicitation (GREX), qualifiée formatrice aux techniques d'explicitation, elle anime, entre autre, des groupes d'analyse et d'échange de pratiques et forme des animateurs d'analyse de pratique.

Pour présenter cette conférence dans une plaquette d'information, j'avais proposé un court texte que je vous livre en premier lieu.

Les pratiques réflexives.

« A un moment de la soirée qui suit un concert, que ce soit un solo, un duo, un quatuor (...) elle a besoin de s'isoler pour passer mentalement en revue les moindres déroulements de son jeu. (...) C'est un peu le système des skieurs de haut niveau avant une course : les yeux fermés, ils mémorisent chaque virage et chaque bosse, chaque pente, et, de leurs deux mains, miment le parcours dangereux qu'ils vont entamer. Clara procède de la même façon mais, si l'on peut dire, après la course. » (P. LABRO, sept 2007, Frantz et Clara)

Clara, la jeune violoniste du roman de Philippe LABRO adopte ainsi une posture réflexive, pour trouver, en revivant mentalement son expérience passée, en quoi elle a contribué à la réussite ou à l'imperfection du concert du jour.

Que l'on soit musicien, skieur ou professionnel du sanitaire et du social, il est souvent nécessaire de revenir sur ses pratiques pour les connaître. Car il ne suffit pas d'avoir vécu un moment professionnel et avoir agi, pour savoir ce que l'on a fait et comment on l'a fait, ni quelle logique interne a guidé notre manière d'agir. Une bonne part de notre vécu reste « implicite », sans accéder à notre conscience réfléchie. Quel que soit notre objectif, il est nécessaire de décrire notre pratique, avant de la prendre comme objet de travail.

Il peut y avoir plusieurs buts à cette posture et à cette pratique réflexive : construire des compétences professionnelles en formation initiale ou continue ; améliorer sa pratique professionnelle, quand on n'en est pas tout à fait satisfait ; la pérenniser, quand on a bien réussi et que l'on souhaite savoir comment on a fait pour réussir. Cela peut aussi servir dans le cadre des ressources humaines pour repérer ses compétences et les faire valider, pour harmoniser les pratiques d'une équipe, pour se préparer à un entretien annuel. En lien avec la notion de « formation tout au long de la vie », prendre appui sur son expérience pour repérer, décrire, comprendre sa pratique afin de valider ou développer des compétences, la pratique réflexive est devenue un outil de développement professionnel incontournable.

De quoi s'agit-il, quand on parle de « posture et de pratique réflexive » ? Quels en sont les enjeux, notamment dans le cadre sanitaire et social ? Comment procéder ? Comment ne pas tomber dans une description incomplète, voire déformée de la réalité de son expérience ? Comment accompagner cette posture et cette pratique, quand on est dirigeant, formateur ou tuteur ? Quel processus est à l'oeuvre pour que la personne prenne conscience de son propre vécu ? En quoi cette pratique enrichit-elle celui qui l'utilise et son environnement professionnel ?

Telles sont les questions auxquelles la conférence cherchera à répondre.

Voici maintenant le contenu de mon exposé, tel que je l'avais imaginé, et que j'ai globalement tenu, grâce au fil conducteur de mon powerpoint.

Je suis très heureuse de partager ce temps de réflexion à propos des pratiques réflexives, avec vous, aujourd'hui, et j'espère que vous en sortirez enrichis. Ce premier temps théorique de la journée est une approche parmi d'autres à propos de la pratique réflexive. Elle n'a pas la prétention d'être exhaustive, mais elle s'appuie sur les travaux de pierre Vermersch, chercheur en ergonomie cognitive au CNRS et sur ma propre expérience d'animatrice de séances d'analyse de pratique et de formatrice pour les animateurs de ce type de séances. C'est une approche de praticienne.

Mon intervention concernera tour à tour : ce dont il est question, quand on parle de pratique réflexive ; les enjeux d'une telle pratique ; les processus qui sont en jeu ; ce qu'il est nécessaire de savoir faire pour adopter une pratique réflexive ou pour l'accompagner.

Avant d'aborder la question de manière théorique, je vous propose de la percevoir, concrètement. D'en faire l'expérience.

Réductions 1

Imaginez,

Si vous aviez à raconter à un collègue qui n'a pas pu venir aujourd'hui le début de cette journée, que lui diriez-vous ? (...) Prenez le temps de retrouver quelques moments clés de ce début de matinée (..)

Voilà, vous avez retrouvé un moment de ce début de matinée. Le cadre vous est revenu, vous revoyez ce qui vous entourait, peut-être même retrouvez-vous la conversation de ce moment-là.

Que diriez-vous à votre collègue ? Prenez le temps de formuler une ou deux phrases que vous pourriez lui dire (..) Certains d'entre vous décriraient peut-être la route qu'ils ont parcourue ce matin pour venir, (...) d'autres raconteraient peut-être les collègues qu'ils ont retrouvés devant l'accueil, (...) certains relateraient peut-être le moment où ils sont entrés dans cette salle ..

Maintenant ...je vous propose de tourner votre attention vers VOUS-MEME, dans ce contexte qui vous est revenu. (...) Prenez le temps de vous retrouver ... Que raconteriez-vous, à votre collègue, à propos de vous ? ...

Réductions 2

Que lui diriez-vous, si vous tournez votre attention vers vous-même ? (...) Prenez le temps de formuler deux phrases que vous lui diriez, maintenant que vous vous êtes tournés vers vous-même.

Le contenu de votre récit actuel est peut-être de nature un peu différente que celui, qui vous est venu spontanément tout à l'heure. Peut-être vous revient-il votre état d'esprit dans la circulation, peut-être ressentez-vous à nouveau votre plaisir de voir des têtes connues, peut-être retrouvez-vous comment vous vous sentiez, en entrant dans cette salle.

Mais peut-être vous tournez-vous déjà vers ce que vous avez fait dans le moment qui vous est revenu : ce que vous faisiez pour trouver votre itinéraire, ou pour doubler un camion, ce que vous faisiez pour reconnaître vos collègues et vous en approcher, ou encore ce que vous avez fait pour choisir une place libre.

Réductions 3

Que diriez-vous à votre collègue, s'il s'agissait de lui décrire ce qui vous revient de vos actions, dans ce moment de la matinée ? (...) Votre récit est probablement de nature totalement différent de celui qui vous est venu spontanément, au tout début de ce voyage imaginaire !

Je vous propose, maintenant, de tourner votre attention vers ce que vous perceviez par vos sens, dans ce moment précis : que faisiez-vous avec vos yeux, que faisiez-vous avec vos oreilles, que faisiez-vous avec votre corps (...) Que diriez-vous à votre collègue, de ce que vous faisiez, à ce moment précis ? (...)

Enfin, prenez le temps de laisser revenir ce que vous faisiez, dans votre tête, de ce que vous perceviez par vos oreilles, vos yeux, votre corps. (...)

Réductions 4

Prenez-le temps de retrouver ce que vous pensiez, comment vous le pensiez, peut-être les images que vous aviez dans la tête vous reviennent-elles, peut-être ré-entendez-vous ce que vous vous disiez, (...)

Vous êtes en train de tourner votre attention vers votre activité mentale du moment, si impalpable, si peu visible pour un observateur, et pourtant présente dans ce moment singulier de la matinée.

Réduction 5

Vous êtes en posture réflexive, vous êtes en train d'effectuer le premier mouvement d'une pratique réflexive, en vous tournant vers vous dans un moment singulier passé, et notamment vers votre activité physique mais aussi vers votre activité mentale, qui sont les constituants fondamentaux de votre pratique.

Après ce voyage au cœur de votre pratique du début de journée, je vous propose de vous tourner vers ce que nous avons fait ensemble pour en comprendre les mécanismes.

Analyse de l'expérience

Tout d'abord, dans quelle posture étiez-vous, pendant ce voyage imaginaire ?

Vous étiez EN CONTACT avec votre propre expérience. C'est-à-dire que vous n'étiez plus tellement en contact avec la salle, avec vos voisins, avec le moment présent. Vous étiez plus présents à ce moment singulier de la matinée évoqué, qu'au moment présent où je vous parlais.

Vous étiez en contact avec un moment singulier, qui pourrait être indexé tempo-

rellement (7 h, 8 h, 9 h 10 ...), ce moment, vous le reviviez « de votre point de vue », si votre compagnon de route a revécu le même moment que vous, il l'aura revécu de son point de vue (de passager, avec ses sentiments personnels, ses actions propres, qui différaient des vôtres)

Et vous étiez en contact avec cette expérience subjective « sur commande », parce que les mots que je disais vous guidaient.

Je fais l'hypothèse que, si vous vous êtes contentés de *décrire* ce que vous retrouviez dans votre évocation, vous n'avez pas exprimé de commentaires, ni de jugements sur vos actions.

Enfin, j'imagine, que, dans le moment que vous avez revécu, vous n'avez pas fait appel à un référentiel « conduire ma voiture » ou « rencontrer des collègues » ou « entrer dans une salle ». Vous avez décrit votre vécu, sans faire référence à un référentiel quelconque.

Quel chemin avez-vous parcouru ? De la verbalisation spontanée à la pratique réflexive, par des réductions successives.

Pour réaliser ce cheminement dans votre expérience, quel chemin vous ai-je fait parcourir ?

Je vous ai incités à cheminer d'une verbalisation spontanée à une verbalisation attachée à une pratique réflexive. Et cela, par des « réductions » successives (nous reviendrons sur le terme un peu plus tard). Ces réductions ont consisté à détourner votre attention du moment présent, pour l'orienter vers un moment passé, singulier.

Spontanément, quelqu'un qui se tourne vers un moment passé, retrouve en premier, la plupart du temps, le contexte, l'environnement proche. Je vous ai donc incités à vous tourner vers vous-même.

Mais quand on se tourne vers soi, il est possible d'être plus attentif aux émotions présentes, aux « ressentis » qu'à ses propres actions. J'ai donc tourné votre attention vers votre activité : l'activité physique, vos perceptions et enfin votre activité mentale. Cette dernière n'est pas visible pour un observateur, mais elle a pourtant les mêmes caractéristiques que l'activité physique : elle se déroule dans le temps, dans un lieu, elle est singulière parce que contextuelle et enfin, elle vous est propre.

Elle a aussi ceci de particulier que, pour une bonne part, elle ne vous est connue « qu'en acte », pour l'avoir vécue, mais vous n'en êtes pas conscient, parce que vous n'y prêtez pas attention. Votre attention est plus souvent tournée vers l'extérieur, mais rarement vers vous-même et votre activité cognitive.

Comment l'avez-vous fait ? En orientant votre attention vers ... Quand je vous invite à tourner votre attention vers ce moment singulier, et vers votre activité plus particulièrement, qu'est-ce que vous ne prenez plus pour cible ?

En vous tournant vers votre vécu, vous ne vous tournez pas vers le prescrit ni vers les théories (le code de la route), ni vers l'imaginaire (c'est à dire ce que vous « auriez pu faire d'autre, que ce que vous avez fait, ce matin. »)

En retrouvant un moment singulier, vous quittez la description d'une activité générale ou habituelle (quand je viens à Besançon d'habitude, quand je retrouve des collègues, quand j'entre dans une salle qu'est-ce que je fais d'habitude). Vous n'êtes plus dans ce type de discours généraliste.

Si vous avez joué le jeu jusqu'au bout, vous avez adopté un point de vue subjectif et votre description s'est formulée en « je » et non plus en ils, on, elles, ...

Et peut-être, avez vous retrouvé des éléments de ce moment singulier que vous aviez « oubliés », qu'on peut qualifier de pré-réfléchis, c'est à dire que vous n'aviez pas vécu consciemment.

Pour illustrer cette notion de pré-réfléchi, je vais vous proposer de vous tourner mentalement vers le moment où vous êtes entrés dans cette salle. Prenez le temps de retrouver mentalement ce moment ... Par quel pied êtes-vous entrés ?

Il vous est probablement difficile de répondre ... Pourtant, vous n'êtes pas rentrés à pieds joints ... Quelle était votre pensée, au moment où vous passiez juste le seuil ? Comment pensiez-vous, avec des images, avec du son ? Il vous est difficile de répondre, et pourtant vous avez vécu ce moment. Mais ces éléments-là n'étaient pas le centre de votre conscience du moment. Ils étaient pré-réfléchis.

La pratique réflexive, c'est ...

En résumé, quand on parle de pratique réflexive, il s'agit de cette activité volontaire, qui consiste à se tourner vers sa propre expérience subjective.

Ce n'est pas une démarche spontanée cela demande même un certain entraînement de détacher son attention du contexte, de ne plus parler en « ils », « eux », « on ». C'est « être en contact » avec cette expérience passée (son vécu), c'est à dire la revivre « sensoriellement » : re-voir, ré-entendre, re-sentir, re-goûter. Vous avez sans doute déjà vécu cette expérience de revivre des moments passés. Pour que ce « revivre » soit « le plus fiable et le plus plein » il y a trois index à rechercher : la complétude et la stabilité de l'évocation, et la singularité du moment évoqué.

Dans ce « revivre », la pratique réflexive va permettre d'explorer certains éléments qui vont contribuer à répondre à une question qui amène cette pratique réflexive : une question courante, dans la vie quotidienne, est « qu'est-ce que j'ai fait de mes clés ? » Mais d'autres questions peuvent être « comment en est-on arrivés à ce résultat ? » (positif ou non) ou bien « comment je fais pour ne pas réussir à mémoriser tous les os du squelette humain ? ». C'est cet objectif de départ qui va guider l'exploration du moment passé revécu.

La pratique réflexive, c'est retrouver des informations « perdues » des informations non conscientes et pourtant vécues, et qui ont contribué au résultat auquel

on est arrivé : ce que j'ai perçu, fugacement, qui m'a fait comprendre que ce jeune avait un souci, la manière dont j'ai changé une stratégie d'intervention, l'intuition que j'ai eue, devant ce patient. Les retrouver ... pour les nommer, les faire exister, en prendre conscience.

Différencions ...

La réflexion : « Je réfléchis au problème d'un jeune »

L'analyse de la situation : « Je mets en relation le contexte, les faits, les événements »

La posture réflexive : « Je tourne mon attention vers moi, qui accompagne ce jeune qui a ce problème »

La pratique réflexive : « Je décris ma pratique réelle et singulière ; pour obtenir la description du déroulement de ma pratique singulière »

L'analyse de la pratique : « Je mets en relation mon activité et le résultat atteint, au regard de grilles de lecture, pour l'analyser et en tirer des enseignements ».

Les enjeux

Je souhaite distinguer deux types d'enjeux : *les buts immédiats de la pratique réflexive*, c'est à dire, ce que cela va permettre, à l'issue de cette pratique. *Et les finalités*, plus larges, dans nos contextes professionnels, à atteindre ces buts immédiats.

Dans quels buts (immédiats) ?

La pratique réflexive permet de prendre conscience de son vécu, et notamment de sa pratique, de son comportement, et de ce qui les fonde, ce qui les provoque au plus près de soi-même. Cette prise de conscience, qui passe par la mise en mots, peut me permettre d'informer un tiers de ma pratique. Parce que cette personne, pour X raisons, a besoin de connaître ce que j'ai fait, ce que j'ai perçu, ce que j'ai compris, comment j'ai raisonné. Elle peut aussi permettre de m'informer moi-même : puisqu'il y a une grande part de mon vécu qui passe inaperçu à ma conscience. Je vais pouvoir ainsi comprendre sur quoi repose mes bonnes intuitions, comment j'ai fait pour réussir cette chose que je rate habituellement, Elle va permettre à des membres d'une équipe de s'informer mutuellement de leur pratique singulière et subjective, au cours d'une activité collective : comment cette équipe de SAMU a réussi à réagir efficacement ou, au contraire, comment elle a perdu du temps. Elle permet aussi, en pratiquant régulièrement cette posture et cette pratique, d'apprendre à adopter plus facilement la pratique réflexive, à prendre du recul, à savoir revivre et décrire finement sa pratique : les candidats VAE ont certainement besoin de cette pratique, mais tous les élèves et tous les professionnels aussi.

Mais quel est l'intérêt ! ?

En formation, ces objectifs immédiats de la pratique réflexive vont faciliter l'apprentissage :

L'apprenant, quel qu'il soit, va mieux comprendre ce qu'il a fait qui contribue à sa réussite ou à ses erreurs ; il va aussi pouvoir apprendre grâce à l'explicitation des pratiques des tuteurs, des enseignants ; il va apprendre à apprendre en s'informant sur sa pratique apprenante : comment fait-il quand il y arrive, comment fait-il quand il n'y arrive pas ? La pratique réflexive va aussi permettre aux formateurs d'être plus explicites à propos d'un geste professionnel.

Dans le domaine de la gestion des compétences, la pratique réflexive, en permettant à un salarié d'explicitier un moment singulier permettra à son supérieur hiérarchique de mieux comprendre son vécu subjectif, de repérer éventuellement quels sont ses besoins en formation (s'il a compris telle chose, dans telle situation, c'est peut-être parce qu'il ne sait pas telle chose). Un salarié, capable de décrire sa pratique quotidienne, pourra mieux repérer ses compétences et se reconvertir vers d'autres métiers qui requièrent les mêmes compétences. Le questionnement de salariés à propos de leur pratique fine peut contribuer à concevoir des référentiels de compétences.

En résumé, les enjeux de la pratique réflexive concernent l'ensemble des domaines de la vie professionnelle :

Dans le cadre de la formation :

Il s'agit de pouvoir apprendre de son expérience, de construire de la connaissance à partir de ce qu'on a vécu. Ces connaissances seront d'autant mieux acquises qu'elles se seront construites à partir de l'expérience. Il s'agit de savoir apprendre à apprendre, en prenant conscience de ses bonnes stratégies d'apprentissage et de prendre conscience de celles qui peuvent être améliorées. Il s'agit aussi de savoir pratiquer la pratique réflexive, et de devenir ainsi un praticien réflexif, capable de remettre en cause sa pratique.

Sur le terrain, la pratique réflexive permettra de développer des compétences individuelles et des compétences collectives. Pour l'évaluation et la validation des compétences (dont la VAE), cette pratique vise la possibilité d'évaluer la pratique réelle et non le prescrit ou l'imaginaire d'une personne. Enfin, pour la gestion des compétences, la pratique réflexive peut permettre de repérer les compétences acquises par un salarié ou celles à développer dans un service et/ou celles transférables d'un métier à un autre.

Des processus

Après avoir abordé ce qu'est la pratique réflexive et quels en sont les enjeux, je souhaite aborder avec vous quelques processus qui fondent la pratique réflexive. Il est en effet important de connaître ces processus, si on veut pouvoir expérimenter la pratique réflexive.

Peut-être est-il d'autres processus en jeu, mais je souhaite vous présenter ceux identifiés par Pierre Vermersch et celui avec lequel une de mes collègues, Vittoria Cesari, m'a permis de faire des liens.

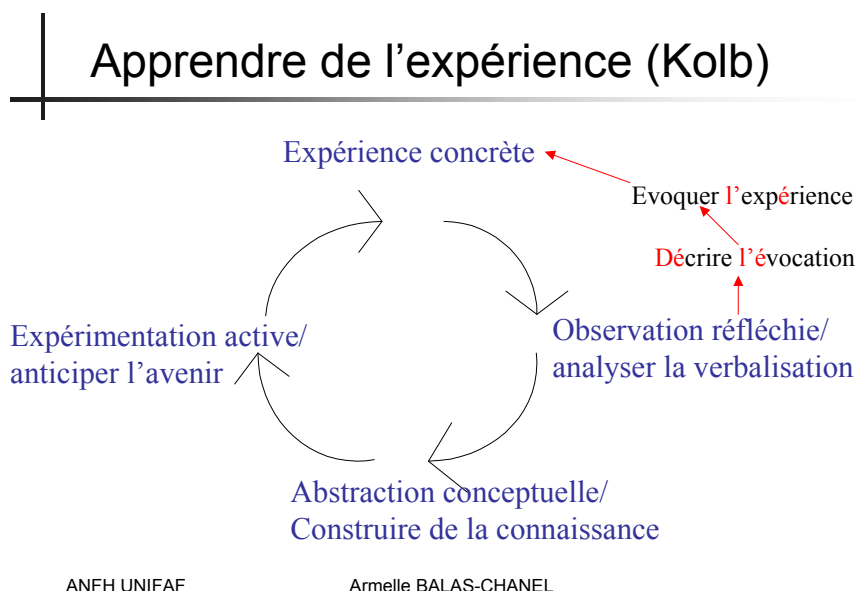
Le premier processus est celui de la prise de conscience de Piaget (bien décrit par Pierre Vermersch, dans son ouvrage²) : comment l'individu prend-il conscience de son pré-réfléchi ?

Vécu singulier, inscrit dans l'action = connaissance en acte (implicite et autonome) Réfléchissement du moment singulier ➤ Vécu représenté : informations sensorielles, de manière « privée » Thématisation de ce réfléchissement ➤ Vécu verbalisé : habillage par les mots, Réflexion ➤ Vécu = objet de connaissance ➤ Construction de l'expérience.

Le second processus à l'oeuvre est celui de la réduction d'Edmund Husserl (1850) (également très fouillée, dans les travaux de 2004 de Pierre Vermersch) : vers quoi tourner l'attention quand on veut pratiquer la réflexivité, et de quoi détourne-t-on son attention, en la pratiquant ?

Le processus de réduction d'Husserl consiste à retrancher une partie d'un tout. Dans l'évaluation, comme dans un match de foot, par exemple, c'est détourner son attention de ce qui est regardé habituellement : ainsi, c'est « lâcher » le résultat ou « lâcher » le ballon, pour se focaliser sur un thème : la démarche adoptée pour arriver à un résultat, ou le geste d'un pied, pour reprendre un ballon.

Le troisième processus peut être rapproché du modèle de l'apprentissage expérientiel proposé par David KOLB (1975). Ce dernier nous permet de repérer à quel moment la pratique réflexive contribue à l'apprentissage et de préciser les étapes d'un apprentissage expérientiel, en lien avec le travail de Piaget.



Les travaux de Kolb montrent comment l'apprentissage expérientiel peut devenir puissant. Kolb a en effet distingué 4 modalités d'apprentissage, qui, si elles s'additionnent les unes aux autres, permettent d'apprendre de sa propre expérience : expérience concrète, observation réfléchie,

² P. VERMERSCH (1994), L'entretien d'explicitation, ESF, voir aussi ses nombreux écrits sur le site www.expliciter.fr : modèle de la mémoire chez Husserl, expliciter n° 53, janvier 2004 ; aide à l'explicitation et retour réflexif,, expliciter n° 59, mars 2005, ...

abstraction conceptuelle et expérimentation active.

Vittoria Cesari, lors d'une co-animation à Neuchâtel en 2007 concernant l'analyse de la pratique, m'avait montré où elle situait, sur le modèle de Kolb, les techniques d'explicitation qui consistent à se mettre en évocation d'un moment (PPI, réfléchissement piagétien) et à décrire le contenu de cette évocation (thématisation piagétienne), étapes trop souvent oubliées dans le processus d'analyse de la pratique.

J'ai placé des flèches qui « remontent » entre observation réfléchie et expérience concrète, pour montrer que l'observation réfléchie (ou l'analyse) prend appui sur une verbalisation, qui elle-même a besoin de l'évocation d'un moment, qui ne peut (et doit) se reporter qu'à une expérience antérieure.

Il faut noter que l'expérience est toujours beaucoup plus riche que l'évocation, elle-même plus complète que la verbalisation. Autrement dit, la verbalisation n'est jamais la description complète de l'expérience passée.

La pratique réflexive se situe entre l'expérience et l'analyse. Vous l'avez compris, lors des deux diapositives précédentes, l'analyse, le débriefing ne seront bénéfiques que si ce travail de description de l'activité est au plus près de la réalité. Cette description ne sera fiable qu'à condition que la personne prenne le temps de revivre le moment, pour y retrouver les informations pré-réfléchies.

Après le travail d'analyse, il devient possible de construire de la connaissance, nouveau point d'appui pour anticiper des situations similaires qui peuvent survenir dans un avenir plus ou moins proche. Les termes « analyser la verbalisation », « construire de la connaissance », « anticiper l'avenir » ne sont pas ceux de D. Kolb. Je les ai notés pour décrire avec des mots plus courants le processus à l'œuvre dans les pratiques réflexives (en formation, en analyse de pratique, pour la VAE).

Enfin, les travaux de Pierre Vermersch à propos de *l'entretien d'explicitation*, en plus des processus décrits à l'instant, nous permettent de comprendre plusieurs points : tout d'abord, comment se déroule une action, réellement (et non de manière prescrite), ensuite les types de verbalisations que les personnes peuvent (spontanément ou de manière guidée) utiliser, et de quoi elles peuvent parler sans jamais parler de leur propre pratique. Enfin, ces travaux nous éclairent la manière de guider ces verbalisations.

Dans la pratique réflexive qui nous intéresse, il s'agit de décrire la pratique professionnelle ou d'apprenant :

Quels sont les éléments qui permettront de dire que la pratique a été décrite ? Quand le déroulement de l'activité, dans un temps donné, est verbalisé. Ce déroulement est réel et singulier, et non « théorie naïve » (voir l'exemple de Dominique à Toulouse, dans *Explicitier* n° 60, p28, qui décrivait son trajet pour aller de chez elle à son lieu de travail et non le chemin qu'elle avait poursuivi le vendredi précédent, tout à fait différent de celui décrit, puisqu'elle avait accompagné son fils à l'école, ... comme la plupart du temps). La description de l'activité est fine ; elle concerne les gestes dans leur précision du moment, l'activité cognitive du moment. Cette description fine permet de comprendre la logique de l'action dans ce moment singulier (nous y reviendrons un peu plus loin) : comment j'en suis arrivé à agir ainsi (question bien différente de « pourquoi » dans la formulation, et avec un résultat plus fiable). La description de l'action ne se fait pas « en général », mais elle se fait en référence à un moment singulier, qui se caractérise par son contexte singulier : si je fais des piqûres tous les jours, voire plusieurs fois par jour, chaque piqûre est singulière : c'est cette peau-là, cette veine-là, cette patiente-là, ce produit-là !

Comment repérer le déroulement réel de l'activité ?

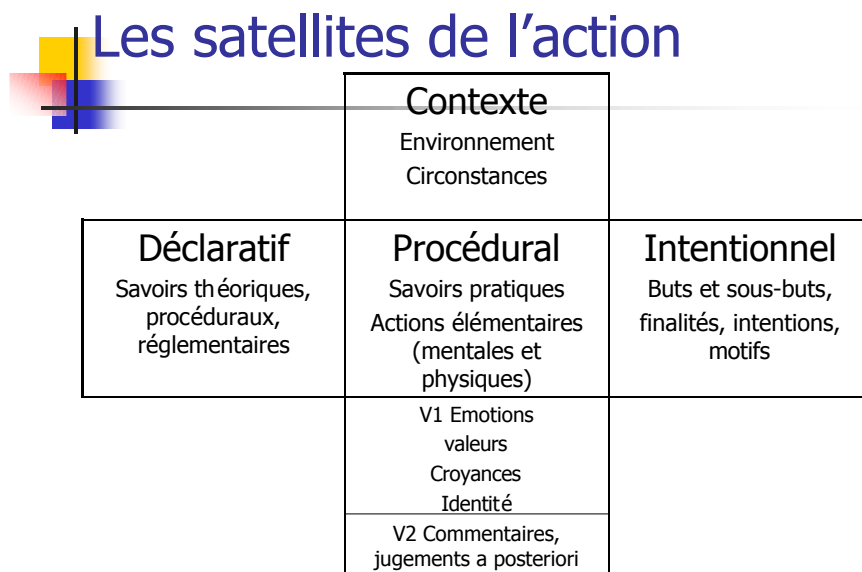
Il ne faut pas confondre le déroulement prescrit (la recette de cuisine) du déroulement réel : comment j'ai fait ma tarte aux pommes, lundi dernier. Ce jour-là, le téléphone a sonné, j'ai répondu et ma tarte a brûlé. Ce genre d'événement n'est pas prescrit dans les livres de recettes, mais se trouve dans mon vécu réel. Je le dis en riant, mais vous comprenez ainsi en quoi consiste décrire le déroulement réel de mon activité. Ce que je fais, mon action, se « tricote » avec des

activités qui n'ont rien à voir avec mon objectif de soin, mais qui peuvent avoir une incidence sur le résultat du soin. Si j'ai choisi telle taille de cathéter plutôt que telle autre, le résultat est différent, sur tel patient ou sur tel autre, etc., si c'est la fin de la journée, j'agis différemment du début de journée, si je suis expert j'agis différemment de l'époque où j'étais novice.

L'action se déroule dans le temps et dans l'espace, elle se déroule chronologiquement. Mais la verbalisation spontanée d'une personne ne respecte pas nécessairement cette chronologie. On entend souvent des phrases du genre « j'ai oublié de vous dire qu'avant j'avais fait telle chose ». Le déroulement de l'action peut être décrit à grands traits (les grosses mailles) : je suis venu, j'ai vu, j'ai vaincu. Ce niveau de description ne nous apprend pas grand-chose de la pratique. Chaque maille peut être décrite plus finement, et chaque maille plus fine peut être décrite également plus finement ; Pierre Vermersch parle de fragmentation.

Le pré-réfléchi peut se cacher dès le premier niveau de description (voir le protocole « à la recherche de la solution perdue »³), mais il se trouve plus souvent au niveau des actions élémentaires et quasi certainement au niveau des micro-opérations. Pourtant, ces actions implicites sont des actions qui contribuent fortement au résultat (prise de décision à la suite de prise d'informations) mais, du fait qu'elles sont souvent fugaces, elles restent pré-réfléchies tant que la personne n'adopte pas une posture réflexive (voir le protocole d'Agnès Thabuy : « Baptiste »⁴)

Revenons à la question de l'intelligibilité de l'action.⁵



Tout d'abord, si vous demandez à quelqu'un de décrire ce qu'il a fait, spontanément il va aborder la réponse de manière désordonnée, mélangeant le contexte dans lequel il se trouvait, ses états physiques ou émotionnels de ce moment-là (V1), les commentaires qui lui viennent pendant la description (V2), ce qui lui paraissait important à ce moment-là (valeurs en V1), les actions habituelles dans un moment comme celui-là, celles spécifiques à la situation singulière, les buts poursuivis, ce qu'il aurait dû faire

³ www.expliciter.fr.

⁴ www.expliciter.fr

⁵ Oui, c'est vrai, vous ne reconnaissez pas tout à fait le schéma de Pierre Vermersch. J'ai fini par le faire à ma sauce, en séparant dans la case du bas les verbalisations qui se rapportent à des éléments réellement présents dans le vécu de référence (V1) et les éléments verbalisés qui s'y rapportent mais qui ne décrivent pas le vécu de référence (commentaires et jugements a posteriori V2). Les jugements de A réalisés dans le V1, je les classe dans le procédural. Ainsi la case V1 peut-être questionnée, dans l'analyse de la pratique, par les techniques de ROGERS et de DILTS. Les commentaires du V2, ne sont pas être questionnés, car ils ne décrivent pas le V1.

(imaginaire) ...

Or, la verbalisation la plus pertinente pour comprendre comment quelqu'un a agi semble de s'informer d'abord de ce qu'il a fait, réellement. Ensuite de le questionner, pour chaque action « surprenante » par exemple, sur ses buts, ses intentions, et enfin de l'interroger sur ce qu'il savait, à ce moment-là, pour agir de la sorte. Ainsi, nous obtenons la logique de son action, c'est à dire pourquoi il a agi ainsi, sans jamais lui poser la question « pourquoi ? »

En effet, spontanément, quand un comportement paraît peu logique, l'intervieweur a envie de poser la question « pourquoi as-tu fait cela ? » Mais, outre le fait que cette question provoque plutôt l'envie de se justifier, voire de se défendre, elle n'obtient pas de réponse aussi précise que celle établie grâce au questionnement qui prend en compte cette représentation de toute action et de ses satellites.

Apprendre ...

Pour terminer la réflexion de ce matin à propos de la pratique réflexive, je voudrais souligner ce que cette pratique demande de savoir faire, quelles compétences elle requiert, pour la pratiquer et pour l'accompagner.

Apprendre la pratique réflexive : Apprendre à repérer les objets de notre attention et de notre verbalisation spontanées ; Apprendre à tourner notre attention vers des situations singulières, vers notre activité dans ces situations, notamment notre activité mentale ; Apprendre à faire abstraction des autres informations qui font écran ; Renoncer à une verbalisation en troisième ou en seconde personne (ils, tu, vous) pour utiliser le JE.

Accompagner la pratique réflexive : Favoriser l'adhésion de la personne ; Être à l'écoute de l'expérience singulière d'autrui ; Mettre à l'écart ses propres représentations, sa propre expérience et son jugement ; Guider vers l'évocation de moments singuliers ; Favoriser la description (vs l'explication) ; Favoriser la verbalisation en « je » ; Orienter la description, en fonction des objectifs. Et ainsi, permettre à autrui d'apprendre de sa propre expérience.

Pour terminer, je voudrais formuler la question suivante, qui, selon moi, donne tout son sens à la pratique réflexive : Quoi qu'il m'arrive, qu'est-ce que cela m'apprend ?

Deux ans plus tard, si j'avais à compléter cet exposé, j'introduirais volontiers le focusing : Favoriser l'écoute de ce que me dit mon corps, par rapport à ce que j'évoque, par le biais du sens corporel. Par exemple : j'ai une activité professionnelle à réaliser que je n'arrive pas à engager. Je freine, je traîne, ... Ecouter ce que me dit mon corps c'est d'abord adopter une posture réflexive, dont la réduction porte sur le sens corporel : « qu'est-ce que je sens, dans mon corps ? » (par exemple : un poids énorme sur les épaules, une boule dure dans le plexus, les jambes comme enfoncées dans le sol). Décrire ce sens corporel et écouter ce qu'il signifie pour moi va me permettre de mieux comprendre ce qui se joue pour moi et de trouver ainsi une réponse adaptée à moi, dans ce contexte singulier.⁶

Et, pour l'accompagnant, apprendre à tourner l'attention d'autrui vers son sens corporel et ce qu'il lui apprend.

⁶ pour une approche théorique complète, se rapporter aux écrits de Bernadette Lamboy, en français : <http://www.focusing.org/focusing-francais.html>

Bernadette Lamboy (2003) Devenir qui je suis, Paris, Desclé de Brower