

Compte rendu d'une expérience au Séminaire de St Eble - août 2005

Joëlle Crozier & Maurice Lamy

Au cours de la dizaine d'heures qui ont amorcé le Séminaire de Saint-Eble 2005, sont apparues plusieurs pistes de travail. Suite à ce temps de définition un travail expérientiel est entrepris le vendredi après-midi.

Il s'agit de mener une série d'entretiens entre "un A" et "un B" permettant de mettre en œuvre une ou plusieurs de ces pistes. Dans le temps de cet atelier les 2 "co-chercheurs" décident de travailler sur trois de ces pistes :

Les objectifs partagés :

- travailler sur "rester" ¹ ;
- vigilance sur "le contrat d'attelage"², installé par B en début d'entretien et constamment réactivé et régulé durant tout l'entretien par les 2 parties (A et B)
- une condition est négociée : dans la mesure du possible A s'attachera à choisir une situation à propos de laquelle il est en recherche de sens et/ou d'informations. Ce que nous avons appelé, peut-être à tort, une "graine"³.
- également, mais cet objectif n'a pas été défini au préalable, un autre point est apparu au cours des situations d'entretiens comme intéressant à

préciser : celui de la nécessité pour A comme pour B, qui s'est faite jour dans le déroulement, de travailler sur un nouveau moment qui allait permettre d'approfondir et de clarifier l'objet de recherche de A pris dans la situation principale d'entretien. Et cela dans chacune des situations respectives de Joëlle en A et de Maurice en A.

Méthodologie de présentation du compte-rendu ci-après :

Dans l'organisation proposée ci-dessous, chacun des 2 temps d'entretien (où l'un est A l'autre est B et inversement), est présenté à partir de l'analyse menée a posteriori par les deux chercheurs.

Les points mis en évidence sont illustrés par des fragments d'entretien :

- les relances de B sont en "caractères droits" ;
- les réponses de A sont "en italique".
- les commentaires, remarques et discussions sont en "Arial"

I) Premier temps : Joëlle est A, Maurice est B.

La situation choisie par A (Joëlle) est définie par elle-même comme "anodine" : "*Comprendre comment j'ai passé la porte...*"

B met en place le "contrat d'attelage" et un nouvel objectif de travail apparaît : travailler sur les "graines".

1-B – **Maurice** - Tu es bien sur une situation où tu cherches quelque chose à élucider ?

2-A – **Joëlle** - *C'est ça qu'il faut que je voie parce que tu vois là a priori la situation est anodine mais qu'est-ce que je cherche dans cette situation, j'en sais rien.*

3-B – Bon, eh bien on verra

4-A – *C'est peut-être le moyen d'expérimenter effectivement...*

5-B – Oui, ok. Donc on travaille aussi sur les graines, en même temps.

¹Il s'agit d'aider A à suspendre son évocation d'un moment bien précis, donc de l'aider à "rester" le plus possible sur ce moment (ou cette action) spécifié, afin de laisser venir le maximum d'informations de son expérience (remplissement).

²Dans l'entretien, comme dans un attelage, chacun amène sa "force". A et B "s'attèlent" à une tâche commune, il s'agit donc tout au long de l'entretien, de se mettre d'accord sur les buts, les moyens utilisés. L'idée de distinguer contrat de communication (ouverture au consentement de A) du contrat d'attelage (contrat de coopération mutuelle, où les forces des deux essaient de se conjuguer) a été proposée en 2004 par P. Vermersch.

³A cherche quelque chose mais ne sait pas ce qu'il cherche. C'est comme si le sens était là juste sous forme d'une graine. Cf Vermersch, présentation commentée de la phénoménologie du "sens se faisant" à partir des travaux de M. Richir, Expliciter 60.

6-A- *Oui*

B invite A à délimiter la situation et à faire un rappel chronologique des actions :

7-B – Bon. Si tu en es d'accord, Joëlle, je vais te demander d'évoquer comme ça, de revenir rapidement sur l'ensemble de la situation afin qu'on puisse peut-être choisir justement ou une graine ou un moment spécifié.

8- A – *Oui. Donc il s'agit de cet été lorsque nous sommes allés en Italie, nous avons réservé un petit gîte rural et nous sommes arrivés à ce gîte et le portail était fermé donc il y avait un interphone et je devais donc, en italien, faire en sorte que l'on ouvre le portail ; donc c'est cette situation-là si tu veux. Alors il y a aussi le passage de la porte... j'arrive pas bien à la cibler la situation...*

9- B – C'est pas grave, essaie un petit peu de voir l'ensemble de la situation pour que je comprenne de quoi il s'agit.

10- A – *Je vais te dire où elle commence et où elle finit et peut-être qu'au cours de l'entretien cela va se...*

11 – B – D'accord tout à fait.

12 – A – *Donc ça commence au moment où j'ai appuyé sur l'interphone et où j'ai dit que j'étais et je dirais j'ai passé la porte à pied et mon mari avec la voiture et après il y a eu l'introduction, ce monsieur qui nous attendait de l'autre côté. La situation, elle est cadrée par ça, voilà.*

Analyse de quelques moments particuliers de l'entretien

Quatre points ont particulièrement retenu notre attention :

1 - B propose à A de "suspendre", de s'arrêter ("rester"!) sur quelques moments spécifiés et, après avoir vérifié son accord, l'invite à re-contacter son expérience et à "déplier" (explicitier) les actions et les impressions de ces moments :

A appuie sur l'interphone, s'adresse en italien au propriétaire et s'aperçoit qu'elle a fait une erreur de vocabulaire :

85 – B – D'accord tu prends le temps de te remettre dans ce moment où tu te dis : "c'est pas ça qu'il fallait dire" ... Et tu laisses revenir tout, tout ce qui te vient... A quoi fais-tu attention à ce moment là aussi ?

86 – A – *J'ai l'impression que je ne regarde rien.*

87 – B – Tu ne regardes rien.

88 – A – *Je suis...*

89 – B - Et quand tu ne regardes rien qu'est-ce que tu vois ?

90 – A – *Quand je ne regarde rien... j'ai ce mot que j'ai dit de travers qui résonne dans ma tête...*

91 – B – D'accord. Donc ce mot résonne et en même temps qu'est-ce qui se passe pour toi ?

92 – A – *Je ne suis pas contente de moi bien sûr...*

93 – B – T'es pas contente de toi, bien...

94 - A – *Je suis pas contente de moi...*

95 – B – Le déclic là il est où ?

96 – A – *Il est après je pense.*

97 – B – Il est après.

98 – A – *Ca se passe très très vite bien sûr mais il est après.*

99 – B – Bien sûr mais il est après. Donc tu as sonné, tu as donné ta phrase, il te répond et là tu te dis "je suis pas contente de moi, j'ai pas dit ce qu'il fallait". Qu'est-ce qui te revient ? Est-ce qu'il te revient le mot que tu as dit là ?

100 – A – *Ah oui, oui...*

101 – B – Si ça t'aide tu peux me dire.

102 – A – *Alors attend... c'est pas le mot, c'est la phrase d'abord... Alors euh... En fait si je te traduis en français ce que j'ai dit en italien, j'ai dit... j'avais prévu de dire "nous sommes monsieur et madame Crozier" et j'ai dit " nous sommes madame Crozier"... Oui je crois que c'est ça.*

103 – B – D'accord. Et donc tu dis ça, ok

104 – A – *Non j'ai dit "nous sommes monsieur Crozier", c'est encore pire, c'est pour ça que j'étais pas contente.*

105 – B – Ok, ça on est à jour.

106 – A – *Voilà*

107 – B – Donc nous sommes monsieur Crozier et puis qu'est-ce qui te revient encore ? Juste après ce moment là ?

108 – A – *Juste après il m'a répondu... euh...*

109 – B – Qu'est-ce qui te revient de ce qu'il te dit là ?

110 – A – *Il m'a dit "un moment s'il vous plaît"*

111-B – Hum - hum...

112 – A – *Donc j'en ai déduit qu'il allait ouvrir*

113 – B – Qu'il allait ouvrir.

114 – A – *Je me suis dit il va ouvrir*

115 – B – Il va ouvrir... Tu te dis ça...

116 – A – *Il ne l'a pas dit qu'il ouvrirait mais j'ai compris.*

117 – B – Et en même temps tu fais quoi toi ?

118 – A – *Alors je me dis "il va ouvrir" ...*

119 – B – Hum - hum...

120 – A – *Et je regarde comment s'ouvre le*

portail.

121 – B – Ah oui tu regardes comment s'ouvre le portail.

122 – A – *Et je suis surprise parce que je m'attendais à un portail coulissant et c'est un portail qui s'ouvre par le milieu vers l'intérieur, voilà.*

123 – B – Et c'est là que tu t'en aperçois ?

124 – A – *Ben écoute c'est ce qui me vient.*

Le portail s'ouvre, A passe le portail, se retourne vers la voiture et "pense" avoir fait un signe en direction de la voiture. A et B décident de "rester" sur ce moment pour être sûrs de ce que A a réellement fait.

150 – A – *Et...euh...je pense que je lui fais un signe pour lui faire comprendre qu'on peut y aller quoi...*

151 – B – Tu veux qu'on y regarde de plus près ?

152 – A – *Oui parce que tu vois je te dis " je pense" mais...j'aimerais bien en être sure.*

153 – B – Justement c'est pour ça que je te propose un petit moment d'arrêt là-dessus. Ok donc il y a eu le déclic... il s'ouvre... si on reprend ce moment là, tu es où toi ? Comment tu es par rapport à ce portail ?

154 – A – *Et bien je suis sur la droite du portail...*

155 – B – Sur la droite...

156 – A – *Je me suis un petit peu décollée du mur parce que l'interphone était contre le mur à droite... donc j'ai fini de parler... etc. Je me suis un petit peu décollée du mur et je suis sur la droite du portail.*

157 – B – D'accord, tu es sur la droite.

158 – A – *Voilà.*

159 – B – Alors qu'est-ce qui te revient de ce portail qui s'ouvre ?

160 – A – *Je crois que je regarde le sol pour pouvoir avancer.*

161 – B – D'accord.

162 – A – *Pour pouvoir placer mes pieds.*

163 – B – D'accord très bien...

164 – A – *Et puis je balaie tout ce qui s'ouvre à moi derrière, tout ce qui se présente à moi quoi.*

165 – B – Ok derrière le portail.

166 – A – *Voilà et je cherche le monsieur en question.*

167 – B – Tu cherches le monsieur. Alors on va aller regarder un petit peu dans cette image, tu l'as là l'image-là ?

168 – A – *Oui, oui.*

169 – B – Donc le portail s'ouvre, tu découvres

la vue sur la maison le jardin enfin bon sur ce qu'il y a derrière tu me dis, et puis tu cherches le monsieur, qu'est-ce qui te revient ?

170 – A – *Je suis déçue parce qu'il est pas là.*

171 – B – D'accord.

172 – A – *Je m'attendais à quelqu'un qui soit là immédiatement et il n'est pas là.*

173 – B – Il est pas là.

174 – A – *Voilà.*

175 – B – Qu'est-ce que tu vois à cet endroit ? Tu peux me décrire ce que tu vois ?

176 – A – *Qu'est-ce que je vois...Il y a le sol qui a comme des graviers un peu gris...je vois le gris clair, le gris chiné par terre...*

177 – B – D'accord...

178 – A – *Euh...Je vois un bâtiment un petit peu sur la droite...*

179 – B – Hum-hum...

180 – A – *Un peu de la verdure sur la gauche...*

181 – B – Ok. Alors si tu veux bien Joëlle là, je reprends notre contrat d'attelage...

182 – A – *Oui...*

183 – B – Donc on est bien en suspension sur ce moment où la barrière s'ouvre...

184 – A – *Oui*

185 – B – Et là je vais faire quelque chose, je vais utiliser les sous-modalités sensorielles...

186 – A – *Oui...*

187 – B – Ok ? Si tu en es d'accord.

188 – A – *Oui je suis d'accord.*

189 – A – Donc par rapport à cette image...

190 – A – *Oui...*

191 – B – On va quitter le contenu pour qu'on vienne sur la structure

192 – A – *Oui...*

193 – B – Est-ce que c'est net ou flou ce que tu vois ?

194 – A – *C'est flou*

195 – B – C'est flou. Est-ce que les contours de l'image débordent l'image, est-ce que c'est défini ou est-ce que c'est un peu fondu ?

196 – A – *C'est défini et j'ai les deux piliers du portail de part et d'autre...*

197 – B – D'accord tu as les deux piliers là, ok. Et puis d'autre part quelles sont les dominantes de couleur pour toi ?

198 – A – *Y a ce gris ...et puis...Ah j'ai l'impression que c'est presque en noir et blanc. Je dirais que c'est en noir et blanc.*

199 – B – C'est en noir et blanc.

200 – A – *C'est en noir et blanc .*

201 – B – C'est en noir et blanc. Ok et est-ce que c'est plutôt contrasté ou pastel ?

202 – A – *J'ai du mal à dire.*

203 – B – Bon. Ca fait rien. Là est-ce que ça t'aide à re-contacter ce moment ce qu'on vient de faire?

204 – A – *J'aurais besoin d'autre chose.*

205 – B – Bon, t'aurais besoin d'autre chose.

206 – A – *Je l'ai, mais....*

207 – B – Tu le tiens donc garde le bien... dans ce moment-là, on revient sur les contenus, tu vas essayer de me dire ce qui te reste là maintenant, ce que tu peux me décrire de ces contenus de cette image.

208 – A – *J'ai des bruits.*

209 – B – Des bruits

210 – A – *J'ai le bruit des pas sur le gravier.*

211 – B – D'accord...

212 – A – *J'ai l'impression que ce sont les bruits des pas du monsieur qui arrive en face de moi.*

213 – B – Hum-hum...

214 – A – *Il est assez loin de moi.*

215 – B – T'as l'impression ...

216 – A – *Il est assez loin de moi, c'est-à-dire que je balais tout du regard pour chercher ce monsieur ...et...y a le bruit de mes pas à moi...*

217 – B – Y a le bruit de tes pas...

218 – A – *Je lève les yeux...et je le vois qui sort de chez lui et qui arrive.*

219 – B – D'accord. Donc si je récapitule un peu...Tu as l'image des choses qui sont derrière le portail mais très vite c'est la sonorité des pas qui capte ton attention.

220- A – *C'est ça qui me vient.*

221 – B – Ok

222 – A – *C'est ça que j'entends.*

223 – B – Ce que tu tiens là ça te satisfait là pour l'instant ?

224 – A – *Oui...*

225 – B – On va essayer si tu en es d'accord d'approfondir ce qui se passe juste après.

226 – A – *Oui...*

227 – B – Qu'est-ce que tu fais juste après ? Donc le monsieur sort de la maison tu dis, il se dirige vers toi...

228 – A – *Alors j'ai la préoccupation d'aller lui dire bonjour, d'entrer en contact avec lui...*

229- B – Bien. Donc tu as cette préoccupation là.

230 – A – *Avec la préoccupation de parler italien, d'entrer en communication avec lui en italien.*

231 – B – C'est ça qui te revient là ?

232- A – *C'est ça qui me revient, j'ai cette préoccupation là.*

Apparemment A ne s'est pas retournée vers la voiture, cela sera confirmé à la fin

de l'entretien lors du débriefing entre A et B.

Ces mises à jour pour A, sont obtenues par la "suspension" ("rester") en particulier sur le tout début de l'apparition de la sensation, ce qui a permis à A de faire des liens et d'explorer des éléments de la situation jusque là inconnus d'elle...

2 – Une "graine" semble émerger lorsque A parle d'une "préoccupation" et indique que cela lui paraît intéressant.

233 – B – Alors, attends...Dans ce qui te revient là maintenant...

234 – A – *Oui j'aimerais bien revenir sur la préoccupation là ça me paraît intéressant.*

B amène A à rester sur ce moment ce qui va faire verbaliser plusieurs sensations :

238 – A – *Tu vois c'est en toile de fond depuis même avant que j'arrive, oui.*

239 – B – Avant que tu arrives.

240 – A – *Voilà. C'est en toile de fond d'arriver à me débrouiller...Voilà*

241 – B – D'arriver à te débrouiller en italien.

242 – A – *Voilà c'est ça. Je crois que c'est quelque chose qui m'habite.*

243 – B – Qui t'habite à ce moment là.

244 – A – *Qui m'habite à ce moment là.*

245 – B – Et qui transcende tout ce que tu viens de décrire.

246 – A – *Voilà c'est ça.*

247 – B – Donc, si tu veux bien on va revenir sur cette préoccupation.

248 – A – *Oui...*

249 – B – On essaie de voir là...donc c'est quelque chose que tu as constamment à l'esprit, hein, de parler italien, là je reformule...Quand est-ce que ça devient présent à toi plus particulièrement ? Si tu reprends le fil de l'histoire, à quel moment cette préoccupation est très présente à toi ?

250 – A – *Au moment où je lui serre la main.*

251 – B – D'accord. Donc tu l'as en toile de fond et puis c'est au moment où tu lui serres la main que la préoccupation là elle est présente à toi ? C'est ça que tu me dis ?

252 – A – *Euh...J'ai du mal à...C'est le mot "très présente à moi" tu vois qui me convient pas.*

253 – B – Qui te gêne. Donc notre attelage ne fonctionne pas sur ce moment là. D'accord là ce que j'essayais de faire, si je fais un petit moment un break, puisque c'est en filigrane tout le temps, je faisais l'hypothèse qu'il y avait des moments où peut-être cette préoccu-

pation était moins présentement et moins présente à toi dans la mesure où elle est présente, mais... je prends un exemple quand le portail s'ouvre, il est évident que peut-être le fait de découvrir le monsieur là ou pas là, met un plus grand arrière plan à cette préoccupation. Tu vois j'essayais de faire définir "est-ce qu'il y a un gradient dans cette préoccupation qui t'habite ?"... mais c'est une hypothèse qui manifestement là ne te satisfait pas.

254 - A - *C'est pas l'hypothèse qui ne me satisfait pas c'est le mot, je suis en train de chercher le mot juste.*

255 - B - Ah c'est le mot que tu n'as pas

256 - A - *Si tu veux c'est : "cette préoccupation présente à moi" et ben je la qualifierais pas comme ça mais j'arrive pas à la qualifier.*

257 - B - D'accord, et bien tu peux la qualifier autrement ou bien est-ce que je peux t'aider moi ?

258 - A - *Tu vois c'est ça que je ...*

259 - B - Si j'ai choisi ce terme c'est parce que je sentais bien que tu ne me disais rien en terme... tu me le définissais pas quoi.

260 - A - *Oui, et j'ai besoin de le définir et je n'y arrive pas.*

261 - B - Attends ben on va reprendre la chose ...

262 - A - *J'ai besoin de toi là...*

263 - B - Donc...on va utiliser la métaphore...ou les métaphores...Si tu devais la caractériser par une image qu'est-ce qui te viendrait ?

264 - A - *C'est pas une image c'est une sensation*

265 - B - Bon, je suis moi quelque part comme moi. Sensation que tu pourrais me décrire comment ?

266 - A - *Alors...euh... j'ai quelque chose...y a quelque chose qui se situe derrière la tête.*

267 - B - Derrière la tête

268 - A - *J'ai... y a quelque chose qui me...*

269 - B - C'est derrière la tête.

270 - A - *Oui y a quelque chose derrière la tête voilà. C'est ça.*

271 - B - D'accord

272 - A - *YaJ'ai quelque chose derrière la tête, je peux pas dire que je le sens vraiment mais je sais que c'est là, c'est...*

273- B -Tu sais que c'est là, comment tu sais que c'est là ?

274 - A - *Et j'ai aussi une sensation là (plexus)*

275 - B - Là.

276 - A - *Euh...j'ai l'impression que c'est*

relié.

277 - B - C'est relié

278 - A - *Ca part de là (plexus) ça passe derrière et ça revient jusque là (derrière la tête)*

279 - B - Si tu pouvais me donner d'autres informations qui te reviennent de cette sensation non pas la décrire de façon conceptuelle maintenant mais telle que si tu te remets dans la situation essayer, même si c'est pas très agréable, de re-contacter ce que t'éprouve à ce moment là, cette sensation.

280 - A - *Alors j'ai la sensation là (plexus) qui est presque une gêne ,euh...avec j'ai dit relié jusque là derrière...c'est...mais...je les différencierais toutes les deux.*

281 - B - Très bien.

282 - A - *C'est-à-dire que ce qui est là (plexus) c'est plus de l'ordre du...du...euh..."je vais y arriver je vais pas y arriver " et ce qui est là derrière la tête c'est ...euh... " l'italien " quoi, c'est ...c'est ...la réserve de...c'est la réserve d'italien quoi .*

283 - B - C'est la réserve d'italien qu'y a derrière et là devant c'est l'appréhension de ne pas y arriver ?

284 - A - *Voilà c'est ça, c'est l'appréhension, c'est ...euh...c'est le...et...plus que l'appréhension c'est ...euh...c'est le "il faut que", "il faut que je le dise en italien"*

285 - B - D'accord il faut que tu le dises en italien et donc la relation que tu fais, la mise en lien, c'est l'italien et il faut que tu le dises en italien.

286 - A - *Oui c'est cet espèce d'impératif que je me suis mis quoi ...c'est...le..." il faut" ou le "je vais le faire" ou...euh... c'est plus de l'ordre de l'envie quand même c'est ... "j'ai envie de le dire en italien"...oui... "j'ai envie"...*

287 - B - T'as envie.

288 - A - *C'est de l'ordre de l'envie quoi et ...oui de l'envie...c'est...comme un jeu...c'est comme un défi mais...voilà c'est de cet ordre c'est ça.*

289 - B - Il faut que ...

290 - A - *Il faut que...*

291 - B - Et avec de l'Italien

292 - A - *Oui, oui c'est ça.*

293 - B - Ca va là ?

294 - A - *Oui, oui ça va.*

295 - B - On s'arrête un petit moment là simplement pour faire le point ?

296 - A - *Oui*

297 - B - Est-ce que tu as mis à jour des choses ?

298 – A – *Oui. Oui, oui. C'est intéressant.*

299 – B – Ok. Alors si tu en es d'accord, maintenant tu as peut-être creusé un peu la sensation, est-ce que tu veux qu'on ailles plus loin ? Mais c'est peut-être pas utile, maintenant je pense que tu l'as caractérisée.

300 – A – *Alors simplement un tout petit peu après si tu veux ce que je dirais c'est que ...au moment où je lui serre la main et je lui dis "bonjour" en italien, euh...la sensation qui est là s'en va et il y a quelque chose qui s'ouvre.*

301 – B – Elle s'en va et y a quelque chose qui s'ouvre.

302 – A – *Voilà c'est ça que je dirais.*

303 – B – Donc en fait c'est le point d'aboutissement, c'est...

304 – A – *Oui, voilà*

305 – B – C'est le point d'aboutissement en fait

3 - A demande à B de l'aider à "trier davantage" dans les différentes formes de cette sensation, il semble qu'il y ait quelque chose à explorer. Peut-on dans ce cas parler de "graine" ?

B émet l'hypothèse que cette sensation a été éprouvée à d'autres moments que celui-là. La réponse de A va permettre la **suspension sur une situation ressource** en résonance des moments spécifiés explorés dans la situation principale :

330 – A – *Tu vois j'aurais aimé faire le tri là dans toutes les sensations que j'ai, j'ai l'impression qu'il y a plein de choses et j'aurais voulu faire le tri, je ne sais pas du tout de quel ordre c'est, ce que ça recouvre.*

331 – B – Si je te pose la question c'est parce que je sens que tout chez toi n'est pas prêt à s'arrêter.

332 – A – *Ben oui*

333 – B – Alors si tu en es d'accord ...

334 – A – *Là j'ai l'impression que j'ai un tri à faire parce que y a ...*

335 – B – Sur ce moment là ?

336 – A – *Sur toutes ces sensations que j'ai là, tu vois j'ai parlé de la préoccupation...*

337 – B – Alors ça dépasse le cadre de cette situation ? ça peut être le cas... C'est toi qui décides.

338 – A – *Ben je l'ai eue à plusieurs moments à chaque fois que j'ai eu à ...m'exprimer à ce moment là c'est sûr, cette préoccupation là je l'ai eue tout le temps parce qu'il y avait cet enjeu que je m'étais mis et cette volonté de...*

339 – B – Alors si tu veux on va faire un nouveau contrat d'attelage.

340 – A – *Oui*

341 – B – Si tu en es d'accord, tu vas... si tu es d'accord, après tu fais ce que tu veux, moi je te propose qu'on aille effectivement..., que je t'aide dans la mesure du possible à explorer cette sensation à travers cependant un ou deux autres moments spécifiés que celui-ci.

342 – A – *Oui*

343 – B – Je vais te laisser librement dans un premier temps évoquer ou revenir ou même faire part de quelques situations dans lesquelles cette sensation ou des voisines, puisque tu dis "faire du tri", sont apparues et ensuite et bien on pourrait peut-être essayer sur une situation puis une autre, si on a le temps, de voir comment ça fonctionne.

344 – A – *Alors j'ai eu la même sensation plusieurs fois en Italie, lorsque j'ai...y en a une qui me revient, je prends ce qui vient hein ?*

345 – B – Bon

346 – A – *Une situation où j'étais sur le marché et où je devais m'exprimer pour faire mes courses et...tu vois y a quelque chose de l'ordre du plaisir aussi ... du...*

.....

358 – A – *Et ce qui me revient de cette situation, précisément, c'est que... mon but c'était d'acheter une cagette complète de fruits.*

359 – B – D'accord...

360 – A – *Je ne savais pas dire le ...donc c'était ça dans un premier temps, plus d'autres, tout un tas d'autres courses mais ce qui me revient en premier c'est que j'étais devant l'étalage, y avait des clients avant moi et j'en profitais pour préparer ce que j'allais dire.*

361 – B – D'accord. Donc tu préparais ce que t'allais dire.

362 – A – *Voilà*

A se contente, à propos de cette "sensation", d'un raccourci entre ce qui vient d'être découvert par elle dans la situation initiale, et ce qu'elle conceptualise de différent pour cette sensation prise à d'autres moments :

363 – B – Et qu'est-ce qui te revient donc de ce moment si tu voulais me qualifier un peu cette sensation ? Puisque on travaille sur ce moment où tu es derrière le client, t'attends ton tour et tu prépares, qu'est-ce que tu peux me décrire de ce point de vue ?

364 – A – *Alors si je reviens à la sensation, j'ai toujours la même sensation que j'ai décrite tout à l'heure...*

365 – B – *Oui...*

366 – A - *J'ai toujours aussi là derrière la tête, et j'ai l'impression que je passe en revue...*

B l'invite à revenir sur ce moment spécifié où un sentiment du même ordre a été éprouvé par A et à l'explorer en le re-contactant, avant de le rapprocher du référent initial :

367 – B – On va la lâcher là

368 – A – *oui...*

369 – B - On va revenir à travers le moment spécifié sinon t'es en train de faire du collage là tu vois ce que je veux dire ; là je fais un petit moment méta : t'es en train de me décrire ce que tu ressens par rapport à ce que tu m'as dit, c'est pas le but me semble-t-il.

370 – A – *D'accord*

371 – B – Si t'es toujours d'accord on va repartir de la situation, essayer de re-contacter la situation qui était la tienne, là dans ce marché pour essayer de re-contacter la sensation et on reverra après si c'est du même ordre.

372 – A – *Si c'est la même, d'accord.*

373 – B – Sinon je crois qu'on met les choses un peu à l'envers.

Le fait de s'arrêter et inviter A à "rester" afin de décrire et d'évoquer un autre moment de ce sentiment permet à de nouvelles propriétés de ce sentiment d'apparaître. Le travail mené sur ce nouveau moment spécifié va permettre de déplier très finement l'objet de recherche et de comprendre des éléments de stratégies : comment A "engrange" des mots en les mettant derrière la tête :

374 – A – *Je suis d'accord. Donc ce qui me revient c'est la préoccupation d'avoir à m'exprimer pour demander une cagette de fruits, je ne sais pas dire le mot "cagette"...*

305 – B - Tu ne sais pas dire le mot "cagette"...

375 – A – *Donc je fouille dans mon sac pour chercher le dictionnaire*

376 – B – Ah oui, ok

377 – A – *Je cherche, et je me dépêche, j'ai la préoccupation d'aller vite parce que il y a les clients avant moi et ça va être mon tour.*

378 – B – Ca ça s'ajoute : la préoccupation d'aller vite

379 – A – *Il faut absolument que j'aie trouvé le mot "cagette" car ça va être mon tour*

380 – B – Bien, donc...

381 – A – *Donc je cherche le mot "cagette", je le trouve...donc je me dis ça va...je passe en revue ce que je veux acheter...je me dis : "zut ! je me rappelle plus comment on dit cagette"*

382 – B – Ah oui

383 – A – *Donc je retourne une deuxième fois au dictionnaire, je me dis : " quand même c'est fou que tu sois même pas capable de retenir un mot"*

384 – B – Tu te dis ça, ok.

385 – A – *Oui, oui , "c'est fou que tu sois même pas capable de retenir un seul mot"*

386 – B – Et quand tu te dis ça qu'est-ce qui se passe pour toi ?

387 – A – *Ben je suis pas contente.*

388 – B – D'accord

389 – A – *Pas contente de...*

390 – B – Tu peux préciser ?

391 – A – *Je suis pas contente parce que je me dis: "c'est pas comme ça que tu vas progresser quoi"*

392 – B – C'est ça que tu te dis

393 – A – *Je me dis: "engrange des mots, quoi, engrange du vocabulaire"*

394 – B – Ok ça c'est ce que tu te dis...Ok alors on va reprendre la succession parce que là la suspension je te sens pas trop la faire au delà du fait de ta réflexion propre à savoir "il faudrait quand même que j'engrange des mots", hein "c'est quand même pas possible..." Bon ...qu'est-ce qui se passe là ? Donc tu refoilles de nouveau dans le sac ?

395 – A – *Et puis je fais un effort pour le retenir*

396 – B – Comment tu fais un effort ? Comment tu t'y prends là ? Tu veux bien qu'on regarde comment tu t'y es pris ?

397 – A – *Oui ça m'intéresse...Je me répète le mot...*

398 – B – Tu te le répètes...Et quand tu te le répètes, qu'est-ce qui te vient là maintenant ? Tu te le répètes, j'allais dire où ?

399 – A – *Je le répète....alors y a la volonté de le retenir...j'ai l'impression que ça passe par mes oreilles*

400 – B – Par tes oreilles

401 – A - *Y a quelque chose qui passe dans mes oreilles...J'ai une sensation dans mes oreilles et quelque part derrière la tête, voilà quelque chose comme ça.*

402 – B – Et quelque part derrière la tête

403 – A – *Et...euh...je me prépare ma phrase complète : "je voudrais une cagette de..."*

404 – B – Tu te prépares ta phrase...

405 – A – *Hum...c'est ça oui*

S'effectuent alors pour A, presque spontanément, des mises en lien qui éclairent et donnent à cette sensation une signification nouvelle.

422 – B – Bien si tu récapitules, non pas la

récapitulation du marché, cette fois la récapitulation de ce que tu peux faire au niveau de ce que tu mets à jour ?

423 – A – *Ce que je mets à jour pour moi ?*

424 – B – *Oui*

425 – A – *Euh...et bien quelque chose qui me surprend de plus en plus que je savais déjà c'est-à-dire qu'il y a beaucoup de choses qui passent par les oreilles et ça se confirme ; en revanche je fais une association avec une expression que j'emploie très souvent : je parle très souvent d'avoir une "idée derrière la tête" et je me dis que ce n'est sûrement pas un hasard et je trouve ça assez drôle et puis j'ai déjà mis à jour cette sensation évidemment là (plexus) en revanche ce que j'avais pas mis à jour c'est le fait que ça soit relié avec derrière la tête. Tu vois la liaison entre les deux je trouve ça assez incroyable.*

426 – B – *C'est toi qui peux le dire, y en a pas d'autres qui peuvent le mettre en mots.*

.....

429 – A – *Mais en fait ce qui devrait être dans cette situation c'est de se faire comprendre parce que c'est le but mais ce que moi j'ai découvert et que je ne mettais pas en premier c'était pas ça, l'objectif premier c'était de parler juste.*

4 – Il y a opérationnalisation, ajustements et régulation en permanence du contrat d'attelage.

29 – B – *Alors est-ce que tu veux qu'on revienne sur ce moment, dans cet empan de temps là : "préparer la phrase" éventuellement ? Là si je récapitule tes graines, hein, elles sont là...*

30 – A – *Oui...*

31 – B – *Ce dont tu t'aperçois que. Et tu te rends compte que tu fais une erreur de vocabulaire*

32 – A – *J'aimerais mieux passer la porte.*

33 – B – *D'accord et bien alors on continue.*

.....

73 – B – *Donc justement, alors là je fais un petit a parte dans notre contrat d'attelage, indépendamment des infos qui sont peut-être pas primordiales pour toi, mais on est dans un exercice...*

74 – A – *Oui*

75 – B – *Moi ce que je perçois, ce que j'essaie de pointer avec toi...alors dans une situation normale de B je ne te le dirais pas, mais ce qui m'amène à te questionner sur ce moment-là c'est parce que je fais l'hypothèse que dans cette première entrée ...*

76 – A – *Oui...*

77 – B – *Ce premier franchissement de portail il y a des choses qui ne se sont pas passées dans d'autres moments où t'as franchis le portail d'autres fois.*

78 – A – *Ah oui ça c'est sûr, tout à fait.*

79 – B – *C'est pour ça que je t'invite si tu en es d'accord à rester là dessus.*

80 – A – *Oui, oui.*

.....

133 – B – *Ok. Est-ce que tu veux qu'on s'arrête encore un petit peu sur ce moment où tu as dit cette phrase avec ce que tu te dis de ton insatisfaction et puis le déclic ou bien est-ce que tu veux qu'on franchisse la porte ?*

134 – A – *Ben j'ai l'impression que je suis prête à passer la porte.*

135 – B – *D'accord et bien ça va là toujours pour l'accompagnement que je te fais là ?*

136 – A – *Maintenant si tu veux je peux passer la porte.*

137 – B – *Alors on va faire un point si tu veux bien*

138 – A – *Oui.*

139 – B – *Dans l'accompagnement que je te fais là...ça...*

140 – A – *Et bien tu vois jusqu'à présent j'étais incapable de dire comment j'avais passé la porte et c'est depuis que j'ai dit " j'avais l'impression qu'il allait être coulissant et il s'est ouvert par le milieu " que ...et bien je me vois franchir la porte.*

141 – B – *Très bien. Mais sur le plan de notre attelage ?*

142 – A – *Sur le plan de notre attelage ça me va très bien.*

.....

151 – B – *tu veux qu'on y regarde de plus près ?*

152 – A – *Oui parce que tu vois je te dis " je pense" mais...j'aimerais bien en être sûre*

Toujours au niveau des contrats de communication, il y a une importante interaction entre A et B. B laisse "ouverte" la possibilité pour A d'intervenir. Dans les deux extraits suivants les interventions de A vont permettre à B d'orienter autrement son questionnement.

200 – A – *C'est en noir et blanc.*

201 – B – *C'est en noir et blanc. Ok et est-ce que c'est plutôt contrasté ou pastel ?*

202 – A – *J'ai du mal à dire.*

203 – B – *Bon. Ça fait rien. Là est-ce que ça t'aide à re-contacter ce moment ce qu'on vient de faire?*

- 204 – A – *J'aurais besoin d'autre chose.*
 205 – B – Bon, t'aurais besoin d'autre chose

 215 – B – Alors, attends... Dans ce qui te revient là maintenant...
 216 – A – *Oui j'aimerais bien revenir sur la préoccupation là ça me paraît intéressant.*
 Très souvent, B indique à A ce qu'il va faire et les outils et techniques d'explicitation qu'il va utiliser, toujours en lui demandant son accord. Ceci représente aux dires de A, un gain incontestable d'efficacité. En effet le questionnement est clair et son attention est immédiatement et directement orientée vers l'objet du travail
 185 – B - Et là je vais faire quelque chose, je vais utiliser les sous-modalités sensorielles...
 186 – A – *Oui...*
 187 – B – Ok ? Si tu en es d'accord.
 188 – A – *Oui je suis d'accord*

 263 – B – Donc...on va utiliser la métaphore...ou les métaphores...Si tu devais la caractériser (*"cette préoccupation présente à moi", voir réplique 256*) par une image qu'est-ce qui te viendrait ?
 264 – A – *C'est pas une image c'est une sensation.*

Conclusion :

Aider l'autre à suspendre un moment n'est pas chose facile surtout lorsqu'il s'agit d'un moment d'une action répétitive comme "passer une porte" ou "parler italien". La négociation très fréquente du contrat d'attelage et l'annonce par B des outils de questionnement utilisés ont été des aides efficaces. Le fait de permettre à A de se prononcer sur la suite de l'entretien rend celui-ci plus confortable. Cela évite les moments où A sort de l'évocation car il ne comprend pas le sens des questions. Le deuxième objectif d'explorer la "graine" qui semble émerger n'était pas facile à atteindre car A n'était capable que d'indiquer qu'il y avait "quelque chose d'intéressant" ou qu'il y avait un besoin de "faire le tri parmi plusieurs sensations". Un ajustement a été sans cesse nécessaire afin de coller au plus près des besoins de A. Enfin peut-on parler de "futur" pour cette "graine" lorsque, la stratégie de mémorisation étant mise à jour, A prend la décision dans les minutes qui suivent d'expérimenter et effectuer consciemment

ces gestes mentaux ? Il nous a paru intéressant que Joëlle relate en quelques lignes en quoi consiste son expérimentation :

Point de vue de Joëlle CROZIER : ce que l'expérience de St Eble m'a permis d'expérimenter.

Découvrir comment j'avais procédé pour "engranger" des mots italiens fut immédiatement pour moi l'occasion de me dire : " et si j'avais là un moyen de développer mes capacités de mémorisation ? ". Je crois que j'ai décidé tout de suite d'utiliser ce moyen à l'avenir pour mémoriser. Je me vois quelques instants après sous la véranda en train de demander à Pierre des indications pour la route du retour et déjà j'essaie de placer les informations qu'il me donne "derrière la tête". Puis je renouvelle dans les jours qui suivent cette expérience une ou deux fois, juste quand j'y pense. Puis vient l'écriture de cet article et je me dis que ce serait bien de systématiser un peu plus et d'essayer d'observer ce qui se passe en particulier de contrôler si je deviens plus performante pour mémoriser. A chaque occasion où j'ai besoin de mémoriser, j'essaie donc de placer mentalement les informations "derrière la tête" et là je me rends compte que cela me fait le même effet que de "me regarder faire en même temps que je fais" c'est-à-dire que j'ai l'impression que le processus se bloque, que, trop occupée à effectuer ce nouveau geste mental, je mémorise moins bien...

Bien sûr je n'ai pas fini d'expérimenter, mais pour l'instant je me demande si le procédé mis à jour grâce à l'entretien mené à St Eble n'est pas uniquement efficace pour que je puisse mémoriser du vocabulaire en italien ; vouloir l'employer dans un autre contexte est peut-être une erreur ?

II) Deuxième temps : Maurice en A et Joëlle en B.

A choisit une situation sur laquelle il est vraiment en recherche de comprendre comment il a pris une décision :

1 – B - **Joëlle** – Si tu es d'accord pour revenir sur une situation où tu recherches quelque chose à comprendre....

2 – A- **Maurice** - *Ce que je te propose Joëlle, c'est de revenir sur un moment très particulier et important pour moi. C'est le moment où j'ai choisi une voiture et je me suis certainement un peu trompé, c'est ce que j'ai su par la suite...*

... je suis entré chez Volkswagen... Et là, ils me reprenaient ma 307, 1.000 € de plus que chez Peugeot et puis dans le hall d'exposition, il y avait la voiture du directeur de la concession, avec 9 000 km ; il me faisait, avec 2 ans de garantie comme une neuve, une remise de 5000 € par rapport au prix neuf.

Je suis allé chercher ma femme... Et je lui ai dit : "Ecoute, il y a une occasion, il va falloir que l'on se décide très vite..."

Bref, alors ce qui m'intéresserait de détailler, c'est le moment où je prends la décision en fait...

Analyse de quelques moments particuliers de l'entretien :

1°) *B propose à A, avec son accord, de suspendre sur quelques moments particuliers*

11 – B- ...Alors je te propose de laisser revenir le moment qui correspond au plus près à cette prise de décision.

A entre dans le hall, passe une dizaine de minutes avec un commercial qui lui montre plusieurs modèles, ressort sans rien avoir conclu.

12 – A - ... *en sortant je passe près de cette voiture qui est dans le hall d'exposition... je m'arrête... Je regarde... Bon... Je dis : " elle est belle, pas mal..." Et puis je sors en me disant : "faut quand même que je demande le prix, parce que je voyais : "véhicule neuf, très faible kilométrage"..." Je suis sorti et je suis revenu... Et donc... (temps :2 sec.) C'est ce moment-là qui m'intéresse...*

13 – B – Comment tu es revenu ?

14 – A – Alors quand je reviens...

15 – B – C'est le moment où tu es revenu qui m'intéresse...

16 – A – Oui... C'est dans ce moment là...

17 – B - Oui, oui...

18 – A – *Parce que je crois... (1 sec.) Si je vais un tout petit peu plus loin que ce moment, je suis revenu regarder la voiture encore... Peut-être quelques minutes... Puis quand je suis revenu vers le vendeur, je crois que ma décision était prise, je crois... Donc ce n'est pas le palabre avec le vendeur après... c'est dans cet*

intervalle où je re-rentre, je regarde la voiture de nouveau, j'ouvre les portes... je me mets au volant ... Et... C'était une décision informelle hein, parce qu'on n'avait pas signé les papiers, qu'aussi ma femme était pas au courant et qu'on l'avait pas essayée... Mais je crois que c'est là que j'ai décidé...

19 – B – Alors si tu veux bien, si tu es d'accord, on pourrait retourner à ce moment là ? ...

Où tu... tu ouvres la porte de la voiture ...

20 – A - *Alors... c'est peut-être même au moment où je fais demi tour avant ...*

21- B – Alors, tu préfères qu'on retourne au moment où tu fais demi tour ?

22 - A – *Je repars de là et puis on va voir ce qui s'est passé quoi...*

23 – B – D'accord ! Donc tu...

24 – A – Alors, je sors du hall...

25 – B – Tu sors du hall...

26 – A – *En ayant un dernier regard sur la voiture... Et je dis... (1 sec.) : "Elle est pas mal quoi... elle n'a pas une vilaine ligne..." Mais la ligne... Je me rappelle à l'ordre en me disant : "Bof... La ligne tu t'en fous, ... Parce que quand tu es assis dedans, ça ne compte plus tellement ... y a d'autres critères pour acheter une voiture ! ". Et puis, j' fais deux pas ...*

27 – B – Hum... Hum

28 – A – *Et puis... (2 sec.)... ce qui me revient là...*

29 – B – Et ce qui te revient là de précis ?...

30 – A – *C'est : "faible kilométrage"... que je venais de voir sur le panneau... juste avant...*

31 – B – Juste avant ...

32 - A – *Ben juste avant de sortir quoi...*

33 – B – Hum, hum... Donc tu revois là : " faible kilométrage" sur ce panneau là...

34 – A – *Dans ma tête, oui j'me dis ben.... Et là ce qui me revient, là en ce moment... Qui m'est revenu aux yeux... L'image qui me revient c'est le panneau qui est posé sur le capot de la voiture : faible kilométrage... voiture neuve, faible kilométrage... Là, je crois que ce qui m'interpelle c'est, en premier lieu, c'est bien quel kilométrage... Et puis deuxièmement comment une voiture neuve peut-elle être sous un faible kilométrage ? (3 sec.)... C'est ça en fait...*

35 – B – C'est ça...

36 – A - *C'est l'association des deux trucs qui à la fois me pose question.... Et à la fois... m'incite à... à m'arrêter, quoi...*

37 – B – Hum, hum...Est-ce tu voudrais que

l'on s'arrête un petit peu là sur ce moment ?...

Ça t'intéresse qu'on s'y arrête ?

38 - A - *Oui... Là ce que je viens de trouver... je viens de découvrir qu'en fait c'est cet espèce de paradoxe : voiture neuve, véhicule neuf, c'était marqué : véhicule neuf...*

39 - B - *Véhicule neuf, oui....*

40 - A - *"Faible kilométrage"... (1 sec.) "Véhicule neuf" en rouge au-dessus... sur une petite affiche en rouge comme ça (geste des mains délimitant la taille de l'affiche)...*

41 - B - *Hum, hum...*

42 - A - *... Posée sur le capot de la voiture... (2 sec.) "Véhicule neuf" ... en grosses lettres comme ça, rouge...*

43 - B - *Oui...*

44 - A - *Et en dessous en noir, "faible kilométrage" en un petit peu plus petit... (2 sec.)*

45 - B - *Si tu es d'accord pour prendre le temps de regarder là, ce panneau oui... Si tu veux bien ?*

46 - A - *Donc ce panneau là oui, je l'ai bien re-contacté...*

47 - B - *Oui...*

48 - A - *Donc si je me mets en situation de sortir... Je jette un coup d'œil là, à la voiture comme ça... Je fais 2 pas, 3 pas peut-être... j'étais pas arrivé au bout ... je dirais au bout du sol quoi... J'étais pas arrivé sur le parking, que... Je m'arrête là... je me vois parfaitement en train de m'arrêter et de me dire... Là je revois bien... Ce que j'ai revu à ce moment là c'est "véhicule neuf faible kilométrage"... ce qui m'interpelle.*

49 - B - *Et alors à ce moment là, est-ce que tu es d'accord pour t'arrêter juste là ? Et qu'est-ce qui te revient ?*

50 - A - *C'est d'abord : "faible kilométrage..."*

51 - B - *Voilà...*

52 - A - *Je me dis : "attends, faible kilométrage, c'est combien ?"*

53 - B - *D'accord...*

54 - A - *Et puis en même temps, ... C'est en même temps ou juste après, mais je crois que c'est de cet ordre là, me vient l'idée de... "Ben si il y a un faible kilométrage, comment est-ce que cela peut être un véhicule neuf?" (2 sec.) Ca c'est un point important... Donc, c'est un premier élément de la décision, peut-être ?... Enfin qui a pesé un moment dans la décision : je fais demi-tour et je reviens dans le hall.*

55 - B - *Si tu... Je m'arrêteraient bien là. Tu vois là, il y a quelque chose qui m'intéresse et je ne sais pas si ça t'intéresse... Tu vois tu fais*

demi-tour et je ne sais pas ce qui fait que tu as fait demi-tour... Ça t'intéresse ?

56 - A - *Oui...pour moi cela me paraît clair, hein... peut-être que j'ai pas été clair...*

57 - B - *C'est-à-dire que ... Heu... Quand est-ce que tu as pris vraiment la décision de faire demi-tour en fait ?*

58 - A - *Quand j'ai vu cette association...*

59 - B - *Donc quand tu as vu cette association de mots...*

60 - A - *Quand je me suis interrogé sur ce paradoxe on va l'appeler comme ça... Ce paradoxe du véhicule neuf et du kilométrage... Ce qui me vient d'abord : faible kilométrage. Je me dis mais attends quel kilométrage...Et d'autre part, tout de suite mais alors, dans l'instant je me dis comment peut-il être un véhicule neuf ? Donc là je me vois parfaitement... J'étais arrêté...*

61 - B - *T'étais arrêté ...*

62 - A - *Je ne continuais pas de marcher...*

63 - B - *Voilà...*

64 - A - *j'étais arrêté, donc quelque part, c'est un moment... Je l'interprète maintenant, sans doute comme un moment fort dans cette sortie, puisque je m'arrête...*

65 - B - *Un moment fort là, c'est comment pour toi ? ...*

66 - A - *Ben ça m'arrête !*

65 - B - *Ca t'arrête...*

68 - A - *En soi, c'est une suspension par rapport à ce que je suis en train de faire, c'est-à-dire sortir du hall pour regagner ma voiture... Et donc là ...*

69 - B - *Oui...*

70 - A - *Le fait qu'il y ait paradoxe, je fais demi-tour... et quand je fais demi-tour, c'est avec l'idée... C'est clair... Mais là je ne te l'ai peut-être pas dit, c'est avec l'idée d'aller demander plus amples informations sur : 1) le faible kilométrage et 2) comment cela peut-il être un véhicule neuf si il a un kilométrage...*

71 - B - *hum, hum...*

72 - A - *Donc je suis revenu à la voiture... à la voiture d'abord. Là j'ai re... de nouveau, comme je l'ai dit tout à l'heure... J'ai de nouveau... Ce qui me revient, c'est que quand je suis revenu à la voiture, j'ai regardé le panneau d'affichage...*

B passe en revue les éléments du panneau

76 - B - *..... Je m'arrête devant le panneau... La voiture est dans le hall comme ça... avec le petit panneau sur le capot... Et juste à côté il y a un grand panneau qui décrit les*

caractéristiques de la voiture, la puissance fiscale, la puissance réelle...

82 - A - Mais ce qui pèse dans ma décision c'est que c'est bien un moteur équivalent d'un HDI...

86 - A - Et ensuite je vais voir le kilométrage : neuf mille km, je m'en souviens très bien...

87 - B - Tu vas le voir où ce kilométrage ?...

88 - A - Ben j'ouvre la porte de la voiture...

89 - B - Tu ouvres la porte de la voiture... D'accord.

90 - A - J'ai mis le contact...

91 - B - Oui...

92 - A - Et là, le kilométrage s'affiche...

93 - B - Hum...

94 - A - Là je le revois bien... Et je vois le commercial qui me voit m'asseoir dans la voiture, qui marque un temps d'arrêt, parce qu'il m'avait vu sortir après notre discussion... Je le vois et mon regard se porte sur le compteur : 9 700 km... Je me dis tiens, c'est vrai que cela ne fait pas beaucoup de km... Et puis, me revient autre chose... (1 sec.) sur le... toit... sur le pavillon de la voiture est marqué : excellente occasion à saisir...

95 - B - Et ça tu le vois après voir lu les informations...

96 - A - Non, je l'ai vu avant, mais là ça me revient en verbalisant le reste...

97 - B - D'accord...

98 - A - C'est-à-dire que revient en même temps que je vois le kilométrage, je reprends dans ma mémoire ce que j'avais vu au moment où je suis passé près de la voiture le premier coup, avant de sortir...

99 - B - D'accord donc à ce moment-là te revient en mémoire...

100 - A - "Excellente occasion à saisir"... et là je fais l'association : neuf mille kilomètres... neuf mille sept cents km, c'est vrai que cela ne fait pas beaucoup de km... Ça me fait moi, un mois ou un mois et demi de kilométrage habituel sur ma voiture... C'est vrai que c'est pas énorme... Normalement il reste à savoir ce qu'ils entendent par véhicule neuf et quel prix ils la font...

101 - B - Hum, hum ... Donc ça c'est quelque chose que tu te dis...

102 - A - Ouais... Je me dis ça... et le type... Le temps que je sorte de la voiture que je regarde aussi le levier de vitesse... j'ai regardé encore peut-être aussi deux ou trois bricoles... Qu'est-ce qui me revient encore : je tourne le contact, le kilométrage, j'ai refermé le contact,

j'ai regardé la boîte à gants... j'ai regardé... Et sur le moment je n'ai pas vu que la voiture avait un inconvénient, c'est qu'il n'y a pas... n'a pas beaucoup de possibilités de rangement, d'accessoires, de dégagement quoi... C'est-à-dire que c'est sommaire au niveau de la convivialité de l'habitacle. Donc là je me dis il faut quand même que je lui demande deux choses : comment ça se fait que c'est un véhicule neuf, d'une part, puis deuxièmement combien il la fait... compte tenu de la reprise qu'il m'a dit tout à l'heure...

103 - B - Hum, hum... Alors, là ?

104 - A - Et là, il me dit : "Ben c'est un véhicule neuf parce que c'est la voiture du directeur... Elle a neuf mois, mais... Elle a neuf mois, mais si vous l'achetez, on vous refait la garantie de deux ans à zéro... Donc elle est considérée comme un véhicule neuf..." C'est-à-dire que moi je repars avec une garantie comme si je l'achetais neuve... C'est pour ça qu'elle est marquée : "véhicule neuf"...

105 - B - Et alors quand il te dit cela, qu'est-ce qui se passe pour toi ?

106 - A - Ah ben je dis oui... Si vous me reportez la garantie de deux ans, alors qu'elle a neuf mois... Le problème si t'achète un véhicule à neuf mois sur deux de garantie, il ne t'en reste plus qu'un quoi... Alors...

107 - B - Tu lui réponds ça...

108 - A - Oui je lui dis c'est pas mal oui effectivement... Si vous me remettez la garantie à zéro, voilà ce que je lui dis, c'est un argument, voilà ce que je lui dis...

109 - B - Et alors là qu'est-ce qui se passe ?

110 - A - L'argum... Ben là il se passe le fait que je demande le prix... Je crois que ça a été décidé dans la seconde... Il me dit : "Elle coûte 24 000 neuve... On vous casse 5 000, on vous la fait à 19 000 et on vous donne la même garantie qu'une neuve... c'est-à-dire 2 ans" Donc je crois que c'est une suite de critères qui m'a...

Ce travail de fragmentation, en évocation, permet à A de mettre à jour tous les critères de sa prise de décision et notamment de comprendre que c'est l'ordre de l'organisation de ces critères qui est prépondérant dans la prise de décision

111 - B - Oui... Est-ce qu'il y aurait un moment particulier parmi tous... Tu me dis qu'il y a une suite de critères là...

112 - A - Ben Oui, je te les ai donnés il me semble... moi je ne les avais jamais approfondis...

113 – B – Et que tu souhaiterais approfondir plus...

114 – A – *Non pour moi c'est clair, je pense que la décision elle se prend en trois étapes... Le premier... Je les récapitule là...*

115 – B – Oui...

116 – A – *Le premier c'est de m'apercevoir que... bon ça m'interroge, hein... Je sors, je reste interpellé par les slogans qui étaient sur le machin... Et puis, le premier critère, c'est que c'est une HDI, avec une cylindrée suffisante ; le deuxième effectivement c'est un faible kilométrage ; et... Il y en avait quatre successifs... Le troisième c'est qu'ils me mettent la garantie à zéro, et puis ben le quatrième c'est que ben quand même ils me cassent 5 000 € par rapport à une neuve... Je crois que là, j'ai...*

117 – B – Est-ce que par rapport au contrat que tu t'étais fixé tu as trouvé...

118 – A – *Ah oui ça me permet de mettre à jour des trucs...*

2°) En fin d'entretien B s'empare d'un mot ("intuition") et propose à A de déplier ce qui est derrière.

120 – A – ... *Et là maintenant je me dis, si on était dans la projection... je me dis que si je n'avais pas pris ces critères dans l'ordre, peut-être que ça n'aurait pas fonctionné... (2 sec.)*

121 – B – Qu'est-ce qui te fait dire ça ?

122 – A – (2 sec.) J'sais pas... (1 sec.) C'est une **intuition** de me dire que... s'il m'avait d'abord dit : "Tiens...Euh"... Voilà. Je crois que ça c'est important... le démarcheur que j'ai vu, s'il m'avait dit : " moi j'ai peut-être quelque chose qui pourrait vous aller... gna-gna..." et qu'il, m'ait emmené à cette voiture, qu'il m'ait fait l'article... Je crois qu'il ne me l'aurait pas vendu...

123 – B – Ah oui... Ca t'intéresse de... Ca t'intéresserait d'aller voir de plus près ?...

124 – A – *Ben, faut qu'on s'arrête...*

125 – B – Alors moi en tant que B, tu viens de parler d'une intuition, ça serait intéressant qu'on y regarde de plus près...

126 – A – *Oui, je veux bien repartir là-dessus...*

127 – B – Il faut que l'on se mette bien d'accord... Est-ce que c'est sur l'intuition, l'intuition elle-même que tu veux travailler ou bien tu veux valider le fait que c'est bien cet ordre là qui t'a permis de décider ?

128 – A – *Ben c'est-à-dire qu'il me semble qu'il faut les deux. Il faut bien que je regarde ce qu'est l'intuition avant de valider le fait*

129 – B – D'accord...

130 – A – ... *Enfin je dirais le contre exemple par rapport à l'intuition... C'était peut-être une autre intuition. C'était peut être aussi de l'ordre d'une autre intuition, mais quand je te dis j'ai eu, j'ai l'intuition, parce que c'est au moment où je te l'ai dit ça que l'intuition m'est venue, j'ai l'intuition que si il s'y était pris autrement ou si ça c'était passé autrement, je n'aurais peut-être pas acheté la voiture.*

131 – B – D'accord. Donc est-ce qu'on peut être d'accord sur le fait de revenir sur le moment où tu m'as dit : "j'ai l'intuition" ?

132 – A – *Oui, c'est-à-dire en fait on est dans le V2⁴*

133 – B – On est dans le V 2

.....

139 – B – Oui, tout à l'heure, tu m'as dit, tu étais assis là...

140 – A – *Donc si je reviens sur ce moment là, j'ai le mur en face de moi, je revois très bien une pierre plus particulière, je la revois là maintenant au moment où j'accroche ce mot d'intuition qui me vient,... qui me vient sur le moment où je suis en train de te dire, je pense que, ... non je t'ai dit j'ai l'intuition...*

141 – B – Tu m'as dit : "c'est une intuition"...

142 – A – *J'ai l'intuition que si il s'y était pris autrement, en fait je m'aperçois quand je disais à ce moment là c'est centré sur le vendeur en réalité, si on réécoute la bande on verra bien, mais je crois que je l'avais centré sur le vendeur, en réalité je m'aperçois en fait mon intuition, le vendeur a peu de chose à faire dedans... si ce n'est que... (1 sec.) Alors là... Attends je crois que je mélange les deux moments....*

143 – B – Voilà. Si on revenait... Si tu es d'accord de revenir au moment où tu m'as dit "j'ai l'intuition que"...

144 – A – *Oui...*

145 – B – Tu m'as dit je revois, il y a une pierre là...

146 – A – *Oui il y a une pierre, je vois une pierre dans le mur très significative sur laquelle mon regard s'accroche, je revois bien, je peux te la décrire : c'est une pierre qu'est un silex gris dans lequel il y a une espèce de lumachelle, c'est-à-dire d'huître, à l'intérieur de... dans le haut de la pierre c'est du silex, et grise aussi... et en même temps que je te dis ce*

⁴ V2 (de la réplique 132, Maurice en A) renvoie au fait que ce mot donné par A "intuition" est tiré du vécu du moment de l'entretien (V2) et non du vécu de référence, l'achat de la voiture, qui constitue le V1.

mot : "intuition", mon regard s'accroche, je la voyais depuis un moment, mais là... Beep, je l'accroche

147 – B – Tu l'accroches, tu l'accroches comment ?

148 – A – J'ai l'intuition, ... et quand je te dis "intuition", j'ai l'intuition, j'ai "l'intuition que" ..., c'est peut-être pas fondé...

.....

151 – A – Mais là précisément, si on retourne, si tu es d'accord pour retourner dans le moment particulier où tu as eu cette intuition, est-ce que ça te convient qu'on y retourne ?

152 – A – Ce qui me revient, mon regard s'est posé sur la pierre...

153 – B – Est-ce que ça te convient, déjà dans un premier temps ?

154 – A – Ce qui me revient... C'est ... C'est un autre scénario... qui ne s'est pas déroulé, mais qui me vient à l'esprit...

155 – B – Qu'est-ce qui te vient à l'esprit ?

156 – A – Si le vendeur, le vendeur, et là j'en ai la certitude maintenant...

157 – B – Et si on s'arrêtait sur cette certitude, là... ? C'est quoi pour toi là ici à ce moment-là ?

Un autre moment spécifié vient à l'esprit de A. B lui propose de s'y intéresser.

158 – A ... mais en même temps que je te dis : "j'ai l'intuition que...", vient à mon esprit un autre scénario, c'est-à-dire le scénario habituel où tu as un vendeur qui t'accroche et il a essayé de te vendre un truc, et moi plus les gens sont comme ça et plus je fuis...

159 – B – Alors... Tu vois là je t'arrête, parce que finalement tu me cites des situations qui sont générales et peut-être que ce serait intéressant d'aller en explorer une particulière où tu as eu affaire à un vendeur qui a procédé comme ça, pour voir plus précisément ce qui se passe pour toi à ce moment-là et qui fait que tu ne veux pas quoi... Est-ce que tu es d'accord sur ce point si ça t'intéresse ?

160 – A – Oui... Il me vient une situation à l'esprit où je me suis trouvé dans cette situation quand j'ai voulu acheter un ordinateur, où le type... D'ailleurs je n'ai pas acheté l'ordinateur chez lui... c'est le résultat...

Ce qui se passe là pour A, serait-ce cela "une graine" qui arriverait parmi d'autres (les situations générales évoquées en 158) ? A sent confusément que cette nouvelle situation a un lien ou illustre ce qu'il vient de mettre à jour sur sa prise de décision pour la voiture et entrevoit la possibi-

lité d'y revenir. Il appartient alors à B de lui proposer d'approfondir ce moment, ce qu'il fait à la relance suivante :

161 – B – Alors ce qui serait peut-être intéressant de voir, c'est ce qui se passe... ce qui s'est passé pour toi dans ce moment-là qui fait que... tu n'as pas voulu... Est-ce que cela te paraît intéressant ?

162 – A – Oui, si tu veux... Tout à fait...

163 – B – Alors oui, ce vendeur-là ?...

164 – A – C'était un jeune type... Dans un magasin... Un grand magasin... Il est payé à la com. Il a un petit salaire et il est payé à la com... C'est vrai que plus il va vendre plus cela va lui être profitable... Et... je viens pour acheter un ordinateur... (2 sec.) Et sur les caractéristiques que je lui demande, il ne me répond pas là-dessus... Il me fait l'article sur des trucs qui pour moi sont moins importants... Des gadgets...

165 – B – Hum, hum...

166 – A – Il me dit : "Bon, c'est un truc qui a tant de gigas..."... Mais il ne va pas dans le sens des questions que je lui demande, déjà... Et puis je vois bien qu'il débite la notice ou la leçon qu'il a apprise pour l'ordinateur... Ça ne me plaît pas trop... Et quelque part je suis tout de suite très critique quoi par rapport à ça... (1 sec.). Critique au sens où ça me met dans une position interne, intérieure, qui n'est absolument pas avenante et qui n'est pas conciliante par rapport à celui qui se comporte comme ça... Et là (2 sec.). J'ai dit : "Bon ben écoutez, je vais réfléchir", mais déjà, à ce moment-là je savais qu'il me vendrait pas le truc quoi... Je l'ai acheté ailleurs...

169 – B – En fait, ce que tu m'as dit, c'est qu'au moment où tu as prononcé le mot intuition est venu à toi le scénario...

170 – A – Oui de ce qui se serait passé, ce qui peut se passer on peut dire, très habituellement.

171 – B – Donc immédiatement la référence pour comparer qui fait que... tu sais que... c'est bon

Et cette nouvelle exploration met en place un lien avec quelque chose qui a priori était lointain pour lui : son rapport aux autres dans sa conception de la formation.

172 – A – Oui, parce que je t'ai dit aussi même si je ne l'ai pas aussi bien analysé que d'habitude c'est aussi un mode de fonctionnement ; j'aime pas trop qu'on se substitue à mon jugement ou à mes questions quand c'est moi qui suis le destinataire des objets, et qui

fais une démarche pour obtenir quelque chose, ça paraît évident quoi... mais sachant aussi peut-être derrière, comme tu dis, derrière plutôt... des modèles de formation quoi. C'est-à-dire l'essentiel pour le formateur c'est de rentrer dans le projet de l'autre et non pas de faire que l'autre rentre dans son projet... au moins d'abord !...

173 – B – Et toi ce que tu aurais... Ce que tu aurais bien aimé là, au moment où tu as cherché à acheter cet ordinateur, c'est qu'il rentre dans ton projet ?

174 – A – Oui voilà, c'est ça, quel qu'il soit, en fait ça pourrait se traduire comme : à mon écoute d'abord. Je ne dis pas qu'il faut pas qu'il me fasse l'article, parce que c'est son boulot, sur des choses que je sais pas, mais que d'abord, en fait c'est ça que je défends tout le temps dans les formations, c'est pouvoir d'abord..., le formateur doit d'abord faire l'effort de rentrer dans le projet de l'autre de façon à mieux ramener l'autre dans son projet ; c'est ça quoi, parce que forcément que le formateur il a un projet, y a pas de doute !

175 – B – Et là toi tu avais un projet en allant acheter cet ordinateur et tu as eu l'impression que le vendeur ne rentrait pas dans ton projet ?

174 – A – Oui. J'ai eu l'impression aussi qu'il m'aurait vendu n'importe quel article de la même façon quoi ; j'aurais dit cet ordinateur là plutôt que celui là il aurait fait pareil !

175 – B – Et qu'est-ce qui t'a donné cette impression là ?

176 – A – Et bien c'est le fait qu'il débite son truc, qu'il ne tienne pas compte de mes questions encore une fois, encore une fois pas de mon projet...

177 – B – D'accord...

178 – A – Et ça, là ce que tu me fais toucher du doigt, j'avais pas fait l'association, c'est qu'en fait... Et là je vais le verbaliser, je crois que ce comportement on peut dire de ma part, **l'intuition** dont je faisais état tout à l'heure et qui fait que si on cherche à m'imposer des trucs de l'extérieur, surtout quand il s'agit de choses que j'achète et, qui me sont destinées, ça me met à distance, quoi... et parce que en formation les gens sont aussi comme ça... Si le formateur impose immédiatement le projet, je dis pas qu'il faut pas un moment que ce soit dans l'attelage, mais là je viens de prendre conscience qu'en fait j'ai derrière... un modèle, entre guillemets, des éléments de straté-

gie de formation qui rejoignent complètement ce que je te dis sur ce mode de fonctionnement...

179 – B – Oui, oui

180 – A – Du moins j'espère être en congruence avec ce que je dis et je m'aperçois en fait être en congruence avec ça...

181 – B – Oui, c'est ça...

182 – A – Il ne me viendrait jamais à l'idée de proposer des objectifs aux gens avant d'avoir recensé leurs attentes, d'une façon ou d'une autre, parfois rapidement au cours d'un tour de table quand on a pas pu le faire avant, mais souvent j'envoie des feuilles avant mes formations... Justement si des formations de deux jours ou plus de sorte que ce soit une sorte d'échange justement en possibilité de se positionner par rapport à ce que je leur propose, se positionner au sens où je ne leur donne pas le déroulement de la formation, ni tous les objectifs, je leur indique généralement, ce que font les boîtes de formation, c'est qu'elles mettent un intitulé avec deux ou trois choses très vagues dessous... donc ça permet aux gens de se positionner par rapport au thème, on va dire, voilà... et donc moi ça m'aide beaucoup à savoir où en est chacun, ce qu'il cherche, ce qu'il veut, ce qu'il attend et... Et c'est vrai que de toute façon moi aussi je vais apporter mon projet sur la table, mais pas d'abord !

183 – B – Et donc quand tu vas acheter quelque chose, tu attends la même chose...

184 – A – Sans doute, je m'aperçois que quelque part il y a une congruence, une cohérence...

185 – B – Tu as besoin de ça... Tu as besoin qu'on te prenne en compte...

186 – A – Ah ça tu vois, je viens de mettre la main dessus là, je viens de faire une association sur le plan professionnel.

3°) Il y a négociation par B et A, en permanence, du contrat d'attelage :

6 – A – Tu peux me repasser le contrat d'attelage si tu veux ?

7 – B – On est bien d'accord tous les deux, éventuellement, enfin, on va essayer d'aller voir d'un peu plus près comment tu as pris ta décision.

8 – A – Oui, c'est ça, ce qui me décide...

9 – B – Et donc tu es d'accord pour "rester" sur ce moment là...

10 – A – D'accord, c'est de faire ce qu'il faudra pour essayer de mettre cela à jour... C'est

quelque chose que je n'ai jamais encore verbalisé, si ce n'est que j'en ai un peu parlé avec ma femme... Mais je n'ai jamais fait un travail à partir de ça...

127 – B – Il faut que l'on se mette bien d'accord... Est-ce que c'est sur l'intuition, l'intuition elle-même que tu veux travailler ou bien tu veux valider le fait que c'est bien cet ordre là qui t'a permis de décider ?

128 – A – *Ben c'est-à-dire qu'il me semble qu'il faut les deux. Il faut bien que je regarde ce qu'est l'intuition avant de valider le fait*

129 – B – D'accord...

130 – A – ... *Enfin je dirais le contre exemple par rapport à l'intuition... C'était peut-être une autre intuition. C'était peut être aussi de l'ordre d'une autre intuition, mais quand je te dis j'ai eu, j'ai l'intuition, parce que c'est au moment où je te l'ai dit ça que l'intuition m'est venue, j'ai l'intuition que si il s'y était pris autrement ou si ça c'était passé autrement, je n'aurais peut-être pas acheté la voiture.*

131 – B – D'accord. Donc est-ce qu'on peut être d'accord sur le fait de revenir sur le moment où tu m'as dit : "j'ai l'intuition" ?

132 – A – *Oui, c'est-à-dire en fait on est dans le V 2*

133 – B – On est dans le V 2.

159 – B – Alors... Tu vois là je t'arrête, parce que finalement tu me cites des situations qui sont générales et peut-être que ce serait intéressant d'aller en explorer une particulière où tu as eu affaire à un vendeur qui a procédé comme ça, pour voir plus précisément ce qui se passe pour toi à ce moment là et qui fait que tu ne veux pas quoi... Est-ce que tu es d'accord sur ce point si ça t'intéresse ?

160 – A – *Oui... Il me vient une situation à l'esprit où je me suis trouvé dans cette situation quand j'ai voulu acheté un ordinateur, où le type... D'ailleurs je n'ai pas acheté l'ordinateur chez lui... c'est le résultat...*

Point de vue de Maurice LAMY : ce que ce moment d'entretien m'a apporté.

Ce travail, à partir de ce moment d'expérience et de la transcription qui permet de reprendre et de revenir bien à fond sur les informations, m'a beaucoup apporté et éclairé.

D'une part à propos des objectifs de travail que nous nous étions fixés,

*sur l'importance de resserrer constamment entre A et B "le contrat d'attelage" et de bien vérifier que l'on est en train de chercher est

bien un objet partagé par A et B (cf. les exemples cités plus haut) ;

* l'intérêt pour le A lui-même de "s'arrêter" sur un moment où spontanément il passe très vite. L'importance de la médiation du B, indispensable par son extériorité pour réorienter A justement sur le dépliement de ces moments clés (relances et répliques de 55 à 60 ; puis plus loin de 121 à 126) où Joëlle, m'invitant à m'arrêter m'amène à explorer, dire, révéler ce qu'il y a derrière ces moments dont l'opacité normale et naturelle ne me permet pas d'aller y voir, seul...

* ce travail d'élucidation de ce moment particulier m'a amené indirectement, j'allais dire même subrepticement, presque naturellement, à évoquer une autre situation décalée, mais dans laquelle j'ai été confronté à un même sentiment. Alors qu'auparavant je n'avais jamais fait aucunement le lien entre ces 2 situations. Et justement l'exploration de cette nouvelle situation au vu de ce qui est venu de la première, a été éclairante pour moi de fondements sur le plan professionnel.

D'autre part des prises de conscience à propos :

* de comment je fonctionne intuitivement et notamment ce que j'attends implicitement des autres quand je vais chercher des choses qui me concernent, en particulier dans des situations d'échanges ou de commerce où je suis destinataire de, c'est à dire la prise en compte de que je suis d'où j'en suis et de ce que je veux faire...

* de la connaissance de mon fonctionnement qui me permet de mieux comprendre les valeurs qui m'animent et qui se retrouvent dans mes situations professionnelles de formateur. Je le dis en 182 ? je ne conçois pas de commencer une formation sans laisser, autant que faire se peut, chacun se situer, dire ce qu'il souhaite, vient chercher et en quoi je pourrais lui-être utile...

Il me reste donc à étayer, à vérifier pour moi la validité de ce que j'avance, notamment en ce qui concerne les prises de conscience

Joëlle CROZIER & Maurice LAMY,

Décembre 2005