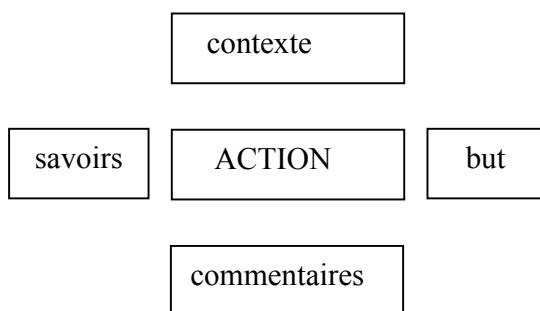


## Situations-problème, situations-ressource en analyse de pratiques

Nadine Faingold, maître de conférences à l'IUFM de l'Académie de Versailles

J'ai écrit en 1998 un texte intitulé *De l'explicitation des stratégies à la problématique de l'identité professionnelle : décrypter les messages structurants* ( *Expliciter* n° 26), où je propose un schéma qui distingue deux niveaux expérientiels vers lesquels l'intervenant peut guider le sujet : le niveau des stratégies qui est celui de l'explicitation de l'action, et le niveau des co-identités, qui est celui du dé-cryptage et de la mise en mots du sens de l'émotion.

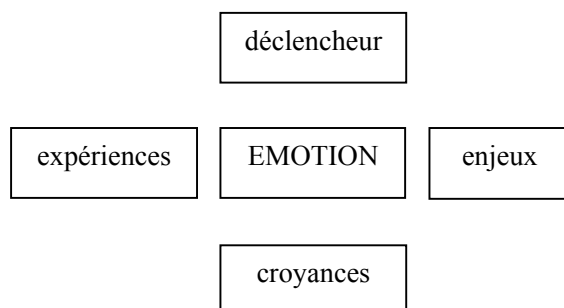


### Schéma 1

#### Situation problème – Dissocier action et émotion.

##### Niveau des stratégies (sur lequel on relance)

Ce premier niveau reprend le schéma des informations satellites de l'action élaboré par Pierre Vermersch (1994).



##### Niveau des co-identités (mis à distance)

Je rappelle que ce second niveau, « sous-jacent » au premier, s'est imposé à moi au fil de ma pratique des stages et des séances de supervision et je l'ai construit en m'inspirant des « niveaux logiques » de Robert Dilts (1995).

Je me rends compte aujourd'hui qu'il manque à ce texte une partie essentielle, qui permettrait de distinguer clairement en analyse de pratiques le travail sur les situations-problème et le travail sur les situations-ressource. En effet, il me semble très important de penser l'accueil des états émotionnels en différenciant au plan méthodologique l'accompagnement des affects positifs et celui des affects négatifs. Je souhaite donc ici reprendre deux concepts issus du champ de la PNL, les concepts d'association et de dissociation, pour mieux penser ce qui se joue dans l'accompagnement de l'explicitation et du dé-cryptage des pratiques.

#### Association et dissociation en PNL

La PNL appelle état associé la posture psychologique qui consiste pour un sujet à évoquer un moment de son vécu avec l'état émotionnel qui lui est attaché. Quand le sujet est « associé » à une situation, la représentation de la situation est liée à l'affect. Accompagner un processus d'association consiste à solliciter l'évocation d'une situation dans tous ses aspects, y compris corporels et émotionnels. Le fait de solliciter la mémoire concrète et de rechercher la position de parole incarnée permet d'associer profondément une personne à une situation. Le résultat du processus d'association est un ancrage intrinsèque ayant pour conséquence une possibilité de réactualisation simultanée de la représentation et de l'émotion qui lui est associée.

Toujours dans le cadre théorique de la PNL, on appelle état dissocié la posture psychologique qui consiste à pouvoir évoquer une situation indépendamment des affects qu'elle a pu susciter. Accompagner un processus de dissociation consiste à aider une personne à se distancier émotionnellement de la représentation d'une situation vécue.

Il existe de multiples manières de rechercher une position dissociée. Dans un premier temps, si un sujet est plongé dans l'émotion, il ne parle pas. Dans certains cas il peut même fermer les yeux : lui demander de les ouvrir, c'est une première manière de l'aider à se dissocier. Ensuite, le fait de solliciter la parole fa-

vorise une première prise de recul par rapport au vécu. La PNL a mis au point de multiples manières de se distancier de l'évocation d'une situation douloureuse, soit en demandant au sujet de visualiser la scène et d'en éloigner spatialement la représentation, soit en faisant changer la personne de place et en « laissant le vécu difficile » à l'endroit où il a été évoqué, etc.

**Qu'en est-il de l'apport de l'EdE quant à la question de l'accompagnement des processus d'association et de dissociation ? ...**



L'entretien d'explicitation est un outil extrêmement puissant d'association à un vécu, c'est pourquoi il doit être utilisé avec la plus grande vigilance en ce qui concerne toute évocation de moments difficiles. En particulier, dans un travail d'analyse de pratiques, il est indispensable de repérer s'il convient d'accompagner ou non un processus d'association ou de dissociation. Ici intervient une distinction essentielle, celle entre des situations-ressource, susceptibles de générer chez le sujet des affects positifs, et les situations-problème susceptibles de faire ré-émerger des émotions négatives éventuellement violentes. Par définition, le seul cadre où il soit déontologiquement possible de chercher à associer une personne à un vécu difficile est le cadre thérapeutique. Dans tous les autres contextes, et en analyse de pratiques en particulier, il convient d'encourager l'association à des vécus positifs et au contraire de savoir mettre en place un processus de dissociation par rapport aux vécus difficiles. Quand des vécus douloureux sont évoqués, il importe d'abord de les écouter, de les

accueillir, de les prendre en compte et de les comprendre. En revanche il est déontologiquement nécessaire d'être très attentif au mode de relance, d'éviter les questions sur le ressenti, de ne pas risquer d'arrêter sur image, et au contraire, pour ne pas mettre en place par incompétence un ancrage négatif, de privilégier les questions recentrant sur la description factuelle et sur le vécu de l'action.

En ce sens le fait que l'EdE guide systématiquement vers la description du vécu de l'action est pour les intervieweurs un excellent garde-fou par rapport à des dérives possibles vers le ressenti : l'EdE fournit un cadre d'intervention très sécurisant pour tous les formateurs n'ayant pas une formation de thérapeute en fixant très précisément les limites du champ des relances possibles. S'il y a de l'émotion négative, on relance sur l'action.

**Comment la prise en compte des processus d'association et de dissociation s'articule-t-elle avec le schéma du double niveau stratégique / constellation identitaire ?**

J'ai le sentiment que le propre des situations-problème qui se jouent à un autre niveau que celui des seules stratégies, c'est qu'elles placent le sujet dans un état où l'émotion le submerge, où le cours de l'action se trouve déterminé par des réactions archaïques ayant constitué des réponses à des situations anciennes. En réaction à un élément du contexte qui par analogie avec une situation passée devient un déclencheur émotionnel, le sujet se trouve détourné du but de son action présente par la résurgence de réactions inadaptées à la situation actuelle mais profondément ancrées dans son histoire.

Les situations-problème sont des situations de dissonance à différents niveaux :

- d'une part l'émotion est inadaptée au contexte de l'action, la stratégie se retrouve sous la domination d'un état émotionnel dont la source est ailleurs.

- et d'autre part le sujet se trouve aliéné dans une constellation identitaire où sont reliés émotion, enjeux, messages structurants, croyances sur soi, et expériences de référence (régression à des situations traumatisantes du passé). Cette constellation correspond pour moi à un élément de ce que j'appelle la problématique du sujet, système en réseau de quelques messages structurants qu'on peut passer un certain temps à mettre au jour par un travail sur soi. Quand l'évocation d'une situation-problème s'accompagne de manifestations émotionnelles fortes, il y a fort à parier que la

difficulté ne relève pas du niveau des stratégies, mais qu'elle croise la problématique du sujet.

D'où l'intérêt fonctionnel du modèle des deux niveaux stratégie / identité : en guidant le sujet vers une dissociation de l'état émotionnel, on rend possible l'identification de la problématique et de son origine, la claire distinction entre le lieu d'où s'origine l'émotion (le passé), et le recadrage de la situation présente, sur laquelle il devient possible de travailler en termes de stratégie adaptée au contexte actuel.

Au contraire j'ai le sentiment que les situations- ressource sont des moments extrêmement privilégiés où le sujet est unifié, où par exemple identité professionnelle et identité personnelle se rejoignent. Action et émotion sont alors en harmonie et l'intervieweur peut passer du plan des stratégies à celui du sens pour faire émerger la prise de conscience des enjeux et des valeurs qui étaient implicites dans ce moment. L'accompagnement de cet ancrage de ressource peut se faire par des questions inspirées de celles des niveaux logi-

#### **Travail sur les situations-ressource**

Action et émotion sont associées, l'intervieweur relance du niveau de l'explicitation des stratégies au niveau du décryptage du sens (schéma n° 2)

#### **Schéma 2**

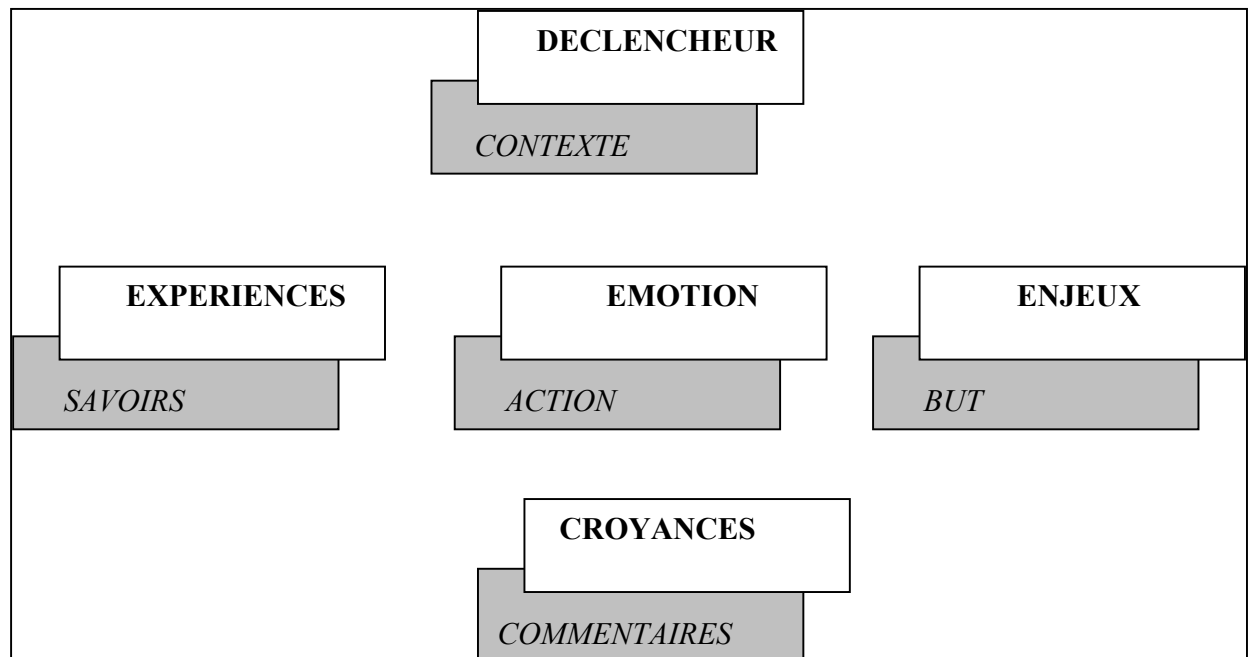
Situation ressource : la description des stratégies passe à l'arrière plan, l'intervieweur accompagne le décryptage du sens

ques de R. Dilts (1995), en veillant à maintenir la personne en position de parole incarnée, étroitement associée au contexte et à l'action. Mais l'expérience tend à me montrer que l'accompagnement des gestes est une voie encore plus puissante pour permettre au sujet de mettre en mots le sens de son vécu (Faingold, 2001).

#### **Travail sur les situations-problème**

**Quitter le niveau de l'émotion et relancer sur l'action (schéma n° 1)**

Quand un sujet est submergé par l'émotion (« à ce moment là je panique »), un excellent moyen de l'en dissocier est de le ramener au plan de la description factuelle et de l'action par une relance du type : Et quand tu as paniqué, qu'est-ce que tu as fait après ?... On notera que l'utilisation du passé composé est ici une autre manière de dissocier le présent de l'évocation du passé de l'émotion. En ce sens, l'EdE est un outil précieux pour permettre aux formateurs de savoir exactement comment éviter de « scotcher » le sujet qui évoque sur un moment pénible.



Quand on travaille sur des situations-ressource, le questionnement peut passer progressivement du niveau de la description de l'action à un questionnement portant sur le niveau du sens. Ce travail est un vecteur extrêmement puissant d'ancrage de l'identité professionnelle. Il peut se faire à partir de questions dont le format reprend toujours l'ancrage dans le contexte et dans l'action : Et quand tu es là..., et que tu fais ça, et que tu... et que tu..., suivi de différentes orientations possibles reprenant les distinctions établies par R. Dilts : enjeux, valeurs, croyances, identité, mission : et quand tu... qu'est-ce qui est important pour toi ?...Et quand... quel sens ça a pour toi ? Et quand... pourquoi tu ? Et quand... est-ce que peut-être tu te dis quelque chose ? Et quand ... au nom de quoi tu... ? Et quand... qui tu es à ce moment là ? ... etc.

L'accompagnement peut aussi se faire avec les mêmes questions mais à partir d'une reprise des gestes. C'est cette direction que je privilégie actuellement, sachant que le travail d'affinement de la gestuelle en position de parole incarnée demande de respecter la durée nécessaire pour laisser émerger les mots à partir du mouvement corporel. Il faut accompagner cette recherche en reprenant le geste et même en l'accentuant. En ce qui me concerne, je suis corporellement proche de la personne et à côté, sinon légèrement derrière elle. Les questions sont du type : Oui, qu'est-ce qui se passe là ? Si tu mets des mots sur ce geste, cela donne quoi ? Prends ton temps... Et en commençant par « Je » ce serait quelle phrase qui vient là ... ? etc. Les questions relèvent nécessairement d'un tâtonnement tant il est vrai que la question juste pour une personne ne sera pas pertinente pour une autre.

Je trouve très intéressant d'accompagner ainsi un sujet dans la prise de conscience de ses ressources, et de poursuivre le travail en l'aidant à faire émerger, à affiner et à mettre au point le signe juste et les mots justes (éventuellement l'image) qui symboliseront exactement la situation-ressource. Ce signe appartient alors entièrement au sujet, lui seul peut le construire et le reconnaître, puis le remobiliser de manière autonome au moment pertinent. Il s'agit là sans doute d'un nouveau type d'ancrage, intrinsèque au sujet. Faire cadeau à la personne de ce qui est en elle pour qu'elle puisse le recontacter dans tous les contextes où elle en aura besoin, n'est-ce pas lui ouvrir un chemin vers un moi plus unifié ?

### En conclusion provisoire...

L'une des applications de ce que je viens de développer pourrait être une analyse renouvelée de la situation de fertilisation croisée qui consiste en PNL à recadrer une situation problème à partir d'une ou de plusieurs situations-ressource (Faingold, 1997). La prise en compte non seulement des processus d'association et de dissociation, mais aussi des deux niveaux de prise de conscience (explicitation de l'action et décryptage du sens) dans l'exploration des situations choisies devrait rendre possible une aide au changement plus profonde et mieux ciblée.

### Références bibliographiques

- Dilts R. , Bonissone G. (1995). *Des outils pour l'avenir*. Paris. La Méridienne. Desclée de Brouwer.
- Faingold N. (1997). Contre-exemple et recadrage en analyse de pratiques. In Vermersch P. et Maurel M. , *Pratiques de l'entretien d'explicitation*. Paris : ESF.
- Faingold N. (1998). De l'explicitation des stratégies à la problématique de l'identité professionnelle : décrypter les messages structurants. *Explicititer n° 26*.
- Faingold N. (2001). De moment en moment, le décryptage du sens. *Explicititer n° 42*
- Vermersch P. (1994). *L'entretien d'explicitation*. Paris : ESF.

