

L'ÉNONCIATION DU SENS DANS L'INTERACTION DE CONSEIL EN ORIENTATION

Isabelle Olry-Louis & Isabelle Soidet

Université Paris Ouest Nanterre La Défense
Laboratoire Parisien de Psychologie Sociale / Equipe Travail,
Ergonomie, Orientation & Organisations (LAPPS/TE2O)

iolry@u-paris10.fr

isoidet@u-paris10.fr

CADRE THÉORIQUE

« sans langage, il ne peut y avoir de réflexion ; c'est la pensée réflexive qui construit le soi. [...] Mais le langage n'est pas suffisant : il doit se nourrir des expériences » (Savickas, 2011).

- Les liens établis entre l'interaction, le langage et la pensée posent la question de **l'autre dans le développement de la pensée**
- Des dispositifs d'orientation reposant sur le dialogue stimulent cette altérité dans la pensée sur soi : l'entretien de conseil et le débat convoquent des dires sur soi qui, **s'inscrivant dans un « déjà là », sont aussi co-construits dans l'échange.**
- Conformément à la perspective du constructionnisme social :
 - le sens donné à la réalité serait co-construit en contexte par la médiation des discours
 - c'est dans l'interaction avec autrui que les individus élaboreraient de nouvelles représentations, chacun reconstruisant son monde en l'énonçant dans des discours.
- A partir d'extraits ayant donné lieu à **des analyses de l'activité discursive** lors d'entretiens et de débats (Olry-Louis, Brémond & Pouliot, 2012 ; Olry-Louis, 2015 ; Soidet, 2014), :
 - montrer que ces dispositifs constituent de puissants moyens pour interroger et énoncer à plusieurs voix le sens des parcours passés ou à venir
 - décrire quelques procédés discursifs rendant possible une telle énonciation du sens dans le cours même de l'action.

Biographicité et narrativité en orientation

- Le **récit biographique** constitue un processus clef de l'accompagnement en orientation : sous le regard d'autrui et par le discours, la personne bénéficiaire interprète le soi comme s'il était un autre.
- Certains **événements de vie** (suscités, survenant malgré soi ou non-événements, Schlossberg, 2005) sont susceptibles d'être remémorés, et investis de nouvelles significations au cours des interactions de conseil.
- Mais faire émerger les représentations selon lesquelles les personnes se figurent leur vie et en construisent continûment la forme et le sens (Delory-Momberger, 2007) implique qu'elles puissent raconter **leur histoire** avec leurs propres mots.
- **Les théories du Life designing** valorisent la biographisation et prescrivent aux conseillers des scripts conversationnels supposés stimuler la production de certaines formes narratives autobiographiques (Guichard, 2008 ; Savickas, 2009, 2011).

Une approche micro-discursive des interactions de conseil

- En continuité avec les théories du Life Design, notre approche cherche à **mieux décrire en amont certains de leurs postulats** en examinant :
 - comment les épisodes biographiques émergent dans les interactions ordinaires de conseil
 - comment les professionnels y font face, la manière dont le récit est énoncé et accueilli pouvant être capitale pour ce qui se co-construit durant l'échange et décisive quant à son issue.
- **L'analyse d'interactions dialogiques de conseil** recueillies sur le terrain constitue une recherche de « bas en haut » qui, en analysant les pratiques d'accompagnement en orientation, peut aider à comprendre :
 - les cadres de référence des bénéficiaires
 - l'activité discursive propre au conseil : examiner les processus discursifs qui sous-tendent les échanges du point de vue des conditions d'émergence et des effets

L'entretien de conseil, une activité de parole

Dialogue finalisé entre deux personnes aux rôles complémentaires : P doté d'un savoir sollicité par C en vue d'un bénéfice escompté pour lui-même (François, 1993 ; Grossen & Salazar Orvig, 2006 ; Grossen & Trognon, 2002 ; Vion, 1992).

- le contexte institutionnel exerce des contraintes sur l'interaction et son déroulement
- attention portée par P au point de vue de C, qui l'amène à lier son discours au sien
- C supposé fournir une matière permettant à P d'accomplir interactionnellement ses gestes professionnels
- le contenu évoqué peut, par son caractère personnel, rompre avec certaines règles de politesse (discrétion, évitement de thèmes délicats).

Vise à « aider une personne à trouver ... la forme de vie qui lui convient le mieux et à s'engager dans la direction qu'elle aura ainsi déterminée » (Guichard & Huteau, 2007, p. 174).

« Le sens ne se situe ni dans le locuteur, ni dans l'auditeur : il se trouve dans l'interaction entre les deux partenaires. Dans le dialogique, le sens est co-travaillé » (Lhotellier, 2000, p. 32).

Vers **une approche pragmatique des situations dialogiques de conseil** : décrire le déroulement effectif des tours de parole au cours d'entretiens réels d'orientation conçus en tant qu'activité.

L'activité de débat

Définition : action de débattre d'une question, de l'examiner contradictoirement avec un ou plusieurs interlocuteurs dans un espace régulé et dirigé.

- L'animateur est garant du cadre de l'échange

Objectifs :

- exercer un sens critique sur ses propres intentions, permettant une déconstruction des préjugés, stéréotypes et influences extérieures qui les formatent et une construction de nouvelles options de soi, tenant compte des contraintes liées aux contextes de vie de l'individu.
- favoriser la réflexivité sur soi, son rapport au travail et à la formation.
« le repérage, l'énoncé et l'analyse critique, distanciée des contenus (préférences, choix, décisions, rêves, représentations), des opérations que les sujets effectuent sur ces contenus, des émotions et des affects qu'il éprouve en les évoquant, des relations qu'il entretient à leur sujet avec autrui » (Dumora, 2009, p. 19)

L'analyse discursive de corpus de débats recueillis sur le terrain devrait permettre d'appréhender les conditions de réalisation d'une telle activité réflexive, notamment du point de vue (a) de l'énonciation du « déjà là », (b) de la stabilisation d'une nouvelle énonciation et (c) du rôle tenu par l'animateur.

INTERACTION EXTRAITE D'UN ENTRETIEN DE CONSEIL

Olry-Louis, I. (2015). Activité dialogique et micro-improvisations en entretien de conseil en orientation, *Activités*, 12(1).

Olry-Louis, I., Brémond, C. & Pouliot, M. (2012). Confidence-sharing in the career counseling interview: emergence and repercussions. *International Journal for Educational and Vocational Guidance*, 12, 47-65.

Méthode

Corpus : 64 entretiens de conseil en orientation en direction d'adultes ou de jeunes adultes reçus dans diverses structures – Centre de Bilans, Mission Locale – par 64 psychologues de l'orientation en fin de formation. Enregistrés sur le terrain de stage et retranscrits pour porter un regard critique sur les pratiques.

Extraction de cas exemplaires et d'extraits (ruptures thématiques ou énonciatives attestées) soumis à une analyse discursive au niveau des tours de parole (Alvesson & Kärreman, 2000).

Analyse

- marqueurs d'ouverture (modification du contenu ou du rapport énonciatif au discours)
- récit de soi marqués par un registre associé à l'intime et au « difficile à dire » (Pop, 2007).
- embrayeurs et/ou les déictiques :
 - 1) indicateurs de personne : « je » sujet d'un discours adressé à un récepteur (« tu ») face au référent dont on parle (« il »),
 - 2) indicateurs organisant les relations spatio- temporelles autour du sujet,
 - 3) temps verbaux (présent, imparfait ...) ,
 - 4) marques de modalisation (attitude du locuteur à l'égard de son propre énoncé).

Attentes

- Les ruptures et discontinuités devraient être majoritairement initiées par le consultant avec un discours saturés en incises, hésitations, bafouillages, phrases heurtées ou inachevées
- Procédures de ratification en cas de rupture thématique introduisant un contenu très personnel
- Rendre possible le déploiement de la parole intime devrait favoriser le « succès » de l'entretien

Extrait – G, 28 ans, est reçu dans le cadre du diagnostic orientation à destination des RMIstes. Titulaire d'une licence en sociologie et actuellement animateur social, il s'interroge sur son projet.

C24 – Vous avez l'impression que l'on peut être utile que dans le secteur que vous avez choisi ?

G24 – Non pas complétement ... on peut se sentir utile en montant sa boîte et en embauchant des gens qui en ont besoin ... dans le management ... mais disons que j'ai envie de me sentir utile vraiment pour des gens qui sont dans le besoin ... qui ont vraiment de grosses difficultés ... les handicapés ... peut-être aussi à cause de mon père, je sais pas ...

Tentatives de livrer intentionnellement quelque chose de soi-même présentant une certaine valeur et pouvant prendre la forme de véritable révélation : parole intime (confidence) qui cherche à se dire

C25 – (blanc) De votre père ?

G25 – (blanc, décrochage du regard et manipulation du stylo)

Oui ... souvent je le regarde ... je sais pas ... je ne trouve pas mes mots.

C26 – G., j'entends ce que vous me dites et si vous n'avez pas envie d'en parler, c'est votre choix et je le respecte.

Ratification par P de l'espace discursif ouvert par C, conduisant à une acceptation mutuelle du contenu personnel

G26 – (blanc, G. manipule toujours son stylo, décrochage du regard pour expliquer ce qui suit)

C'est pas que je n'ai pas envie d'en parler mais c'est un peu difficile ... avec mon père c'est un peu compliqué depuis toujours ... comme il est en fauteuil roulant ... alors de temps en temps il m'énerve aussi ... je me suis dit que je ferais mieux au niveau des études ... mais bon au final je me suis arrêté à la licence comme lui.

C27 – Vous éprouvez le besoin de faire mieux que votre père ?

G27 – Oui, j'aimerais bien ... mais j'ai comme un barrage ... faut que j'arrive à me motiver ... peut-être mieux ... je sais pas

C28 – Il faut que vous arriviez à vous motiver ?

G28 – (blanc). Oui ... que je puisse faire quelque chose que j'aime aussi ... si on n'est pas motivé, on n'arrive à rien et surtout on commence mais rien ... j'ai quand même envie de vivre normalement ... mais c'est vrai qu'en ce moment je me pose beaucoup de questions par rapport à mon avenir professionnel ...

Tentative de déploiement de la parole intime

C33 – Si je comprends bien ce que vous me dites, poursuivre des études et faire un petit boulot à côté qui vous plaît est une option envisageable qui pourrait vous permettre d'avancer ?

G33 – Oui c'est sûr ... **ça fait du bien de discuter** ... je vais me renseigner sur les formations existantes ... ça c'est à moi de faire le choix, on ne peut pas le faire à ma place.

C34 – Etes-vous d'accord pour rechercher vous-même les masters ou les formations qui seraient susceptibles de vous intéresser ?

G34 – Oui complètement, **je suis motivé surtout maintenant**.

C35 – Surtout maintenant ?

G35 – Oui c'est vrai **ce que l'on a fait ici ça remet les pendules à l'heure....** Y'a plus qu'à faire ! (...)

C36– Merci beaucoup d'avoir accepté de vous entretenir avec moi ...

G36 – De rien ! Ca **m'a fait du bien aussi finalement** ! Merci à vous !

Conclusions

- En s'engageant dans la conversation, P et B ne savent pas à l'avance comment ils vont y interagir, ce qui les amène à devoir gérer leurs actions respectives en situation,
- Initié par une rupture par le consultant, l'épisode génère une difficile mise en mots (propositions hachées et modalisations) et infléchissent le discours de P (hétéro-reformulations reprenant le registre sémantique de C),
- Répartis sur plusieurs énonciateurs, les dires sur soi s'élaborent au fil du dialogue. Lorsque la pensée réflexive prend pour objet la signification des situations rencontrées pour soi et que l'activité discursive stimule la mise en mots sous le regard d'autres yeux, il arrive que le sens émerge et s'énonce avec force,
- Au vu des effets bénéfiques des échanges, le succès (ou l'insuccès) de l'entretien semble dépendre en partie de la capacité du conseiller à accueillir la parole de C.

INTERACTION EXTRAITE D'UN DÉBAT EN ORIENTATION

Soidet, I., Bels, C., Fabre, N., & Chartier, P. (2010). Organiser un débat argumenté en troisième (Découverte Professionnelle 6 heures) : objectifs et méthodes. *L'Orientaion Scolaire et Professionnelle*, 39 (2), I-XXV.

Soidet, I. (2014). Analyse de l'activité réflexive au cours d'un débat en orientation et étude du rôle de l'animateur. *L'orientation scolaire et professionnelle*, 2,43, 213-238.

Méthode

Cadre général :

- Dispositif financé par la région (PRF)
- Public visé : jeune 16-25 ans pas ou peu qualifié, chercheur d'emploi depuis plus d'un an, habitant en zone urbaine sensible
- Objectif : signature d'un contrat d'apprentissage pérenne (du CAP au BTS)
- Organisation : alternance de moments en structure (accompagnement en petits groupes) et de stages de découverte de secteurs professionnels

Echantillon : 1 fille, 4 garçons, une animatrice psychologue

Objectif général du débat : aider les participants à anticiper au mieux leurs expériences futures en milieu de travail et en centre de formation par une mise en tension de leurs représentations et expériences du travail et de la formation

Thème : « Est-on plus libre en formation ou au travail ? Liberté et contraintes au travail, liberté et contraintes en formation »

Extrait : une quinzaine de minutes se situant au milieu du débat

- Unité thématique « le sens de la formation »
- Permettre l'énonciation d'un dire sur soi en tant qu'alternant, de co-construire du sens à l'entrée en alternance

1. L'énoncé du « déjà là »

Ou l'émergence de positionnements initiaux
(croyances, préjugés, représentations, etc.) à
questionner

(L'animatrice vient de clore par un résumé les échanges précédents. Elle engage alors **une nouvelle séquence thématique**)

- Animatrice : Alors par rapport à la formation. Alors on va prendre... heu... vu que vous allez être en formation par apprentissage, il va bien y avoir des contraintes en formation, non ? Vous allez tous rentrer en CFA...
- Willy : les heures de cours.
- Animatrice : Les heures de cours. C'est plus contraignant que les heures de travail ? Rester en cours... Vous êtes tous d'accord avec cela ?

Les 17 tours de parole qui suivent vont permettre à chacun **d'énoncer son positionnement** :

- Brazzafi : « c'est l'occasion d'apprendre, d'apprendre autre chose » mais aussi de se reposer physiquement par rapport aux conditions de travail dans la vente.
- Tony : « en formation, c'est pas au niveau physique, c'est au niveau mental, t'es toujours obligé de réfléchir, de travailler [...] alors qu'au travail ce sera toujours la même chose, même s'il y aura des techniques à apprendre, ça tu les apprendras à l'école », « donc c'est différent »
- Mamadou & Francis : marquent leur accord avec Brazzafi ou Tony
- Willy : « si j'pourrais j'irais pas en cours »...« **L'école, ça sert à rien** »

L'animatrice **s'arrête sur** cet énoncé :

- « Tout le monde est d'accord avec ça ? La formation, l'école ça sert à rien ? »
- Elle invite ainsi le groupe à travailler sur le sens donné à l'école, à la formation → 28 tours de Paroles seront ensuite consacrés à ce thème

2. La stabilisation dans une nouvelle énonciation

À la fois singulière et co-construite dans l'interaction

Nouvelles énonciations du sens donné à l'entrée en CFA co-construites au cours des 28 Tours de Parole consacrés au sens de la formation:

=> L'activité réflexive du groupe paraît donc avoir servi une forme de réflexivité individuelle venant nourrir la construction identitaire de chacun en tant que futur apprenti

Willy construit un sens à son arrivée en CFA de type retour pédagogique sur ses expériences professionnelles

- (TP 28) « Non moi je suis pas d'accord. L'avantage qu'on a en formation contrairement en entreprise c'est qu'on a plus de temps pour apprendre. Parce que des fois on va poser des questions au chef. Le chef, il a pas toujours le temps de nous expliquer comme il faut. Donc il va nous expliquer vite fait et nous on a pas tout compris. Donc le fait d'aller voir le formateur, lui dire : « voilà le patron il m'a dit de faire ça, ça, ça... J'ai pas tout compris... Est-ce que vous pouvez m'expliquer ? »

Francis voit les moments en CFA, comme une forme de préparation à la vie professionnelle

- (TP 26) « C'est comme un entraînement »

Mamadou évoque des moments possibles d'apprentissage et de plaisir autant qu'en milieu professionnel

- (TP 19) « aller en cours voilà ça me plaît aussi beaucoup, parfois lire, faire des exercices. Voilà c'est comme ça. Ça me plaît aussi le travail, j'aime ça... travailler, un collectif. Voilà ça me plaît. Je ne vois pas de contraintes entre l'école et le travail, tu apprends des deux cotés ».

Tony insiste sur l'intérêt d'avoir une double expérience

- (TP14)« Après c'est pour ça qu'on a créé l'alternance pour avoir une double expérience »

3. rôle de l'animatrice dans la tenue du cadre du débat

La construction de sens : le rôle de l'animatrice

Repérer une problématique de sens donnée à la situation d'orientation en cours (ex : comment réussir la formation en alternance à venir si on n'accorde aucune utilité à la formation ?)

Transformer ce problème en (sous) **objet de débat pour le groupe** (« tout le monde est d'accord ? L'école, la formation ça sert à rien »)

Favoriser **le travail du sens** à l'aide :

- de questionnements et de reformulations :
Conceptualisation & aide à la formulation. (extrait 1)
Argumentation & mise en lien de discours (extrait 2)
Problématisation et confrontation à des propos rapportés (extrait 3)
- de la polyphonie : stratégie de confrontation des points de vue (extrait 3)
- de la reprise du seul discours d'un participant : faire émerger un point de vue (extrait 1)

Participer à une **stabilisation du sens** co-construit dans une nouvelle énonciation individuelle, ne se résumant pas à l'argumentaire du groupe comme avec Mamadou (extrait 4)

- Extrait 1 : « **Willy (TP9)** : Voilà, ça dépend du métier qu'on choisit. Moi j'ai voulu aller dans le bâtiment, je vois pas à quoi ça va me servir dans le bâtiment... la technologie encore si peut-être. Mais tout ce qui est science, l'histoire, la géographie ... **Animatrice (TP10)** : Donc la contrainte ce serait de faire des matières qui ne vous intéressent pas ? **Willy (TP11)** : Non c'est pas ça. A l'école, ce que je reproche c'est ils nous poussent à faire des études. Après le problème c'est qu'ils nous disent : passez le bac, Après vous serez ceci... (...) Quand on va se présenter à un patron, (...). Le patron y vous dit : ouais, ben ton bac j'en ai rien à faire moi ce que je veux voir c'est ce que tu vaux sur le terrain. **Animatrice (TP12)** : C'est que l'école elle ne serait pas adaptée en fait au milieu du travail selon vous ? **Willy (TP13)** : voilà ».

Extrait 2 : « **Animatrice (TP18)** : Par contre dans le cadre de la formation, le fait de rester assis à écouter... Alors pour certains, si j'ai bien compris, ce serait plutôt du repos par rapport au travail et pour d'autres plutôt une contrainte, le fait de ne pas bouger, d'être en position passive. Il y a quand même deux avis en fonction de l'expérience qu'on a de l'école aussi peut-être ? ».

Extrait 3 : « **Animatrice (TP22)** : Tony, c'est vous qui aviez fait cette remarque tout à l'heure sur le fait qu'on est plus libre parce qu'on arrive à se défendre. Le fait d'apprendre des choses vous permet d'avoir les connaissances qui vous permettent de mieux évoluer dans votre milieu de travail, dans le métier ? **Willy (TP23)** : Non moi je me base sur mon métier, je ne me base pas sur la formation. **Animatrice (TP24)** : Mais par rapport à l'idée de Tony tout à l'heure. Du fait que quand on sait faire, on est plus autonome. La formation ne vous permet pas de faire quand même cela, un petit peu ? Je parle de l'alternance. ».

Extrait 4 : « **Mamadou (TP19)** : [...] les deux me conviennent. **Animatrice (TP20)** : les deux choses vous plaisent, ça tombe bien pour de l'alternance ! »

CONCLUSION

Que gagne-t-on à appréhender l'orientation sur un mode langagier ?

- Toucher au réel de l'activité : celle de chacun et l'activité interactionnelle
- Décrire des processus langagiers fins
- Chercher à extraire des organisateurs du discours et de l'activité qui soient pertinents pour les pratiques.