



QUELQUES ÉLÉMENTS CONCERNANT LES TECHNIQUES D'ENTRETIEN

Il existe différentes techniques d'entretien, inspirées ou développées par des psychologues ou des sociologues. Par exemple, Carl Rogers, l'un des pères fondateurs de la psychologie humaniste et de la non-directivité, a inspiré « l'entretien non directif ». Les techniques employées dépendent des situations. Ainsi, Piaget a mis au point dès 1947 sa méthode dite « d'entretien critique », il s'agit d'entretien individuel guidé, mais souple, pour mettre en évidence le niveau de raisonnement et la logique de l'enfant. Plus récemment (1986), Pierre Vermersch a créé « l'entretien d'explicitation ».

En recherche, plusieurs types d'entretien peuvent être mis en œuvre, comme par exemple l'entretien non directif, l'entretien directif, l'entretien semi-directif. C'est souvent la thématique de recherche qui détermine le choix de la technique utilisée.

Différents types d'entretien en recherche

L'entretien sociologique a pour objectif de recueillir des informations, des savoirs, des vécus, en lien avec un thème, avec une question sociologique. Il est l'une des techniques d'enquête utilisées en sciences sociales et son choix dépend de ce que l'on cherche à analyser. L'entretien a d'abord pour fonction de reconstruire le sens « subjectif », le sens vécu des comportements des acteurs sociaux ; le questionnaire a pour ambition première de saisir le sens « objectif » des conduites en les croisant avec des indicateurs de déterminants sociaux. (Blanchet, Gotman, 1992, p.27).

Schématiquement, tout chercheur a à sa disposition deux orientations méthodologiques, qu'on distingue souvent en les qualifiant respectivement de quantitative et qualitative. Le choix de l'une ou de l'autre dépendra des objectifs de l'enquête. On recherche ce qui « prédispose » avec le quantitatif et ce qui « pousse à » avec le qualitatif (ibid., 1992, p.42) [...]

La démarche qualitative repose principalement sur deux techniques : l'observation directe et l'entretien. [...] L'entretien est une méthode de recueil des discours qui se déroule dans une interaction : le face à face du chercheur et de l'interviewé. Plusieurs types d'entretien sont utilisés [comme par exemple] :

- l'entretien non directif [...];
- l'entretien semi-directif ou semi-dirigé [qui] est mené avec un guide d'entretien mais [qui] reste souple, le chercheur suivant le fil du discours de l'enquêté ;
- l'entretien directif ou structuré (Blanchet, Gotman, 1992, p.62) [qui] suit les questions du guide d'entretien [...].

Extraits de L'entretien compréhensif en sociologie, RAMOS, Elsa, Armand Colin, 2015

L'entretien non directif, basé sur l'écoute et la reformulation

Extraits de consultation © ESF sciences humaines 2017, Collection Pédagogies, Pierre Vermersch, L'entretien d'explicitation (p.23)

« En pédagogie, comme en psychologie, les techniques d'entretien ont été influencées essentiellement par l'entretien non directif développé à partir des travaux de Carl Rogers¹. Il me semble que, quelles que soient les différences apportées plus tard par d'autres techniques, il existe un tronc commun à toutes ces approches qui a été, dès le départ, systématisé avec succès par ce courant. »

« Trois points peuvent résumer ce dénominateur commun :

- **Le concept d'attitude d'écoute**, avec son côté paradoxal, puisque c'est plutôt une manière de désigner tout ce qui nous rend sourd à la parole de l'autre. Les écrits de Porter, en particulier, ont systématisé le repérage de toutes les attitudes qui nous ferment à l'écoute de l'autre, que ce soit par notre volonté de nous identifier à son problème ou l'intention de lui apporter conseil avant même de l'avoir laissé formuler sa difficulté. Chez les enseignants, on retrouve souvent une surdité à ce que dit l'élève par un filtrage permanent opéré en fonction de l'aspect normatif de ce qu'il aurait fallu faire ou de la manière dont l'enseignant procède. [...]
- **Très proche du point précédent est la gestion des silences.**
L'approche non directive a souligné l'intérêt des temps de silence. Dans son travail sur les attitudes de l'interviewer, elle a attiré l'attention sur ce qui peut nous les rendre inconfortables, insécurisants et combien il était important d'apprendre à les gérer paisiblement pour pouvoir accompagner l'autre dans sa propre mise en mots.
- Enfin, aucune technique d'entretien ne peut ignorer la simplicité et l'efficacité des **techniques de reformulations** utilisées par Rogers, et formalisées par ses élèves. Quel que soit l'objectif de recueil d'informations, la « simple » technique qui consiste à reformuler une partie de ce qu'a dit l'autre (reformulation en écho), sans plus, en attendant qu'il développe, qu'il précise, est très productive.

La reformulation sous la forme d'un résumé de ce qui a été dit (reformulation clarifiante), précédée d'une expression invitant l'autre à vérifier que ce qui est reformulé ne trahit pas sa pensée : « Si j'ai bien compris... » est plus délicate à mettre en œuvre, dans la mesure où les risques d'interprétation sont multipliés, à la fois directement par les formulations que l'on va soi-même mettre en œuvre et indirectement par ce sur quoi on a choisi de faire porter la reformulation. »

https://resspir.org/wp-content/uploads/2017/10/Explicitation_extrait.pdf

¹ Par exemple : Rogers C., *Le développement de la personne*, Paris, Dunod, 1968

L'entretien semi-directif

Ce type d'entretien se situe entre l'entretien directif et non directif. Il se caractérise par le fait qu'il laisse à l'interviewer un espace assez large pour donner son point de vue. L'enquêteur pose des questions et laisse l'enquêté répondre en toute liberté. Le rôle de l'enquêteur dans ce type d'entretien est d'encourager l'informateur à parler et donner davantage d'informations sur la thématique de sa recherche. Les questions posées dans ce type d'entretien sont relativement ouvertes. L'enquêteur doit les recentrer afin de ne pas perdre de vue l'objectif qu'il s'est fixé (Blanchet et Gotman, 2010).

<https://arlap.hypotheses.org/8170>

L'entretien d'explicitation

Extraits de *L'entretien d'explicitation*, entretien avec Pierre Vermersch, mars 2018

« L'idée centrale de l'explicitation est de dépasser l'implicite, d'exprimer ce qui spontanément reste tacite dans la réalisation d'une action. C'est la première fois qu'une technique d'entretien vise la mise en mot de l'action qu'elle soit matérielle ou mentale². [...] Pour ce faire, j'ai systématisé un ensemble de techniques pour accéder à la remémoration détaillée du vécu passé, pour effectuer un repérage précis dans l'écoute et inventer des formulations de questions qui guident sans induire la réponse. »

« La formation à l'explicitation se base sur des exercices pratiques, toujours à deux (quelques fois à trois pour avoir momentanément un témoin désengagé, qui apprend par l'observation). La conséquence est que l'on se forme de façon complémentaire dans chacun de ces rôles, à la fois comme intervieweur, comme interviewé ou comme observateur. »

« Il existe beaucoup de types de questionnement venant des sociologues ou des anthropologues sur les représentations, les opinions, les motivations, mais l'explicitation ne vise pas du tout ce type d'information car elle s'intéresse à l'action. L'entretien d'explicitation est conçu pour mettre à jour le détail de la réalisation des actions – c'est-à-dire au fait que l'on ait un but –, et que l'on cherche à produire un résultat. »

« Une fois une action explicitée, on a alors trois types d'effets :

- pour le professeur, par le fait d'avoir aidé un élève à décrire comment il a procédé, il est informé en détail de ce qui s'est passé, et il peut prendre des décisions pédagogiques pertinentes ;
- pour l'élève, la verbalisation descriptive lui fait prendre conscience de sa propre action, il en découvre l'intérêt, et peut comprendre sa manière de faire et la source de ses erreurs ;
- pour le groupe classe..., une nouvelle culture de partage de l'information peut se déployer sur la base de la différenciation entre la valeur et l'efficacité des descriptions détaillées par rapport au peu d'intérêt des jugements, opinions, descriptions globales qui n'apportent pas d'informations. »

L'explicitation conduit « à la suspension du jugement, à la maîtrise des relances, des questions, à la compréhension pratique de l'effet des mots que l'on choisit d'utiliser, et tout autant à l'écoute fine de ce que dit l'autre. »

² Une action matérielle est produite par le corps avec ou sans instrument, une action mentale produit un résultat mental (faire un calcul, prévoir une organisation, réfléchir à un problème). Dans tous les cas, on a la production d'un résultat.

<https://cdn.reseau-canope.fr/archivage/valid/feuilleter-l-entretien-d-explication-N-18368-29984.pdf>

La formulation des questions

Extraits de la revue *Expliciter* n°65, juin 2006, *Les fonctions des questions*, Pierre Vermersch

« Dans le cadre strict de l'entretien d'explicitation, nous avons beaucoup travaillé dans le cadre du GREX³ pour distinguer des formats de questions à proscrire (**par exemple : les questions fermées, les questions qui commencent en "est-ce que", celles en forme de demande d'explication comme les "pourquoi", "explique moi", etc.**) ; des formats de questions prescrites, facilitant l'évocation de l'action, que ce soit au niveau des prises d'informations ou de la réalisation des actions élémentaires. »

« Ce faisant, nous avons privilégié une fonction des questions parmi d'autres, celle de *s'informer* : en d'autres termes, nous avons étudié les questions dont la réponse attendue nous apportera des informations que nous ne possédons pas encore et que seul celui à qui nous nous adressons peut nous donner, s'il y consent. »

« La réflexion actuelle sur les effets perlocutoires⁴ de la parole [...] me conduit à essayer de préciser les différentes fonctions des questions, au-delà de la seule fonction de "s'informer". Cela permettra, je l'espère, de mieux cerner l'originalité de l'entretien d'explicitation, mais aussi de mieux le situer parmi tous les usages possibles des techniques d'entretien. Je vais donc décrire les différentes fonctions que je distingue dans les questions, et montrer que dans l'usage de ce type de relance, l'aspect crucial n'est peut-être pas le seul format de l'énonciation, mais plutôt l'adéquation entre la formulation de la question et le but poursuivi : il n'y a pas de "mauvaise" formulation en soi, mais il peut en revanche exister une inadéquation entre la formulation et l'intention. »

Six fonctions des questions

S'informer

« La première fonction que j'ai distinguée est celle de "s'informer". Dans l'entretien d'explicitation, c'est celle qui nous est la plus familière. A première vue, c'est à cela que servent les questions : demander une information que je ne possède pas encore. [...] S'informer correspond donc au besoin de découvrir par la verbalisation descriptive, comment l'élève s'y est pris [...] S'informer, est donc synonyme d'acquérir auprès de l'interviewé autant d'informations descriptives que nécessaire pour que sa conduite me devienne intelligible. »

Engager l'autre

« Une autre fonction des questions que je souhaite distinguer de la précédente, est plus concise, elle vise à obtenir un engagement ("engager") : c'est la fonction de toute question qui demande à l'autre faire un choix, de prendre une décision, de se positionner. » Par exemple, les questions exigeant une prise de décision ("Est-ce que [...]?", [...]), un engagement "Vous êtes d'accord [...] ?" »

Évaluer

La troisième fonction des questions est celle qui est mobilisée principalement dans la formation et dans l'enseignement. Dans ces domaines, on utilise souvent des questions pour "évaluer" si l'élève ou

³ GREX : Groupe de Recherche sur l'EXplicitation

⁴ Effet perlocutoire : effet psychologique que produit la phrase sur le récepteur

le formé connaît la réponse. [...]En un sens, le pédagogue s'informe encore, mais non plus d'un contenu de réponse – puisqu'il la connaît déjà – mais du fait que l'autre connaît ce contenu, qu'il est capable de l'énoncer. En ce sens, la réponse ne l'informe pas directement mais indirectement, dans la mesure où elle n'apparaît que si elle est comparée à la réponse attendue, qu'elle est jugée en référence à des critères qui permettent d'en apprécier la valeur. Ce qui fait l'objet de l'évaluation par questionnaire peut être un savoir, la production d'un raisonnement, une justification. »

Mobiliser

« L'enseignant ou le formateur utilise encore une autre fonction des questions : celle de diriger l'attention de l'élève ou du stagiaire vers un point particulier qu'il doit approfondir, une direction de réflexion, un problème précis, tout cela pour le guider vers quelque chose qui n'est pas encore pris en compte, pas encore connu, et qui va devenir l'objet d'une activité intellectuelle nouvelle, supplémentaire, dans un but de formation et de perfectionnement. C'est par exemple, l'animateur, qui lors d'un feedback en grand groupe interrompt son questionnaire, adressé à un des stagiaires, pour demander à tout le monde : "Qu'est-ce que je viens de faire ? " [...] C'est l'essence même du travail de tout pédagogue que d'utiliser des questions pour faire travailler ceux qu'il forme. La fonction des questions est ici de "mobiliser" l'autre, de le "mettre au travail", "d'appeler son attention". [...] »

Faire savoir

« Cette fonction est paradoxale, puisqu'une question au lieu d'être une quête d'information, est une manière détournée, involontaire ou délibérée, de faire savoir que l'on sait. Elle a la forme interrogative, mais elle est une pseudo question, elle est plus une affirmation déguisée qu'une question. Elle se décline suivant plusieurs cas de figure, qui ne sont pas nécessairement exclusifs l'un de l'autre.

Un premier cas est celui où la formulation de ma question dévoile à l'autre ce que j'ignore, mon ignorance.

Un second cas est celui où la formulation de ma question souffle à mon insu la réponse attendue ou carrément suggère, induit, téléguidé, la réponse souhaitée. Par exemple, [...] "Ne pensez-vous pas que [...] ? ". Un troisième cas, est celui où ma question démontre à l'autre l'étendue de mon savoir, ou le fait que je l'ai lu, [...]

Valoriser

Une autre fonction indirecte des questions est de chercher de la gratification : de la reconnaissance, des compliments, des assurances, des apaisements etc. Que cette fonction soit d'abord orientée vers l'autre, comme lorsqu'on pose une question pour que l'autre puisse se mettre en valeur, prendre la parole, raconter enfin ce que je sais qu'il a à dire, manifester ses connaissances dans un domaine où je sais qu'il est expert ; ou qu'elle soit orientée vers moi, de telle manière que je crée l'occasion pour que l'autre me valorise, me complimente, me rassure. La question appelle chez l'autre qu'il formule de la considération, de l'estime, de l'amour, de l'affection, de l'intérêt, toutes choses qu'il est supposé me porter : "C'était bien ?" peut-être une recherche d'information sur la prestation qui vient de se dérouler, mais aussi et surtout une demande de gratification, de réassurance. »

« Une même question peut prendre une fonction complètement différente suivant l'intention qui la porte, les circonstances de son utilisation, la personne à qui elle s'adresse et la relation que questionneur et questionné entretiennent. Il est important de prendre conscience qu'il existe une pluralité de fonctions attachée aux questions, mais qu'il n'y a pas simple correspondance entre la formulation d'une question et sa fonction. Quand je choisis de formuler une question, je dois la subordonner au but que je poursuis !

Une même question peut remplir plusieurs fonctions. »

https://www.grex2.com/assets/files/expliciter/65_mai_2006.pdf

La formulation des relances

Extraits du livre *L'entretien d'explicitation de Pierre Vermersch*, ESF Sciences humaines, 2019

Questionnement descriptif

Le principe du questionnement descriptif : encourager la description et éviter les « pourquoi »

« Dans leur forme la plus générale, les questions descriptives vont donc privilégier l'expression des « quoi » et des « qu'est-ce que ? », mais aussi tout ce précisera la localisation (où ?) et le moment (quand ?). De plus, toutes les formes de comment seront utilisées. »

Par exemple, toutes les questions de la forme « Comment as-tu su que... ? », « A quoi as-tu vu que... ? », « Qu'a-t-il fallu pour que tu... ? » sont des questions descriptives.

La description du déroulement temporel

- Le début : « Par quoi avez-vous commencé ? », « Qu'avez-vous fait en premier ? », « Quel était le point de départ de votre action ? », « Que s'est-il passé d'abord ? », « Comment avez-vous identifié le problème à résoudre ? »
- L'enchaînement des actions : « Qu'avez-vous fait ensuite ? », « Et juste après, qu'avez-vous pris en compte ? »
- La fin de l'action : « Que s'est-il passé à la fin ? », « Par quoi avez-vous terminé ? », « Comment saviez-vous que c'était terminé ? »

La description des prises d'information

- En ce qui concerne le début d'une action : « Comment saviez-vous que telle action devait être faite ? », « Comment saviez-vous que c'était de cette manière-là qu'il fallait s'y prendre ? »
- Par rapport à la fin d'une action : « A quoi avez-vous reconnu que c'était fini ? », « Comment saviez-vous que vous aviez atteint votre but ? »

Les relances de reformulation en écho

« Cette technique n'est pas spécifique de l'explicitation [...]. Il ne faut pas oublier que les reformulations en écho, qui se contentent de reprendre un mot, ou la fin de la phrase de l'interviewé, sont des procédés simples et très efficaces pour encourager la verbalisation quand elle va déjà dans le sens désiré. »

Proposition de grille d'analyse des relances

Déclaratif	Interrogatif	Réitératif	Réflexif sur les sentiments	RÉFLEXIF
Réfléchit une attitude ou un sentiment implicite	Demande une réflexion sur l'attitude ou les sentiments	Reformule une attitude ou un sentiment implicite		
Réfléchit un contenu implicite	Demande un approfondissement du contenu	Reformule un contenu explicite	Réflexif sur le contenu	
Complémente	Demande une explication	Anticipe sur la suite du discours	Déductif	EXPRESSIF
Donne son point de vue sur la question	Demande une précision	Répète ce qui vient d'être dit	Incitatif	
Prend position sur un thème nouveau	Demande le développement d'un thème nouveau	Relance sur un thème nouveau	Thématique	
Acquiesce	S'étonne	Ponctue		APPROBATIF

A éviter si possible dans le cadre du « Grand oral »

Souvent plus intéressant dans le cadre du « Grand oral »

D'après Blanchet, A. & al., 1985. *L'entretien dans les sciences sociales*. Paris, Dunod

Les silences dans l'entretien

Extraits de *Psychologie de la communication, Théories et méthodes*, Jean-Claude Abric, Dunod 2019

« Les silences jouent un rôle fondamental dans la communication. Ils peuvent être de nature radicalement différente. On distingue deux types de silences, les silences vides et les silences pleins.

Le silence vide correspond à la fois à l'arrêt de l'expression de l'autre et à l'arrêt de sa réflexion. Il s'agit donc bien d'un vrai silence. Et ce sont dans ces silences que vont et que doivent s'effectuer les interventions de l'interviewer.

Le silence plein est un faux silence. Il correspond effectivement à un arrêt de l'expression, l'autre ne dit plus rien, et à une continuation d'une réflexion interne, c'est-à-dire à une activité de l'autre. Mais dans le silence plein, l'autre est actif. Il réfléchit, il pense, il cherche. Les silences pleins sont l'outil indispensable à la réussite de l'entretien. En effet, ils sont nécessaires à l'approfondissement et à l'implication. [...] Les silences pleins sont donc nécessaires et indispensables et ne doivent en aucun cas être interrompus. Toute intervention de l'interviewer dans un silence plein est l'équivalent d'une coupure de parole. C'est soit une agression, soit une manifestation d'incompréhension ou d'impatience. Dans les trois cas, la conséquence est une détérioration du climat. Les silences pleins doivent être systématiquement respectés et c'est souvent par le respect et la qualité de ces silences pleins que se mesure la qualité d'un entretien.

Dans l'entretien non directif – comme d'ailleurs dans toute situation d'écoute approfondie –, il est donc indispensable d'être capable d'assumer et de respecter le silence de l'autre. Obligation difficile pour l'interviewer. Car le silence est générateur d'anxiété surtout dans une situation où l'objectif est l'expression. Mais, c'est aussi dans les silences que se préparent les communications les plus authentiques.

Quant au problème du repérage, de la distinction entre un silence vide et un silence plein, c'est un problème mineur. Car un silence, comme une parole, cela s'écoute. Et si l'on écoute le silence de l'autre, si on l'observe, si l'on essaie de le comprendre, on peut facilement le décoder car, dans son silence, l'autre émet – toujours – tout un ensemble de signaux et d'indicateurs non verbaux qui permettent facilement de voir s'il réfléchit ou s'il attend votre intervention. »

Références bibliographiques

- BLANCHET, A. & al., 1985. *L'entretien dans les sciences sociales*. Paris, Dunod
- BLANCHET, A., & GOTMAN, A. *L'entretien: L'enquête et ses méthodes*. Paris, Armand Colin (2010) ; Nathan (1992, 1^{ère} version)
- RAMOS, Elsa, *L'entretien compréhensif en sociologie*, Armand Colin, 2015
- VERMERSCH, Pierre, *L'entretien d'explicitation*, ESF Sciences humaines (2019, 9^{ème} édition), ESF Editeur (1994)
- VERMERSCH, Pierre, *L'entretien d'explicitation*, Entretien avec Pierre Vermersch, Perspectives, mars 2018
- VERMERSCH, Pierre, *L'entretien d'explicitation*, Extraits de consultation © ESF sciences humaines 2017, Collection Pédagogies (p.23), ESF Editeur
- VERMERSCH, Pierre, *Les fonctions des questions*, revue Expliciter n°65, juin 2006
- ABRIC, Jean-Claude, *Psychologie de la communication, Théories et méthodes*, Dunod, 2019 pour la nouvelle présentation, Armand Colin, 2008 pour la 3^{ème} édition.