

## Nouvel exemple d'analyse inférentielle des relances

Maryse Maurel

### **Pourquoi cet exercice d'analyse ?**

Pour répondre à l'incitation de Pierre qui nous a conviés à produire par nous-mêmes des analyses de relance (de type A-B-C), j'ai eu envie de m'y essayer sur le mode d'un exercice d'application d'une méthodologie d'analyse pour voir ce que je pouvais en obtenir.

En effet, malgré ma participation au groupe de co-recherche de Saint Eble 1999 et mon implication dans le traitement des données recueillies (celles qui ont permis à Pierre d'écrire l'article *Etude de l'effet des relances en situation d'entretien* dans *Expliciter* n° 49), je me rends compte aujourd'hui que je n'avais pas encore pris le temps ni la peine d'entrer sérieusement dans cette méthodologie d'analyse, essentiellement parce que j'étais dans un état interne plutôt négatif, du moins réservé par rapport à ce type d'analyse : isoler artificiellement trois répliques et les passer à la loupe me semblait une drôle d'idée, un peu réductrice quand on travaille sur le sens, le contexte, la cohérence globale des données produites en première personne. La raison me disait que cette incohérence n'était qu'apparente et je sentais bien au fond de moi que quelque chose devait m'échapper, mais le matériel analysé dans le n° 49 m'était peut-être un peu trop familier pour y voir clairement les effets produits par l'analyse des répliques.

Ce qui m'avait échappé et qui m'est apparu comme une évidence lors de ma relecture récente de l'article cité, c'est la richesse et la force qu'apporte une *catégorisation descriptive des changements*, catégorisation compatible avec la psychophénoménologie puisqu'elle en est le produit. Elle permet d'analyser les relances (même et surtout isolées par paquet de trois) en nous intéressant, pour les décrire le plus finement possible, aux changements de visée attentionnelle, d'actes, d'états internes.

Alors, ainsi posée, l'analyse produite, permet de répondre à ma question déjà ancienne de praticienne de l'enseignement " Qu'est-ce que le langage de l'explicitation produit comme effets sur la pensée de l'autre ? (Voir *Langage*

*et explicitation* dans *Expliciter* n° 51) Comment induire chez l'autre par des relances appropriées un acte de pensée qui n'est pas spontanément présent chez lui ? Comment modifier le point de vue de l'autre sur un objet déjà familier en le plaçant dans une position réductive, suspendant ce qu'il sait pour y voir autre chose qu'il ne voyait pas encore ? ". Je cherchais donc à repérer et à déclencher par des paroles et une gestuelle adaptée des *modifications de la pensée* chez mes étudiants. Mais comment et par quel bout attraper cette pensée, comment repérer ses changements et ses variations ?

Et c'est en relisant attentivement *Expliciter* n° 49 que j'en suis venue à voir le lien entre mes propres questions (auxquelles je n'avais apporté jusqu'à maintenant que des réponses de praticienne) et la méthodologie d'analyse des relances proposée par Pierre. Décliner une pensée suivant les catégories de l'analyse inférentielle m'est apparu alors comme un outil à la fois puissant et productif. Le travail relationnel d'un enseignant dans une classe est essentiellement centré sur l'obtention de modulations attentionnelles chez les élèves : comment les accompagner pour qu'ils lâchent leurs sujets de préoccupation personnels, ou ceux de la récréation, du cours précédent par exemple ? Comment les accompagner dans des changements d'activité dans une même séance de travail ? Et dans les champs disciplinaires, comment produire ou accompagner les changements de point de vue sur les objets d'étude ? Comment les amener à se retourner vers ce qu'ils ont fait pour amener ces actions à la conscience réfléchie et par suite, pouvoir y réfléchir et en faire du savoir ?

Au début des formations à l'explicitation, nous avons beaucoup appris en transcrivant et en analysant nos entretiens d'explicitation. L'analyse des relances, outre son intérêt évident pour la psychophénoménologie, devrait donc nous permettre d'affiner encore nos questionnements et nos relances.

De tout ce préambule, il découle que j'ai envie de m'y entraîner au calme, lentement et aussi sans enjeu personnel, je veux dire par là sans que l'analyse de l'entretien ne soit utilisée et importante pour mon domaine de recherche sur l'enseignement des mathématiques.

D'où l'envie de tester l'outil sur l'entretien que nous a donné Armelle dans Expliciter n° 54, reprenant par là l'analyse esquissée par Pierre au séminaire de mars (Pierre a écrit l'analyse des trois premières répliques de l'entretien et vient de me l'envoyer, voir le texte dans ce même numéro d'Expliciter).

Je soumetts donc à votre critique l'analyse suivante.

### Les données

Pour tester l'outil, je prends l'entretien proposé par Armelle dans son article (Expliciter n° 54, page 5) et les répliques (D15 ; S16 ; D17).

Les répliques

D15 Qu'est-ce qui vous plaisait dans ce travail ?

S16 Le contact avec la clientèle / et le fait d'avoir plein de choses à faire, / mais surtout les clients.

D17 S'ils vous proposaient un autre contrat, vous y retourneriez ?

### Analyse inférentielle de la relance D 15

D15 Qu'est-ce qui vous plaisait dans ce travail ?

Induction attentionnelle

Le thème attentionnel proposé dans cette relance est un état interne passé (le plaisir dans le travail chez Mac Do), l'intervieweuse reprend son observation de S12 " vos yeux pétillent " et ce qu'elle en a elle-même interprété en D13 " Ça vous plaisait beaucoup ? ". Le début de la réplique S14 " Oh oui, j'ai adoré ! " valide l'interprétation et autorise le choix de ce thème. Il faudrait réécrire la relance D15 pour y intégrer les traductions de " plaisait " et de " ce " afin de rendre son indépendance à D15 : *Qu'est-ce que vous avez adoré dans le travail chez Mac Do, à la caisse et en cuisine ?*

La fin de la réplique S14 s'écarte de ce thème. La relance D15 de l'intervieweuse propose de revenir au thème induit en D13 et oriente l'interviewée vers une recherche des causes de ce plaisir.

La direction d'attention oriente S vers le passé délimité par le temps d'occupation de ce poste de travail.

Nous pouvons inférer que l'objet attentionnel induit par la relance D15 est en fait un ensemble (ou une nébuleuse) d'objets constitué par les tâches qui composaient le travail visé et par les motifs du plaisir de S dans ces activités.

Mon commentaire : Il y a deux questions en une 1/ : Qu'est-ce que vous faisiez ? 2/ Qu'est-ce qui vous plaisait quand vous le faisiez ? . La question 1/ a été peu documentée par la réponse précédente dans S12 " à la caisse et en cuisine " et aurait appelé une relance de fragmentation.

Thème : le plaisir dans le travail chez Mac Do.

Direction : passé délimité par le temps d'occupation de ce poste de travail.

Objet : ensemble constitué par les tâches et les raisons du plaisir dans ces tâches.

Induction d'acte

L'intervieweuse incite l'interviewée à choisir et à énumérer ce qui permet de documenter le plaisir éprouvé dans le travail en question.

Acte d'évaluation : choisir ce qui lui plaisait dans ce travail.

Acte de verbalisation : énoncer ce qui lui plaisait dans ce travail.

Acte de remémoration : il n'y a pas d'accompagnement visible dans la relance.

Mon commentaire : L'intervieweuse agit comme si la réponse attendue était déjà disponible sous forme verbalisée, donc déjà portée à la conscience réfléchie et mise en mots, ce dont nous ne pouvons être certains.

Induction d'état

Je ne trouve rien à partir de la transcription écrite. Il y a peut-être du non verbal, mais nous ne le savons pas.

### Analyse inférentielle de la réplique S 16

S16 Le contact avec la clientèle / et le fait d'avoir plein de choses à faire, / mais surtout les clients.

Induction attentionnelle

S continue à respecter la consigne donnée par D en D11 (décrire) et répond à la sollicitation de D par une verbalisation descriptive : elle énumère trois éléments de plaisir, trois éléments dans le thème et la direction induite par la relance.

Induction d'acte

S verbalise sa réponse, elle a donc, d'une façon sur laquelle nous n'avons pas d'information, répondu là aussi à la sollicitation de D.

Nous n'avons pas d'élément pour documenter comment elle s'y prend pour le faire.

### Induction d'état

S répond à la demande de D en citant des choses qui lui plaisaient dans ce travail. La réponse semble venir facilement en réponse à la relance D15. Nous pouvons donc en inférer un état interne d'accord et de consentement mais nous n'en savons pas plus.

L'incitation de D est reçue et satisfaite, la réponse de S est adéquate à la relance de D, nous pouvons dire que S l'a prise en compte. Ce qui est obtenu entre dans les attentes possibles des effets de la relance D15.

### **Analyse inférentielle de la relance D 17**

D17 S'ils vous proposaient un autre contrat, vous y retourneriez ?

#### Induction attentionnelle

Cette relance propose une modification de la *direction attentionnelle*, du passé vers le futur, et une modification de *thème* par rapport à D15 ; il ne s'agit plus du plaisir à travailler chez Mac Do, mais d'un futur retour éventuel à ce poste de travail. L'*objet attentionnel* suggéré est la réponse à une proposition d'emploi.

#### Induction d'acte

La relance D17 invite S à un acte d'évaluation et de jugement à propos d'une offre d'embauche, donc d'un choix professionnel

#### Induction d'état

Comme en S16, nous n'avons pas d'information sur ce point. Nous pouvons faire l'hypothèse que les formulations de D et son accompagnement non verbal conserve le mode relationnel induit au début de l'entretien : D fait des propositions et obtient des réponses.

Thème : futur professionnel.

Direction : futur.

Objet : réponse à une éventuelle offre d'embauche.

### **Synthèse sur l'effet de S15 et l'articulation S15/S17.**

A – B

Bonne adéquation, la réponse documente la relance, la direction est acceptée, le thème est conservé, les actes demandés sont faits (même si nous ne savons pas comment). Ceci permet d'inférer un état interne de consentement et d'accord.

A – C

Changement de visée attentionnelle, la direction passe du passé au futur, le thème passe d'un poste de travail passé à une hypothèse d'offre d'embauche, les actes sollicités ne sont plus choisis, décrire et énumérer mais évaluer.

La transcription ne permet pas de dire quelque chose à propos de l'induction d'état interne. En élargissant la fenêtre au-delà de ces trois répliques, l'enchaînement des répliques et les réponses données permettent d'inférer un état interne d'accord et de consentement.

*Mon commentaire* : La relance D17 demande à S de lâcher les objets attentionnels de S16 (éléments de plaisir dans un poste occupé dans le passé chez Mac Do) pour aller sur un autre thème, dans une autre direction, vers un autre objet ; ce lâcher et cette nouvelle saisie ne sont pas accompagnés.

*Remarque 1* : Pour évaluer l'entretien et les effets qu'il produit, nous aurions besoin de connaître le contexte de cet entretien et les buts que lui avait assignés D.

Il me semble y avoir une différence entre ce qu'on peut méthodiquement tirer de l'analyse et ce qu'on en retiendra en prenant en compte les éléments pertinents du contexte (cf. travail de Pierre dans Expliciter n° 49), le type de l'entretien (en particulier le fait que ce soit un *ede* ou pas) et bien d'autres choses qui interviennent dans la complexité d'une situation de communication entre deux personnes.

*Remarque 2* : Il est intéressant de regarder d'autres triplets du même entretien pour tenter de répondre aux questions suivantes : Quel est le fil conducteur de D quand elle mène son entretien avec S ?

Presque toutes les relances amènent des changements de visée attentionnelle avec, très souvent aussi, des changements de direction. Si nous faisons l'hypothèse que cet entretien est plutôt un entretien semi-directif, nous pouvons aussi émettre l'hypothèse que ce qui guide D, c'est la recherche d'informations sur les valeurs de S, sur la relation qu'elle entretient avec son (ses) métiers(s), D relance sur le rapport de S au travail, aux autres, sur ses états internes, mais elle ne relance pas sur l'action ; elle reformule en induisant des interprétations (cf. exemple D13/D15, vos yeux pétillent, qu'est-ce qui vous plaisait ...) et il est probable qu'une analyse fine de tout l'entretien montrerait que beaucoup de ses questions sont fermées. Mais cette analyse nous permettrait de trouver les compétences de S et sa cohérence pour sortir des impressions un peu négatives d'une lecture, même attentive, de cet entretien. Pour résumer, il serait intéressant de faire l'analyse d'un plus grand nombre de relances (est-il nécessaire de les analyser toutes ?) et de

voir si cela permet de répondre aux questions suivantes :

Sur quoi elle relance ?

Sur quoi elle ne relance pas ?

Qu'est-ce qui se conserve tout au long de l'entretien et qu'est-ce qui ne se conserve pas ? (sachant que les visées attentionnelles et les directions de ces visées ne sont pas conservées d'une relance à l'autre, nous pouvons le vérifier rapidement )

Pouvons-nous en inférer les buts de S pendant l'entretien ? Pouvons-nous trouver ainsi son fil directeur ?

L'intérêt d'une analyse fine de tout ou partie d'un entretien me semble résider dans :

1/ la possibilité d'étayer par des arguments rigoureux, les sentiments éprouvés à la lecture de cet entretien,

2/ la possibilité de comparer des entretiens en dégagant les caractéristiques de chacun d'eux.

### **Après coup ...**

Que dire de ce travail quelques jours après l'avoir fait ?

Après avoir fait le travail de réflexion et de relecture signalé dans le premier paragraphe de ce texte, après avoir choisi de travailler sur l'entretien d'Armelle, je me suis mise au travail.

Quel triplet de répliques choisir ? J'ai pensé à lire tout l'entretien et à choisir un triplet intéressant à exploiter. Mais je me suis arrêtée aussitôt comme si " ce n'était pas du jeu " de choisir ce qui me plaisait. Pour m'entraîner et tester la méthode d'analyse des relances, je pensais qu'il valait mieux me soumettre à la contrainte de prendre n'importe quel triplet. Alors pourquoi pas la suite de ce que venait de m'envoyer Pierre ? Et la suite, pour avoir (intervieweur ; interviewée ; intervieweur), sans reprendre D13 et S14, c'était nécessairement (D15 ; S16 ; D17).

Je commence à chercher comment je vais remplir mes petites cases avec ce matériel, ce n'est pas du tout facile, je rencontre une première difficulté, je ne peux pas traiter ce triplet sans remonter aux répliques qui le précèdent ; pour documenter la rubrique induction attentionnelle, même si je n'arrive pas encore à séparer thème et objet, je suis obligée de me référer aux deux répliques qui précèdent ( S12 et D13). Je pense alors à changer de triplet. Je réfléchis, un entretien est ce qu'il est, je veux tester la méthode sur un entretien quelconque ; mais est-ce qu'un entretien quelconque est aussi difficile à trouver en psychophéno-

logie qu'un triangle quelconque à construire en géométrie ? Je songerai à cette question plus tard, je reviens à l'analyse, je décide de continuer sur ce triplet, je retrousses mes manches psychophénoménologiques et ... pour vous décrire la suite, il me faudrait une explicitation car, à ce moment-là, j'ai plongé dans la tâche d'analyse et je n'étais plus présente à mes actes d'analyseuse (qui restent encore pré-réfléchis au moment où j'écris). Toute mon attention s'est focalisée sur le contenu des trois répliques pour produire (à peu de choses près) l'analyse que vous venez de lire. J'ai quand même dû faire beaucoup d'aller-retours entre la définition des mots et le texte des répliques pour questionner ce texte : les trois rubriques, induction attentionnelle, induction d'acte, induction d'état, je les avais, conceptuellement et expérimentalement, c'est-à-dire que je pouvais leur attribuer un remplissement à la fois significatif et intuitif ; donc je pouvais chercher dans les trois répliques de quoi remplir ces trois boîtes, mais déplier l'attention en thème, acte, objet, ça je ne l'avais encore jamais fait moi-même, toute seule, et c'est ce qui m'a donné le plus de mal. Acte, ça va, Il reste à distinguer le thème de l'objet ? Et comment trouver dans D15 l'objet attentionnel ? Objet, je reviens à l'étymologie, c'est ce que je vise, si je sais quel objet je vise, j'ai la direction, mais alors le thème, c'est quoi ?

Cela m'a pris environ deux heures (qui ont passées très vite) mais je pense y avoir commencé à apprendre à repérer ces catégories dans des échanges oraux. C'est le but, non ? Il me reste à confronter ces résultats avec les vôtres pour ouvrir des échanges et une bonne discussion au prochain séminaire.

Et si cela vous dit de continuer, en choisissant votre triplet dans cet entretien, nous pourrions commencer à documenter les questions de la fin de la remarque 2.

