

# L'entretien compréhensif

## Jean-Claude Kaufmann

# **Le statut de matériau**

# Pourquoi les gens parlent ?

- La construction de la réalité

Le constructivisme social est un courant de pensée sociologique qui **combine subjectif et objectif, individu et société.**

La représentation, niveau auquel se situe l'entretien, est conçue comme **un reflet (plus ou moins pâle ou déformé) de cette réalité.** L'enquêteur se concentre pour **éviter les déformations.**

Norbert Élias explique comment l'individu peut être considéré comme un concentré du monde social : il a en lui, structuré de façon particulière, toute la société de son époque. **Nous sommes infiniment contradictoire parce que nous avons en nous, au moins potentiellement, toutes les contradictions de notre époque.** Confronté à ce social hétéroclite incorporé, l'individu ne devient lui-même qu'en fabricant son identité, c'est-à-dire en **tissant le lien qui donne un sens sa vie.** La représentation n'est donc pas un simple reflet, elle est un moment crucial dans le processus dialectique de la construction de la réalité. Celui où **la perception du social transite par les consciences individuelles, où ce social est trié, malaxé, pour déterminer les comportements parmi des milliers possibles, c'est-à-dire pour choisir ce qui va être concrétisé et s'inscrire à son tour dans le social.**

# Pourquoi les gens parlent ?

- Une situation expérimentale

Le chercheur est en prise directe sur la construction sociale de la réalité à travers la personne qui parle en face de lui. Cette dernière le sent également au fur et à mesure de l'engagement du chercheur et des questions qui tendent à dépasser les opinions de surface : **il lui devient compliquer de dire n'importe quoi ; il faut penser à soi et parler de soi plus profondément qu'on ne le fait habituellement, l'entretien est une chambre d'écho de la situation ordinaire.** En s'engageant à son tour, l'enquêté entre dans un travail sur lui-même, pour construire son unité identitaire, en direct et à un niveau inhabituel de difficulté et de précision. L'entretien constitue une sorte de situation expérimentale.

L'informateur développe deux postures. Le plus fréquemment il travaille à son identité, **il travaille à la cohérence entre ses opinions et ses comportements**, dessiner un auto-portrait aux lignes pures, se bat contre les contradictions que relèvent l'enquêteur. Mais à l'inverse, il peut se servir de l'entretien pour **s'interroger sur ses choix, s'auto-analyser** avec l'aide de l'enquêteur. **Ces moments sont des parenthèses dans l'entretien, l'enquêteur doit être sensible à ces variations et change d'attitude en conséquence.**

# Pourquoi les gens parlent ?

- Banaliser l'exceptionnel

**C'est en engageant l'enquêté dans une démarche réflexive par rapport à lui-même et à l'objet que l'enquêteur obtient les données les plus riches.** Mais pour autant, cette exceptionnalité ne doit pas être trop consciente de l'enquêteur et de l'informateur pour **que la situation apparaisse comme la plus simple, que l'informateur se laisse porter par son engagement** ; pour l'enquêteur, qui supporte la pression de l'entretien et la multiplicité des exigences qui l'assaillent, avoir la perception d'un cadre simple est rassurant. La **banalisation de la situation** est donc nécessaire à la pratique de l'entretien.

# Pourquoi les gens parlent ?

- Le rôle de bon élève

Les informateurs s'appliquent pour bien répondre à chaque question. Ce qui peut être négatif, les informateurs faisant attention à la qualité syntaxique selon des normes scolaires, ce qui perd en naturel. **L'humour et la décontraction sont donc des armes utiles.** Mais l'aspect négatif est secondaire, les informateurs montrent une volonté d'aller loin dans l'investigation.

Ce comportement est dû à la reconnaissance de l'utilité des sondages et des enquêtes. Et surtout, parce que **les enquêtés se sentent profondément évalués sur la qualité de leur réponse. Ce qui les pousse à ne pas tricher, car il devient difficile de développer des arguments solides.** Et enfin, ce n'est pas la qualité de leur cohérence qui est jugée, mais leur propre vie et sa cohérence.

# Pourquoi les gens parlent ?

- L'envie de parler

**Les premières prises de contact ne sont pas toujours faciles. Ensuite, l'enquêteur n'a généralement plus à fournir d'effort sur ce point : l'informateur a envie de parler. Il parle de lui et vérifie sa capacité à être doté d'une identité clairement identifiable et digne d'intérêt. Il parle de lui, et s'interroge avec l'aide de l'enquêteur de façon nouvelle sur sa propre vie. Il y a un « bonheur d'expression » d'avoir à dire, de pouvoir dire, et de dire bien, qui pousse à dire toujours plus. Jusqu'à ce que l'enquêteur et la situation parviennent à être oubliés.**

# Vérité et mensonge

- Un reflet déformé du réel ?

L'homme ordinaire ne ment délibérément que dans certains cas. **Il déforme moins qu'il donne forme à sa manière, pour produire du sens, et même de la vérité, sa vérité. Plutôt que de conclure à la déformation (et au caractère inexploitable des données), il est préférable de chercher à comprendre la logique de production du sens.**

Deux cibles de connaissances s'offrent à l'enquêteur (cf pratiques des soins nus) :

- Les **faits objectifs** qui sont visés par les propos
- Les **conditions de production de la vérité**

**Pour comprendre comment le social est malaxé, la compréhension du des conditions de production du sens devient essentielle.**

# Vérité et mensonge

- Les jeux d'influence en situation d'entretien

**Toute position définit un type d'opinion.** Le sérieux de l'enquête peut produire des réponses sérieuses. L'indiscrétion du thème peut inciter aux dissimulations et aux mensonges pour protéger ses petits secrets.

La façon même de poser les questions est vecteur d'influence. Le silence aussi peut être un vecteur d'influence, et inciter son interlocuteur à répondre dans un sens.

**Gommer les influences est impossible ; elles peuvent tout au mieux être légèrement diminuées, mais avec pour effet secondaire de produire alors un matériau pauvre.** Il vaut mieux rentrer dans leur jeu : il n'est pas question ici de ne pas contrôler ses influences. Il faut éviter d'abord d'introduire les réponses dans les questions. L'enquêteur doit avant tout se libérer, dynamiser l'entretien, utiliser toutes sortes de tactiques et de styles pour approfondir l'engagement, sans se poser la question des influences. Il n'est pas possible de tout faire en même temps : **l'analyse des influences viendra au premier plan lors du traitement du matériau.** Elles peuvent donner une marge d'interprétation, plus grande au chercheur, transformant l'obstacle en instrument de mesure.

# Vérité et mensonge

- Les fables de vie

**Il existe des points particuliers de dissimulation et de mensonge dans chaque recherche, qu'il faut chercher à isoler et traiter par des protocoles d'enquête particuliers. Quand ces procédés n'aboutissent pas, il faut délimiter les zones d'incertitude et rester prudent dans les généralisations.** Il est important de ne pas rapporter ces non-dits et ces mal dits à la situation d'entretien.

**Le décalage avec la vérité des faits objectifs est ailleurs que dans le mensonge.** Parfois, les gens se racontent des histoires auxquelles ils croient sincèrement et qu'ils racontent à d'autres, des histoires qui donnent sens à leur propre vie. **Ces fables sont nécessaires, mais difficiles à déconstruire parce qu'elle est vécue avec sincérité et qu'elle construit les cadres de l'action.** Mais le chercheur ne doit pas se laisser tromper.

RQ : Le rôle d'animateur, vis-à-vis des fables qu'on se raconte, ne pas rentrer dans une posture sceptique mais compréhensive ! On ne remet pas en question les propos des gens, on cherche à comprendre ce qui les fait émerger, et dans notre cas, est-ce que c'est en réaction par rapport à ce qu'a dit la précédent.

# Vérité et mensonge

- Les effets de vérité

Quand une personne parle avec son patron, elle se positionne comme son employé, idem entre un enfant et un parent, etc. **À un premier stade, l'entretien est un rôle comme un autre, qui met la personne en scène sous un angle particulier. À mesure que l'informateur dépasse ce stade et s'engage personnellement, il se libère justement des contextes particuliers où son identité ne se livre que sous un aspect, et parle plus profondément de lui-même : l'entretien compréhensif produit des effets de vérité.**

**Les réponses ne sont pas fournies de façon aléatoire. L'injonction à leur donner une suite logique représente une contrainte très forte, qui est insuffisamment relevée.**

# Vérité et mensonge

- Les explications indirectes

Les zones de secret restent nombreuses. Les informateurs sont placés dans deux injonctions contradictoires : **continuer dans l'engagement et se laisser aller ou contrôler certaines limites**. Le difficile arbitrage atterrit sur des **révélations masquées : les aveux les plus lourds sont souvent à lire entre les lignes**. Différentes tactiques existent : l'ironie et les phrases à double entente, les paraboles et les maximes, les mimiques, les demis-mots et les bouts de phrases glissés dans des propos anodins. La tactique préférée est **l'explication indirecte : parler de soi à travers ce qu'on dit des autres**.

Elle se situe à tous les degrés. Parfois, prétexte pour parler de soi, parfois, des autres avec une touche d'identification personnelle. **C'est à l'enquêteur de juger du niveau d'implication de l'informateur**.

L'explication indirecte volontaire est utilisée de façon plus ou moins volontaire, avec plus ou moins de conscience.

Dans ces cas, l'enquêteur est tenté de lever le voile. Mais l'informateur peut se rétracter s'il se sent mis à nu. **Le plus important est de garder sa confiance**.

# Vérité et mensonge

- La diversité des contenus

Les contenus recueillis sont hétérogènes : **les phrases ont un poids qui ne sont pas le même et qui devra être évalué au moment du dépouillement** (entre phrase prononcée avec conviction et une au bout des lèvres).

Le statut de ce qui est dit diffère aussi : **opinions** (personnelles ou cueillies dans l'air du temps), **sentiments**, **bribes d'histoire de vie**, **auto-analyses**, **réflexions** et **tentatives d'analyse sociale**, **observations**. **Selon le thème de la recherche, certains de ces contenus seront privilégiés**. Et chaque type de contenu pose des problèmes spécifiques, notamment l'**analyse spontanée** qui doit rester un simple instrument entre les mains du chercheur et ne jamais prendre le dessus.

**L'observation pose des problèmes de validité : certains estiment que l'entretien doit se limiter aux représentations, mais d'autres estiment que c'est un outil pertinent pour étudier les pratiques, en vérifiant la déformation due à la position de l'informateur, et croiser différents points de vue**. Dans son micro-domaine, l'informateur est un observateur imbattable, et peut mettre en avant ses détails favoris. L'enchaînement des détails permet de reconstituer le panorama d'ensemble.