

📍 Avenue V. Maistriau 13
B-7000 Mons

☎ +32 (0)65 39 48 90

📧 social-mons@heh.be

WWW.HEH.BE

UE : Psychologie 1

- **AA** : Psychologie de l'entretien
Stéphane Godemont

Bachelier en Assistant(e) social(e)

PLAN

CHAPITRE I : NATURE ET SPECIFICITES DE L'ENTRETIEN

- I. L'ENTRETIEN, UN CHAMP TRES VASTE
- II. DEFINITION ET CARACTERISTIQUES

CHAPITRE II : INTROSPECTION, OBSERVATION ET INTERPRETATION

- I. LA TRIADE COMPORTEMENTS - ETATS - PROCESSUS
- II. L'INTROSPECTION
- III. L'OBSERVATION ET L'INTERPRETATION

CHAPITRE III : LA COMMUNICATION

- I. ELEMENTS DE SYSTEMIQUE
 - A. Présentation générale de l'approche systémique
 - B. L'impossibilité de ne pas communiquer
 - C. Les niveaux de la communication
 - D. La ponctuation de la séquence des faits
 - E. Communication digitale et communication analogique
 - F. Interaction (relation) symétrique et complémentaire
- II. ELEMENTS D'ANALYSE TRANSACTIONNELLE
 - A. Présentation générale de l'analyse transactionnelle
 - B. Les états du Moi
 - C. Les transactions
 - D. Les sentiments
 - E. Les jeux psychologiques
- III. ELEMENTS DE PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE
 - A. Présentation générale de la programmation neuro-linguistique
 - B. Présupposés de la communication
 - C. Techniques de communication

CHAPITRE IV : LES VARIABLES DE L'ENTRETIEN

- I. LES VARIABLES « EXTERIEURES » DE TEMPS, D'ESPACE ET DE CADRE SOCIAL
 - A. Le temps
 - B. Les conditions spatiales
 - C. Le cadre
- II. LES VARIABLES D'APPARTENANCE AUX GROUPES RESPECTIFS
 - A. Les statuts et les rôles sociaux
 - B. Les stéréotypes des groupes sociaux d'appartenance
 - C. Les variables d'âge et de sexe
- III. LES VARIABLES HISTORIQUES
 - A. L'idée que chacun se fait à l'avance de l'entretien
 - B. Les réactions affectives immédiates
 - C. L'idée que chacun se fait de l'opinion de l'autre à son égard et des intentions de l'autre au cours de l'entretien

CHAPITRE V : TYPES DE REPONSES DU CONDUCTEUR ET REACTIONS INDUITES

I. DYNAMIQUE DE L'ENTRETIEN ET NOTION D'INDUCTION DES REPONSES

- A. La dynamique de l'entretien
- B. L'induction

II. LES DIFFERENTS TYPES DE REPONSES NE FACILITANT PAS L'EXPRESSION DU CLIENT

- A. La réponse d'évaluation ou jugement moral
- B. La réponse interprétative
- C. La réponse de support
- D. La réponse investigatrice
- E. La réponse « solution au problème »

III. LA REPONSE « COMPREHENSIVE »

- A. Nature
- B. La pénétration des significations du client
- C. La reformulation

CHAPITRE VI : DIFFICULTES RENCONTREES

I. LES DIFFICULTES PSYCHOLOGIQUES

- A. La personne souffrant de troubles psychologiques
- B. La peur de l'entretien
- C. La peur des silences
- D. Les difficultés morales à admettre l'entretien comme une technique

II. CAS PARTICULIERS

- A. L'absence de démarrage du dialogue
- B. Le client qui ne s'exprime pas suffisamment
- C. Le client qui parle dix minutes sans s'arrêter

BIBLIOGRAPHIE

BIBLIOGRAPHIE A L'USAGE DES ETUDIANTS

CHAPITRE I : NATURE ET SPECIFICITES DE L'ENTRETIEN

I. L'ENTRETIEN, UN CHAMP TRES VASTE

L'entretien fait partie des choses qui sont les plus communément partagées par tous les hommes.

II. DEFINITION ET CARACTERISTIQUES

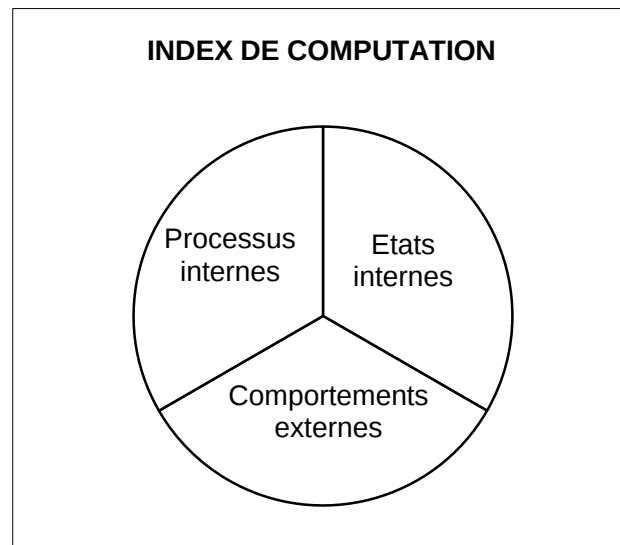
Le Petit Robert définit l'entretien de la façon suivante : « *Action d'échanger des paroles avec une ou plusieurs personnes ; sujet dont on s'entretient* »¹.

¹ *Le nouveau Petit Robert de la langue française 2007*, Dictionnaires Le Robert, Paris, 2007, p. 894.

CHAPITRE II : INTROSPECTION, OBSERVATION ET INTERPRETATION

I. LA TRIADE COMPORTEMENTS - ETATS - PROCESSUS

A chaque moment vécu, nous avons des états internes, des processus internes et des comportements externes.



II. L'INTROSPECTION

Faire de l'introspection, c'est s'observer soi-même.

III. L'OBSERVATION ET L'INTERPRETATION

Nous ne pouvons observer chez les autres que des comportements externes.

Les états internes et les processus internes des autres sont interprétés (lecture de pensée) sur base

- de leurs comportements externes,
- de la situation (ou du contexte).

Nos interprétations peuvent être erronées.

En général, nos interprétations devront être vérifiées

- soit par questionnement,
- soit en utilisant la reformulation.

Le fait d'observer et ensuite, d'interpréter avec justesse la signification d'un message, comporte des difficultés :

- a) au niveau de l'observation : la sélection (inconsciente) des phénomènes observés.
- b) au niveau non seulement de l'observation, mais aussi de l'interprétation des comportements et de la compréhension d'autrui : les distorsions.

CHAPITRE III : LA COMMUNICATION

I. ELEMENTS DE SYSTEMIQUE

A. PRESENTATION GENERALE DE L'APPROCHE SYSTEMIQUE

La systémique est un outil d'analyse et d'intervention.

Elle est utilisée

- en psychothérapie (thérapie familiale systémique),
- en travail social (avec les familles),
- dans les organisations.

Un système est un ensemble d'unités en interrelations. Chaque système se caractérise par des propriétés.

L'approche systémique consiste non pas à considérer les objets individuellement, en analysant leur contenu, mais à les observer dans leur réseau relationnel, dans leur contexte. Il s'agit d'une façon de regarder les phénomènes.

L'école de Palo Alto est une école célèbre fondée par Gregory Bateson en Californie après la deuxième guerre mondiale. Elle a effectué des travaux sur la communication.

B. L'IMPOSSIBILITE DE NE PAS COMMUNIQUER

On ne peut pas ne pas communiquer.

C. LES NIVEAUX DE LA COMMUNICATION

Toute communication (message) comprend deux niveaux :

- le contenu,
- la relation.

D. LA PONCTUATION DE LA SEQUENCE DES FAITS

Chacun va ponctuer la séquence des faits à sa façon et va nommer « cause » ce que l'autre nomme « conséquence ».

E. COMMUNICATION DIGITALE ET COMMUNICATION ANALOGIQUE

Dans la communication humaine, on peut désigner les objets de deux façons : par un nom (mot) ou par un dessin (ressemblance).

F. INTERACTION (RELATION) SYMETRIQUE ET COMPLEMENTAIRE

Dans les interactions symétriques, les relations sont fondées sur l'égalité et sur la minimisation de la différence.

Dans les interactions complémentaires, les relations sont fondées sur la différence.

II. ELEMENTS D'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

A. PRESENTATION GENERALE DE L'ANALYSE TRANSACTIONNELLE

Le fondateur de l'A.T. est Eric Berne, médecin des pauvres et psychanalyste.

Actuellement, cette approche est utilisée

- en psychothérapie,
- en relation d'aide,
- dans les organisations.

L'approche abordée ci-dessous est essentiellement celle de Chalvin².

B. LES ETATS DU MOI

1. Les systèmes Parent, Adulte et Enfant

Pour l'analyse transactionnelle, l'ensemble de la personnalité est appelée Moi. Ce dernier se divise en trois parties ou systèmes :

- le Parent ou système P,
- l'Adulte ou système A,

² Source : CHALVIN D., *Les outils de base de l'analyse transactionnelle*, Editions ESF, Paris, 1986.

- l'Enfant ou système E.

Le Parent (ou système P) représente la façon apprise d'utiliser notre énergie, à la suite d'expériences de la vie et des modèles rencontrés. Il s'agit de nos convictions et de notre conception du monde et de la vie. C'est l'instance du culturel, des traditions, des normes et des valeurs.

L'Adulte (ou système A) représente l'utilisation de l'énergie sous forme de prise et de traitement d'informations de l'extérieur, à un instant donné, sans préjugé ni illusion.

L'Enfant (ou système E) représente l'utilisation de l'énergie sous forme d'affectivité et d'intuition. C'est l'instance de l'émotionnel, des sentiments, des sensations, de la sensibilité, de l'intuition et de la créativité.

2) Les sous-systèmes

a) Les quatre sous-systèmes P

Il existe de nombreuses façons d'agir en partant de son système P. Pour simplifier, on peut distinguer deux manières typiques, correspondant chacune à deux sous-systèmes :

- soit indiquer des normes :
 - . il existe une façon adroite et efficace d'indiquer des normes : celle-ci est mise en œuvre par le sous-système Parent Normatif Positif ;
 - . il existe une façon maladroite et inefficace d'indiquer des normes : celle-ci est mise en œuvre par le sous-système Parent Persécuteur Négatif ;
- soit donner de l'aide :
 - . il existe une façon adroite et efficace de donner de l'aide : celle-ci est mise en œuvre par le sous-système Parent Donnant Positif ;
 - . il existe une façon maladroite et inefficace de donner de l'aide : celle-ci est mise en œuvre par le sous-système Parent Sauveur Négatif.

b) Les quatre sous-systèmes E

Il existe de nombreuses façons d'agir en partant de son système E. Pour simplifier, on peut distinguer deux manières typiques, correspondant chacune à deux sous-systèmes :

- soit en étant soucieux d'être adapté à ses normes personnelles et aux normes de la vie en société :
 - . il existe une façon agréable et efficace de s'adapter aux normes : celle-ci est mise en œuvre par le sous-système Enfant Adapté Positif ;
 - . il existe une façon malheureuse et inefficace de s'adapter aux normes : celle-ci est mise en œuvre par le sous-système Enfant Soumis Négatif ;

- soit en laissant aller sa spontanéité naturelle :
 - . il existe une façon agréable et efficace de laisser aller sa spontanéité naturelle : celle-ci est mise en œuvre par le sous-système Enfant Libre Positif ;
 - . il existe une façon malheureuse et inefficace de laisser aller sa spontanéité naturelle : celle-ci est mise en œuvre par le sous-système Enfant Rebelle Négatif.

C. LES TRANSACTIONS

Une transaction est une unité de rapport social.

On distingue

- les transactions parallèles : chacun répond à l'autre suivant l'attente de cet autre et selon le canal de communication qui vient tout naturellement. La communication va se poursuivre ;
- les transactions croisées : la réponse n'est pas la réponse attendue. Elle surprend, étonne, vexe, fait peur, etc. Ce n'est pas l'état du Moi espéré qui est utilisé par l'interlocuteur. La communication est coupée ;
- les transactions cachées : elles sont à double fond. Les actes ne correspondent pas à l'intention. La communication se joue au niveau de la transaction cachée.

D. LES SENTIMENTS

Pour l'A.T., il existe trois types de sentiments négatifs :

- les élastiques, qui sont des sentiments ressentis de façon excessive parce liés à des expériences passées ;
- les timbres, qui sont des sentiments non exprimés et qui s'accumulent ;
- les rackets, qui sont des sentiments qu'on a pris l'habitude d'exprimer en toutes occasions, parce que l'on n'ose plus utiliser d'autres sentiments qui, pourtant, seraient plus adaptés à la situation actuelle.

E. LES JEUX PSYCHOLOGIQUES

Un jeu psychologique est une relation

- involontaire ;
- répétitive ;
- prévisible ;
- surprenante ;
- apparemment uniquement de la faute de l'autre ;
- confuse et ambiguë ;
- avec un niveau extérieur et un niveau caché ;
- initiée par trois attitudes provocatrices typiques : l'attitude Sauveur, l'attitude Persécuteur et l'attitude Victime ;
- permettant des avantages ;
- qui est une déviation dans la poursuite d'un objectif positif.

III. ELEMENTS DE PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE

A. PRESENTATION GENERALE DE LA PROGRAMMATION NEURO-LINGUISTIQUE

Les fondateurs de la P.N.L. sont John Grinder, linguiste et Richard Bandler, informaticien, tous deux docteurs en psychologie.

Cette dernière est utilisée dans les domaines suivants :

- en psychothérapie et développement personnel,
- en relation d'aide,
- dans les organisations,
- en pédagogie,
- dans les sports.

B. PRESUPPOSES DE LA COMMUNICATION

On trouve deux types de présupposés : ceux qui sont d'ordre cognitif et ceux qui sont d'ordre éthique.

1. On ne peut pas ne pas communiquer.
Nous communiquons consciemment et inconsciemment et de façon digitale et analogique.
2. Le sens d'une communication se trouve dans la réponse qu'elle suscite.
3. Il n'existe pas d'échec en communication. Il n'y a que du feed-back (informations réponses).
4. Toute information est traitée par les cinq sens.
Pour connaître une réponse, il faut des canaux sensoriels propres et ouverts.
5. Toute personne dispose des ressources dont elle a besoin pour résoudre ses problèmes.
Ses comportements inadéquats constituent déjà une solution pour elle, parmi d'autres possibles.
6. Quel que soit son comportement, toute personne mérite notre respect.
Tout comportement vise une utilité (ou intention positive).
7. Chacun agit en fonction de son propre modèle du monde. La réalité est au-delà.
Le cadre dans lequel une situation est perçue détermine le sens qu'on lui accorde.
Plus nous intervenons avec souplesse, plus nous nous donnons de chances d'obtenir une réponse satisfaisante. Plus on a de choix, mieux ça vaut.

C. TECHNIQUES DE COMMUNICATION

La P.N.L. dispose d'un certain nombre de techniques de communication : la synchronisation, l'appariement, la reformulation, le questionnement à partir du méta-modèle, ... Nous retiendrons les deux premières.

1) La synchronisation

Synchroniser, c'est se modeler sur la communication non verbale de son interlocuteur. En d'autres mots, c'est adopter les mêmes comportements non verbaux que lui. Citons à titre d'exemples le fait de prendre la même position du corps, de respirer à la même vitesse ou de parler au même rythme ou sur le même ton que lui.

2) L'appariement

a). Les systèmes de perception

Nous entrons en contact avec le monde par l'intermédiaire de nos cinq sens.

b) Les systèmes de représentation

Nous pensons et ressentons également à l'aide de nos cinq sens.

c) L'appariement proprement dit

Apparier signifie parler en utilisant le système de représentation principal (visuel, auditif ou kinesthésique) de notre interlocuteur.

CHAPITRE IV : LES VARIABLES DE L'ENTRETIEN

I. LES VARIABLES « EXTERIEURES » DE TEMPS, D'ESPACE ET DE CADRE SOCIAL

A. LE TEMPS

Deux aspects ont toute leur importance :

- le moment choisi pour l'entretien,
- le laps de temps consacré au client.

B. LES CONDITIONS SPATIALES

Il s'agit d'être attentif

- au lieu,
- à la position spatiale relative des membres.

C. LE CADRE

On se doit de prêter attention

- au cadre comme décor et comme environnement,
- au cadre socio-institutionnel de l'entretien.

II. LES VARIABLES D'APPARTENANCE AUX GROUPES RESPECTIFS

A. LES STATUTS ET LES ROLES SOCIAUX

Le statut social n'est pas qu'un titre de carte de visite. Il est perçu par chaque partenaire et cette perception est accompagnée d'opinions, d'a priori et d'attitudes³ positives ou négatives.

³ Attitude : « ensemble stable et systématisé d'idées, de croyances, de principes et d'opinions intervenant comme centre de référence permanent (ou tout au moins durable) de tout ce qu'on pense, dit ou fait à propos de la

B. LES STEREOTYPES DES GROUPES SOCIAUX D'APPARTENANCE

Le ou les groupe(s) d'appartenance suscitent des opinions stéréotypées.

C. LES VARIABLES D'AGE ET DE SEXE

Parmi les groupes d'appartenance se trouvent les groupes d'âge et de sexe.

III. LES VARIABLES HISTORIQUES

Est ici concerné l'entretien comme moment vécu par chacune des deux personnes en présence.

A. L'IDEE QUE CHACUN SE FAIT A L'AVANCE DE L'ENTRETIEN

L'interviewé se fait une représentation de l'entretien, de son déroulement, de l'ambiance et des résultats.

B. LES REACTIONS AFFECTIVES IMMEDIATES

Chacun peut ressentir de la sympathie ou de l'antipathie pour la personne se trouvant devant soi.

C. L'IDEE QUE CHACUN SE FAIT DE L'OPINION DE L'AUTRE A SON EGARD ET DES INTENTIONS DE L'AUTRE AU COURS DE L'ENTRETIEN.

Avec cette variable, nous entrons déjà dans la dynamique de l'entretien.

réalité considérée ». Source : MUCCHIELLI R., *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, Editions ESF, Paris, 1994, p. 78.

CHAPITRE V : TYPES DE REPONSES DU CONDUCTEUR ET REACTIONS INDUITES⁴

Même si les différentes variables de l'entretien sont contrôlées de façon à ne pas provoquer des effets parasites ou défavorables à l'expression du client, les attitudes de l'assistant social et ses paroles créent chaque fois, par la signification qu'elles prennent, une situation particulière déterminant les réactions du client.

I. DYNAMIQUE DE L'ENTRETIEN ET NOTION D'INDUCTION DES REPONSES

A. LA DYNAMIQUE DE L'ENTRETIEN

Il s'agit de « *l'ensemble des phénomènes qui se produisent au cours du déroulement de l'entretien ainsi que les lois psychologiques qui les déterminent* »⁵. Le déroulement est avant tout constitué par des interactions (échanges interhumains).

B. L'INDUCTION

On appelle « *induction de la réponse (ou des attitudes, ou du comportement, etc.) le fait que la question telle qu'elle est posée ou l'intervention verbale telle qu'elle est formulée, orientent la réponse du client* »⁶. Ce phénomène représente une forme de suggestion, qui n'est pas nécessairement voulue ni consciente.

Exemple de Charles Nahoum : enquêtes sur les causes de déchéance sociale de 2000 personnes vivant dans la misère et logées en asiles de nuit. Ces enquêtes ont été menées sur un échantillon au hasard par deux enquêteurs sérieux et certains de leur objectivité. Les résultats ont été les suivants :

- *premier enquêteur : l'alcool est la cause dans 62% des cas, le chômage dans 7% des cas, le reste est attribué à des causes variables ;*
 - *deuxième enquêteur : l'alcool est la cause dans 22% des cas, le chômage et les conditions socio-économiques dans 39 % des cas, le reste est dû à des causes variables.*
- Le premier enquêteur professionnel était partisan de la prohibition de l'alcool, le second était socialiste. Leur système d'opinion a influencé inconsciemment la manière de poser les questions (suggestion involontaire).*

Il existe des phénomènes d'induction dans toute relation de face à face. Ceux-ci sont involontaires. L'interviewer doit prendre conscience au maximum de ces derniers.

⁴ Source principale : MUCCHIELLI R., *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, Editions ESF, Paris, 1994, pp. 28-44.

⁵ *Ibidem*, p. 28.

⁶ *Ibidem*, p. 28.

II. LES DIFFERENTS TYPES DE REPONSES NE FACILITANT PAS L'EXPRESSION DU CLIENT

A la suite des recherches de Porter reprises par Rogers, Mucchielli définit cinq attitudes ou types d'interventions verbales qui déclenchent des inductions et qui ont en commun de ne pas faciliter l'expression du client (et en même temps la compréhension de ce qu'il a à dire).

Toutefois, à côté de leurs inconvénients respectifs, ces différents types d'interventions ont aussi leurs avantages et leur utilité en travail social.

A. LA REPONSE D'EVALUATION OU JUGEMENT MORAL

1) Nature

La réponse d'évaluation consiste à faire référence à des normes et à des valeurs. On a affaire à un conseil moral ou moralisant : mise en garde, approbation, désapprobation, ...

2) Inductions négatives

Pour Mucchielli, ce type de réponse induit chez la personne une sensation d'inégalité morale où elle se trouve infériorisée. Elle se sent jugée par un censeur moral.

En fonction de la personnalité de l'individu à qui elle s'adresse, la désapprobation engendre l'une des réactions suivantes :

- de l'inhibition,
- de la culpabilité,
- de la révolte,
- de la dissimulation,
- de l'angoisse.

L'approbation moralisante, quant à elle, déclenche

- soit une recherche ultérieure de l'accord à tout prix,
- soit une réaction paradoxale du même genre que la désapprobation.

3) Utilité

On ne saurait ici trop insister sur l'importance du renforcement positif⁷ comme facteur de motivation.

En outre, une évaluation positive du comportement de l'utilisateur peut entraîner chez lui un sentiment de valorisation.

B. LA REPONSE INTERPRETATIVE

1) Nature

La réponse interprétative consiste à mettre l'accent sur un point jugé par le professionnel comme essentiel.

Cela peut s'effectuer de trois façons :

- soit reprendre ce qui a été dit, mais de façon partielle, orientée.
- soit déformer le sens de l'ensemble de ce qui a été dit (traduction infidèle ou tendancieuse),
- soit apporter une interprétation au sens d'une explication.

2) Inductions négatives

Pour Mucchielli, ce type de réponse induit chez la personne un sentiment d'incompréhension, un étonnement car elle ne se sent pas exactement concernée par la réponse. Généralement, surtout au début, elle rectifie. *Exemple : « Ce n'est pas exactement ce que je voulais dire ».*

Si ce type d'interprétation persiste, la personne va réagir par

- un désintérêt pour l'entretien lui-même. Celui-ci va se manifester par un accord du bout des lèvres pour « faire plaisir », ou par des réponses au hasard, ou encore par des changements de sujet ;
- une irritation qui va devenir de plus en plus visible ;
- un blocage défensif devant l'incompréhension (résistance).

⁷ Cf. le conditionnement opérant de Skinner (approche comportementale).

3) Utilité

Reprendre ce que l'utilisateur a exprimé, mais de façon partielle, orientée et déformer le sens de l'ensemble de ses propos constituent effectivement deux façons de procéder inadéquates.

Par contre, une interprétation (au sens d'une explication) juste et effectuée au bon moment n'entraîne pas de réaction d'incompréhension chez l'interlocuteur. Ce dernier peut au contraire sentir la justesse de ce qui lui est dit par le professionnel.

C. LA REPONSE DE SUPPORT

1) Nature

La réponse de support apporte ou veut apporter un encouragement, une consolation, une compensation. Elle propose une réflexion en commun ; elle fait allusion à une communauté d'épreuves entre l'assistant social et le client ; elle manifeste un intérêt personnel de l'interviewer à son partenaire pour lui montrer qu'il le comprend. Le premier essaie de rassurer, de consoler le second, en minimisant l'importance de la situation (dédramatisation), en essayant d'éviter chez lui des réactions extrêmes.

L'essentiel de ce type de réponse est une attitude maternelle ou paternaliste.

2) Inductions négatives

Pour Mucchielli, les réactions induites sont les suivantes :

- le désir de conserver cette bienveillance, ce qui entraîne des manifestations de dépendance. *Exemples : attente d'être guidé, attente d'idées, soumission aux suggestions ;*
- le refus hostile d'être pris en pitié ou d'être traité de cette façon paternaliste (contre-dépendance) ;
- de la passivité.

3) Utilité

Malgré ses inconvénients, la réponse de support constitue un type d'intervention particulièrement important en travail social. Le professionnel joue entre autres un rôle de contenant (par rapport aux émotions désagréables de l'utilisateur, voire à sa détresse).

En outre, selon De Robertis, les « *interventions de soutien ont pour objectif de fortifier le client en tant que personne, de diminuer les effets paralysants de son anxiété, de libérer en lui les forces susceptibles de le mobiliser pour changer sa situation* »⁸.

Toutefois, le travailleur social veillera à éviter les propos rassurants qui banalisent la situation de l'usager. « *Les phrases du style « vous verrez, tout va s'arranger avec le temps », « c'est toujours comme ça et après, ça passe » persuadent souvent le client du contraire, en tout cas lui laissent entière son anxiété* »⁹.

D. LA REPONSE INVESTIGATRICE

1) Nature

La réponse investigatrice consiste à poser des questions pour obtenir des confidences supplémentaires considérées par le professionnel comme indispensables pour comprendre la situation. En insistant sur tel détail, l'assistant social laisse paraître sa façon à lui de juger ce qui est important.

Pour Mucchielli, seule la question sémantique est opportune (« *Qu'est-ce que ... signifie pour vous ?* »). Exemple : à la suite des propos suivants : « *Je trouve qu'avoir de la maturité, c'est vraiment important* », poser la question : « *Que veut dire le mot « maturité » pour vous ?* »

2) Inductions négatives

Selon cet auteur, la réponse investigatrice engendre des réactions différentes selon la personnalité de l'individu interrogé :

- soit elle oriente le client vers les détails désirés par le professionnel. La personne abandonne donc l'expression de ce qu'elle ressent pour prendre la position de quelqu'un qui répond à un interrogatoire ;
- soit elle amène le client à avoir des réactions hostiles. Ce dernier perçoit le professionnel comme faisant preuve d'une curiosité inquisitrice ou comme le jugeant de façon implicite (exemple : « *Vous ne dites pas l'essentiel* ») ;
- soit encore elle aboutit à la mise en alerte de défenses sociales, visant à donner de soi la meilleure image possible¹⁰.

⁸ DE ROBERTIS C., *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Bayard Editions, Paris, 1995, p. 173.

⁹ *Ibidem*, p. 175.

¹⁰ Ces réactions de défense visent à défendre soit son intégrité physique, soit sa valeur aux yeux des autres. Elles sont à distinguer des mécanismes de défense du moi en psychanalyse freudienne.

3) Utilité

La réponse investigatrice est indispensable en travail social. Elle vise à connaître et évaluer la situation de l'usager. Dans ce cadre, elle permet notamment d'établir les faits avec un maximum d'objectivité.

Néanmoins, l'appréhension des faits ne peut être menée à bien qu'en tenant compte aussi des sentiments. *Exemple : la peur qui amène le client à « grossir » les faits.*

Pour Hamilton, l'essentiel dans l'entretien est « *de poser des questions qui répondent à ce que client est déjà en train de dire, et non des questions routinières comme celles d'un questionnaire ou d'un guide* »¹¹.

*Exemples*¹² :

- « *Je ne peux joindre les deux bouts parce que tout est cher et que les loyers sont hors de prix* » ;
- « *Voyons, combien payez-vous de loyer en ce moment ?* » ;
- « *Mon enfant est constamment insupportable* ».
- « *Que fait-il ?* ».

E. LA REPONSE « SOLUTION AU PROBLEME »

1) Nature

La réponse « solution au problème » consiste à proposer une idée pour sortir de la situation. Le plus souvent, il s'agit d'une solution « plaquée. En général, il s'agit de la solution personnelle qu'aurait trouvée le professionnel s'il se trouvait dans la situation de son client.

2) Inductions négatives

Pour Mucchielli, la solution proposée ne satisfait pas le client ou crée en lui une sorte d'obligation d'accepter la solution suggérée. Les conséquences peuvent être de deux types :

- l'impression d'être éconduit, la rupture implicite de l'entretien. Dans ce cas, il n'y a donc pas d'aide réellement reçue et le client est insatisfait ;
- l'impression de devoir choisir cette solution, même s'il ne la sent pas personnellement ajustée. Cela engendre de la dépendance. Le client a aussi la possibilité de renvoyer la responsabilité de cette solution au professionnel.

¹¹ HAMILTON G., *Théorie et pratique du casework*, Ecole psychologique et sociale interrégionale, Clermont-Ferrand, 1972, p. 61.

¹² *Ibidem*, p. 61.

3) Utilité

Dans un certain nombre de cas, le conseil peut être utile. Toutefois, il importe de respecter le principe de l'autonomie du client¹³, dans les limites requises (limites d'ordre légal ou au niveau des capacités physiques et mentales du bénéficiaire, dangerosité).

Selon De Robertis, « il est possible au travailleur social de réduire la culpabilité qu'un éventuel refus du conseil entraîne chez le client, en stipulant clairement dès le départ, que son avis n'est pas nécessairement le bon, et que le conseil qu'il donne n'oblige pas le client forcément à le suivre au pied de la lettre »¹⁴.

Parfois (en cas de réelle nécessité), le professionnel devra utiliser la persuasion¹⁵.

III. LA REPONSE COMPREHENSIVE

A. NATURE

La réponse compréhensive consiste en renvoyer au client son propre vécu.

L'outil utilisé sera la reformulation, sous ses différentes formes. Il s'agit d'une technique issue de la thérapie non directive ou centrée sur le client de Carl Rogers.

B. LA PENETRATION DES SIGNIFICATIONS DU CLIENT

Pour pouvoir effectuer des réponses compréhensives, le travailleur social doit au préalable saisir la situation telle qu'elle est vécue par le client.

Il s'agit aussi de faire de l'introspection

- . afin de ne pas projeter ses processus (opinions, croyances, valeurs, ...) et ses états internes (ressentis) ;
- . pour saisir, ce qui, dans les réactions du client, est produit, consciemment ou non, par le sens qu'il donne aux comportements (gestes, paroles, ...) de l'assistant social.

¹³ BIESTECK F., *Pour une assistance sociale individualisée. La relation de casework*, Le Seuil, Paris, 1962, pp. 104-107.

¹⁴ DE ROBERTIS C., *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Bayard Editions, Paris, 1995, p. 193.

¹⁵ *Ibidem*, pp. 194-196.

Le travailleur social doit avoir la capacité de neutraliser les significations venant de sa personne, pouvoir pénétrer les significations du client. Il s'agit de comprendre la façon dont ce dernier les éprouve et en référence à son propre cadre de référence.

Au niveau plus spécifique de l'écoute, il faut savoir que la signification intellectuelle de ce qui est dit peut aussi « boucher » la signification psychologique.

Exemple cité par Carl Rogers : un enfant de 10 ans dit à son père : « Papa, tous mes camarades, dans ma classe, ont un vélo ». Le père est uniquement attentif au contenu intellectuel et répond : « Ce n'est pas possible, il y en a qui n'en ont pas » ou « Qu'est-ce que tu veux que ça me fasse ? ». Or, dans la phase de l'enfant, il y a plusieurs choses à comprendre au point de vue psychologique (signification) :

- « Je voudrais un vélo » ;
- « Je voudrais être comme les autres » ;
- « je n'ose pas te demander de m'acheter un vélo ».

Exemple : le patient parle d'un problème à l'assistant social. Ce dernier propose une solution. Cette dernière rencontre une résistance. Cela signifie que cette solution n'en est pas une pour le client (son problème est différent de ce que le professionnel a compris).

C. LA REFORMULATION

Selon Mucchielli, la reformulation est « *une intervention de l'interviewer qui consiste à redire [généralement] en d'autres termes et/ou d'une manière plus concise ou plus explicite, ce que le client vient d'exprimer, et cela de telle sorte que l'interviewer obtienne l'accord du sujet* »¹⁶.

Si le client se reconnaît dans la reformulation, il est certain de bien se faire comprendre et il est ainsi amené à s'exprimer davantage. Selon Mucchielli, la reformulation est la seule intervention qui facilite l'expression du client.

Elle permet aussi au professionnel de vérifier s'il a bien compris son interlocuteur. Si la reformulation est inexacte, on a affaire à une réponse interprétative et non à une réponse compréhensive). Dans ce cas (et pour rappel), généralement, l'usager rectifie, surtout au début.

Il importe aussi de préciser qu'une reformulation inexacte peut aussi comporter un danger : dans certains cas, des personnes peuvent s'en servir pour en reprendre ce qui les arrange particulièrement.

Nous nous limiterons ici à la reformulation reflet¹⁷. Celle-ci consiste à reprendre l'idée ou les idées que le sujet vient d'émettre et à les reformuler de façon à ce qu'il puisse donc la (les) reconnaître.

¹⁶ Définition adaptée à partir de celle de Mucchielli (MUCCHIELLI R., *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, Editions ESF, Paris, 1994, p. 44).

¹⁷ Les autres formes de reformulation sont exposées aux pages 47 et 48 de l'ouvrage suivant : MUCCHIELLI R., *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, Editions ESF, Paris, 1994.

On distingue :

- la réponse-écho. Celle-ci dernier doit être assez rarement utilisée ;
- la reformulation-reflet qui utilise d'autre termes, considérés comme équivalents par l'écouté. Celle-ci est supérieure, dans la mesure où elle montre l'effort de compréhension ;
- la reformulation-résumé. Elle vise à traduire ce qui est essentiel pour la personne.

CHAPITRE VI : PROCEDURE A SUIVRE **ET DIFFICULTES EVENTUELLES**

I. POINTS DE REPERES POUR LA MARCHE A SUIVRE

Avant de voir l'usager, il est nécessaire de consulter les informations que l'on a à son sujet (dossier, etc.).

Face au client, on commence par se présenter et par présenter son institution. Il faut toujours reprendre la raison d'être de sa démarche et de sa présence.

Ensuite, il s'agit d'analyser le problème et de cerner la demande. Dans ce cadre, il est conseillé de

- commencer par laisser parler la personne pendant un certain temps. Prendre des notes permet de réduire la perte d'informations. Il vaut mieux commencer par se limiter à des questions ouvertes ;
- reformuler avec justesse (notamment grâce aux notes éventuelles) ;
- poser des questions plus spécifiques, en lien avec les missions de l'institution.

Boitte¹⁸ précise que la réponse aux besoins des usagers s'effectue toujours de façon limitée.

Certains clients, contrariés dans leurs attentes, vont se montrer très revendicatifs. Par ailleurs, comme le dit Boitte, « *plus on est surchargé par ses problèmes, moins on est tolérant à la frustration, c'est-à-dire une privation qui nous fait mal* ». « *Mettre ces gens en état d'exposer des faits et de recevoir une information objective passe par la compréhension de leurs sentiments et émotions* »¹⁹.

Si la demande de l'usager ne rentre pas dans les objectifs institutionnels, il s'agira d'orienter ce dernier vers un autre organisme. Si elle ne rencontre pas les objectifs de son service, on orientera alors le sujet vers le service ad hoc. Enfin, si elle ne relève pas de nos compétences, on orientera la personne vers le professionnel compétent.

¹⁸ BOITTE J.-P., *Mon travail social dans la police, une gageure*, Editions Jeunesse et droit, Liège, 2006, p. 89.

¹⁹ *Ibidem*, p. 90.

II. LES DIFFICULTES PSYCHOLOGIQUES

A. LA PERSONNE SOUFFRANT DE TROUBLES PSYCHOLOGIQUES

La personne en proie à des troubles psychologiques ne peut pas interviewer.

B. LA PEUR DE L'ENTRETIEN

Il s'agit de

- la peur de l'affectivité d'autrui,
- la peur de ses propres réactions affectives,
- la peur de ne pas savoir mener l'entretien.

C. LA PEUR DES SILENCES

Celle-ci peut trouver son origine dans :

- la peur du vide ;
- l'impression de perdre du temps ;
- l'impression d'inefficacité personnelle (et culpabilité) ;
- la peur de se faire juger négativement par son interlocuteur ;
- la peur magique du silence, comme s'il portait en lui une menace.

Pour rappel, il est très important d'accepter les silences et de les supporter. En outre, il faut se demander ce qu'ils signifient.

D. LES DIFFICULTES MORALES A ADMETTRE L'ENTRETIEN COMME UNE TECHNIQUE

Certaines personnes peuvent avoir le souci moral de faire de l'entretien un « dialogue vrai ».

III. CAS PARTICULIERS

A. L'ABSENCE DE DEMARRAGE DU DIALOGUE

Le professionnel doit savoir attendre. Si le client est gêné ou bloqué, le professionnel peut, au bout d'un moment, faire constater cette gêne ou ce blocage.

B. LE CLIENT QUI NE S'EXPRIME PAS SUFFISAMMENT

Certaines personnes se limitent parfois à quelques mots. Il faut pouvoir les motiver à en dire davantage, en leur en faisant comprendre la nécessité.

C. LE CLIENT QUI PARLE 10 MINUTES SANS S'ARRETER

Il s'agit de comprendre pourquoi ce dernier agit de cette façon.

A un certain moment, il importe d'arrêter l'utilisateur pour effectuer une reformulation-résumé, de façon à synthétiser ce qu'il a exprimé.

Enfin, il s'agit de le ramener au sujet concerné lorsqu'il s'en écarte.

BIBLIOGRAPHIE

LIVRES

BAILLARGEON N., *Petit cours d'autodéfense intellectuelle*, Lux Editeur, Montréal (Québec), 2006.

BATESON G., *La cérémonie du naven*, Les Editions de Minuit, Paris, 1971.

BIESTECK F., *Pour une assistance sociale individualisée. La relation de casework*, Le Seuil, Paris, 1962.

BILODEAU G., *Traité de travail social*, Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique, Rennes, 2005.

BOITTE J.-P., *Mon travail social dans la police, une gageure*, Jeunesse et droit, Liège, 2006.

CAYROL A., DE SAINT-PAUL J., *Derrière la magie, la Programmation Neuro-Linguistique*, Interéditions, Paris, 1984.

CHALVIN D., *Analyse transactionnelle et relations de travail*, ESF, Paris, 1984.

CHALVIN D., *Les outils de base de l'analyse transactionnelle*, ESF, Paris, 1986.

DE ROBERTIS C., *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Bayard, Paris, 1995.

DURAND D., *La systémique*, collection « Que sais-je », n° 1795, PUF, Paris, 1979.

HAMILTON G., *Théorie et pratique du casework*, Ecole psychologique et sociale interrégionale, Clermont-Ferrand, 1972.

HELLRIEGEL D., SLOCUM J. W. WOODMAN R. W., *Management des organisations*, De Boeck Université, 1993.

JOSIEN M., *Techniques de communication interpersonnelle : analyse transactionnelle, école de Palo Alto, PNL en 26 questions et 67 exercices commentés*, Editions d'Organisation, Paris, 2000.

KLEIN E., *Le goût du vrai*, Tracts Gallimard, Paris, 2020, n°17

MUCCHIELLI R., *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, ESF, Paris, 1994.

NAHOUM C., *L'entretien psychologique*, PUF, Paris, 1963.

ORGOGOZO I., *Les paradoxes de la communication. A l'écoute des différences*, Les Editions d'Organisation, Paris, 1988.

PRUDHOMME M., *Moi, une assistante sociale*, Stock, Paris, 1975.

REXAND - GALAIS F., *L'entretien d'aide sociale. Techniques de l'écoute et pratique de l'entretien*, Librairie Vuibert, Paris, 2002.

ROGERS C., *La relation d'aide et la psychothérapie*, ESF, Paris, 1989.

ROSENBERG M. B., *Les mots sont des fenêtres (ou bien ils sont des murs) : Introduction à la Communication non violente*, La Découverte & Syros, Paris, 1999.

VAN DE GRAAF J., KRACK M., NASIELSKI S., *L'analyse transactionnelle. Méthodes d'application en travail social et en psychologie clinique*, Privat, Toulouse, 1990.

WATZLAWICK P., BEAVIN J., JACKSON D., *Une logique de la communication*, Seuil, Paris, 1972.

WATZLAWICK P., *Changements, paradoxes et psychothérapie*, Seuil, Paris, 1976.

DICTIONNAIRES

Dixel Dictionnaire, Dictionnaires Le Robert, Paris, 2010.

Le nouveau Petit Robert de la langue française 2007, Dictionnaires Le Robert, Paris, 2007.

Universalis 2011, Encyclopédie sur DVD-Rom, Logiciel Encyclopaedia Universalis, Paris, 2010.

COURS

KINABLE J., *L'entretien comme méthode d'examen psychologique*, Faculté de psychologie et des sciences de l'éducation, U.C.L., Louvain-la-Neuve, année académique 1989-1990.

BIBLIOGRAPHIE A L'USAGE DES ETUDIANTS

LIVRES

BAILLARGEON N., *Petit cours d'autodéfense intellectuelle*, Lux Editeur, Montréal (Québec), 2006.

BIESTEK F., *Pour une assistance sociale individualisée. La relation de casework*, Le Seuil, Paris, 1962.

BILODEAU G., *Traité de travail social*, Editions de l'Ecole Nationale de la Santé Publique, Rennes, 2005.

BOITTE J.-P., *Mon travail social dans la police, une gageure*, Jeunesse et droit, Liège, 2006.

CAYROL A., DE SAINT-PAUL J., *Derrière la magie, la Programmation Neuro-Linguistique*, Interéditions, Paris, 1984.

CHALVIN D., *Analyse transactionnelle et relations de travail*, ESF, Paris, 1984.

CHALVIN D., *Les outils de base de l'analyse transactionnelle*, ESF, Paris, 1986.

DE ROBERTIS C., *Méthodologie de l'intervention en travail social*, Bayard, Paris, 1995.

JOSIEN M., *Techniques de communication interpersonnelle : analyse transactionnelle, école de Palo Alto, PNL en 26 questions et 67 exercices commentés*, Editions d'Organisation, Paris, 2000.

KLEIN E., *Le goût du vrai*, Tracts Gallimard, Paris, 2020, n°17.

MUCCHIELLI R., *L'entretien de face à face dans la relation d'aide*, ESF, Paris, 1994.

NAHOUM C., *L'entretien psychologique*, PUF, Paris, 1963.

ORGOGOZO I., *Les paradoxes de la communication. A l'écoute des différences*, Les Editions d'Organisation, Paris, 1988.

PRUDHOMME M., *Moi, une assistante sociale*, Stock, Paris, 1975.

REXAND - GALAIS F., *L'entretien d'aide sociale. Techniques de l'écoute et pratique de l'entretien*, Librairie Vuibert, Paris, 2002.

ROGERS C., *La relation d'aide et la psychothérapie*, ESF, Paris, 1989.

ROSENBERG M. B., *Les mots sont des fenêtres (ou bien ils sont des murs) : Introduction à la Communication non violente*, La Découverte & Syros, Paris, 1999.

VAN DE GRAAF J., KRACK M., NASIELSKI S., *L'analyse transactionnelle. Méthodes d'application en travail social et en psychologie clinique*, Privat, Toulouse, 1990.

WATZLAWICK P., BEAVIN J., JACKSON D., *Une logique de la communication*, Seuil, Paris, 1972.