

FICHE PRATIQUE 2 :

Initiation à la pratique de l'entretien d'explicitation (méthode initiée par Pierre Vermersch¹)

Ces entretiens ont pour objectif d'avoir une analyse qualitative des « situations problèmes ». Ce concept est utilisé par l'ANACT pour définir une situation particulière des processus de travail et de relations professionnelles, bien située dans le temps et localisée précisément dans l'ensemble des activités des salariés, sur lesquelles des difficultés nettes sont identifiées.

► **les limites à la verbalisation du personnel :**

Cette verbalisation ne sera pas toujours spontanée de la part du personnel pour plusieurs raisons :

- Il n'a pas toujours conscience de ses actions (statut cognitif de l'action)
- Il a souvent tendance à raconter l'idée qu'il se fait de l'action (représentations) et non l'action vécue elle-même.

La technique de « l'entretien d'explicitation » vise à dépasser ces limites.

► **La méthode s'appuie sur les principes suivants :**

- Etablir un cadre relationnel avec le personnel pour le mettre en confiance ;
- Guider le salarié vers une verbalisation du vécu de l'action (**faits concrets**).

Le récit doit être fait sur un **exemple précis** (par exemple, la dernière fois que vous avez dû interrompre une tâche pour une autre).

Il convient de produire des relances qui canalisent (si nécessaire) le salarié vers le domaine de verbalisation du vécu de l'action (lorsque le salarié retourne sur le champ des « représentations »).

Exemples de questions à poser lors des entretiens :

- Pouvez-vous me raconter précisément la dernière fois que votre travail a été interrompu ?
- Quelle activité étiez-vous en train de réaliser ?
- Comment avez-vous été interrompu ?
- Étiez-vous à votre poste de travail ?
- Comment avez-vous pris la décision de réaliser ou non la nouvelle tâche ?
- Combien de temps l'interruption a-t-elle duré ?

¹ Pierre Vermersch est chargé de recherche au CNRS, psychologue et psychothérapeute de formation. Il a dans un premier temps, développé l'usage des théories de Jean Piaget dans le domaine des apprentissages professionnels en mettant en œuvre une méthodologie originale d'observation de l'activité intellectuelle. Depuis plusieurs années maintenant, il élabore la technique de l'entretien d'explicitation et collabore étroitement avec des enseignants et formateurs .erre