

## FINAL REPORT

**Contract n : SOE-CT98-2052 pour les équipes de la CEE  
&  
Contract n : ERBIC20-CT98-0503 pour Caen-Moscou**

**« Social Exclusion and Dialogue- Enhancing the communication skills of professionals  
involved in social rehabilitation : a possible solution to unemployment »**

Project coordinator : Pr. Jean Vivier  
University of Caen  
Laboratory of Cognitive and Pathologic Psychology  
Multidisciplinary pole MODESCOS  
14032 CAEN

Partners : University of Extramadura  
Dept of Psychology & Sociology of Education  
Badajoz – Spain  
Pr. Isabel Cuadrado

University of Joensuu  
Dept of Psychology  
Joensuu – Finland  
Pr. Yrjo-Paavo Hayrynen

University of Nancy II  
Laboratory of Psychology  
Nancy – France  
Pr. Alain Trognon

University of Bologna  
Dept of Psychology  
Bologna – Italy  
Pr Stefania Stame

University of Moscow  
Psychology Institute of Russian  
Academics  
Moscow – Russia  
Pr. Vitaly Rubtsov

Reference period :

Starting date : 01 01 1999

Duration : 01/01/1999 – 31/10/2001

Project financed within the TSER Programme  
Document réalisé par J. Vivier avec le concours de S. Breux

## **Social Exclusion and Dialogue <sup>1</sup>**

The development of activation policies usually have been premised on a changed role for the front-line professionals dealing with the unemployed. Rather than being concerned primarily with standardised bureaucratic procedures, they have now become responsible for actively devising individualised programmes that take account of the specific needs and resources of the unemployed person. However, for this to be effective, it requires that the relationship between professional and client should be one of interaction and dialogue. This is even more important in that, in many cases, the professional constitutes the last real safety net protecting those without work from entering into a vicious circle of financial hardship and social isolation that leads progressively towards social exclusion. It has been frequently noted that those who drop out of activation schemes may be particularly harshly stigmatised and in a situation of even sharper deprivation than was common among the unemployed in the era before activation policies became widespread.

A central question, then, is whether an effective dialogue between professionals and clients does tend to be established and, if not, whether there are steps that could be taken to develop it. Some research has concluded that relationships remain primarily hierarchical and the flow of communication unilateral. For instance, the *Long-term Youth Unemployment and Social Exclusion* project reported that, especially in Northern and Central European countries, there was a frequent problem of institutional exclusion, with people feeling that those responsible for job placement were unresponsive or even unsympathetic to their difficulties. But the evidence for this is dependent on the subjective report of one party to the relationship. The '*Social Exclusion and Dialogue*' project, co-ordinated by Jean Vivier, has been concerned to develop a rigorous methodology for assessing the quality of communication in these settings. At the same time, it has tried to establish whether deliberate intervention can improve communicative skills among professionals. The point of departure of the study is work in the psychology of linguistics that has sought to develop systematic ways of analysing speech interactions. It involved comparative work in France, Italy, Spain and Russia as well as an extension study in Finland.

The study adopted a core methodology that was to be used for comparative purposes, allowing teams at the same time to introduce additional studies that explored team-specific themes of interest. For instance, the Spanish team carried out a parallel analysis analysing the characteristics of non-verbal behaviour. The focus here will be on the core analyses. The general design (realised to different degrees in different countries) was to select three types of professional (training, medical and administrative) and to study the interaction of each with three categories of unemployed people: migrants, those with mental health problems and those with illiteracy problems. The research involved five phases: a first interview between professional and client, a training session for the professional, a second interview with a client; a second training session and finally a last interview session. Video and sound recordings were made of the interviews (although substantial resistance was frequently encountered to filming).

After each of the interviews, in each country a group of psychologists specialised in psycholinguistics analysed the dialogues according to the same rules. The objective was to code up the dialogue along dimensions that would reveal the degree of unilateralism or exchange in the flow of communication between the parties. The analysis took place at two levels : an analysis of the sequences in the dialogue and then an analysis of the 'functional units' within sequences.

The first level analysis of sequences divided up the overall interview into its main parts and then examined the degree of thematic continuity over the interview and the relationship between the constitutive themes and the formal objective of the interview. This explores interactivity by examining how the speech sequence is linked together: for instance whether it is a sequence of unconnected juxtaposed speech sequences, a string of questions and answers or a real interaction with several speech sequences. The extent to which the interview is hierarchical or dialogic can also be assessed by considering who takes the initiative in selecting themes. For instance, a predominantly hierarchical pattern of communication is exposed where the professional changes the theme without considering the preferences of the client or ignores the wish of the client to change the theme.

---

<sup>1</sup> Réalisé avec le concours de D. Gallie.

The second level of analysis is the most detailed. The speech data are coded into two principal grids: a grid of 'communicating' functions developed by Jakobson and a grid of 'correcting' functions developed by Vivier. The grid of communicating functions gives general and quantitative information on the functioning of the dialogue. It shows the broad nature of the interview (directive, semi-directive or free) and the types of communication function most used by the partners. Communication functions are divided into six broad types: the phatic (making and maintaining contact), informational, expressive, conative (making a request, giving instructions), meta-communicative (defining terms, giving judgement on the way the interview is going) and finally poetic (effects of style). Within each broad function, language use can be coded into a number of sub-functions.

It is however the 'correcting' function that is seen as providing the best guide to the quality of the interview. It is taken as revealing that the partners are seriously constructing a 'common ground'. It distinguishes exchanges that involve checking and rephrasing initial formulations rather than simple questions and answers without a procedure checking comprehension. At the broadest level, it involves a three phase loop: an initial formulation, a process of checking or control by the other partner, and a reformulation by the initial speaker. It includes requests to repeat what has been said, requests for more information, requests for confirmation and responses to them, as well as comments indicating approval or disapproval.

The analysis of the initial interviews showed that on a range of criteria the pattern of communication was hierarchical rather than involving a genuine dialogue. For instance, while formally the function of the interview was to build up a detailed picture of the needs and preferences of the client, it is notable that the professionals dominate the turns taken to speak and tend to use more words in their part of the dialogue than the unemployed person. This was the case in all of the European countries. In terms of communicating functions, it was Jakobson's informative function that proved to be the dominant function. The significance of this depends crucially on which partner is providing the information. The analysis showed that it was primarily the professionals who were informing, rather than the client. The use of the corrective function, which provided the strongest indicator of an interactive style of communication, proved to be relatively rare.

There was some evidence that professionals' language behaviour varied depending on the type of unemployed person. For instance, in Spain, there was a difference depending on whether the unemployed person was an illiterate or a migrant. In the former case, the profile of the communicating functions was fairly well balanced, whereas in the case of the migrant there was a decreased use of the phatic function in favour of the informative. (However, the Spanish team-specific study suggested that this may be compensated by an enhanced use of non-verbal phatic elements by migrants).

A concern of the project was to examine whether communicative styles could be modified through enhancing the awareness of professionals of their own way of handling the interviews. This 'training' phase of the research started with a questionnaire to the professional to establish their perception of the objective of the interview and their way of conducting it, and also their perception of the unemployed person. The professional was then presented with the analysis of the interview that had been conducted earlier. This involved underlining both the effective and the dysfunctional components of their style, for instance the value of checking and reformulating as against systematic use of power in controlling the direction of the interview. A second phase of training focused on strengthening the capacity of professionals to decentre, to obtain distance with respect to their own behaviour. This is partly through techniques such as asking them to give a presentation of the interview to contrasting audiences (a stranger and a familiar), to provide a sense of the degree of change in verbal style used in the two situations, and partly through techniques such as role exchange. While the results on this phase of the work are still at a preliminary stage, they suggest that such awareness and role distancing methods are effective in leading professionals to modify their styles in a direction that allows more genuine interaction.

In short, using rigorous measuring techniques, the research strongly confirms the view that a key problem in improving systems to assist the re-insertion of the unemployed is the relatively one-way system of communication prevalent in the bureaucracies that are responsible for providing assistance. The heterogeneity of the unemployed in terms of background experiences, competences, preferences and needs is now well recognised. But the success of the introduction of more individualised contract-driven activation measures is likely to be heavily strained by the persistence of traditional communication styles which limit the transmission of information about the unemployed person and fail to create a genuinely interactive situation. The effective implementation of institutional change requires cultural change among the personnel that staff such institutions. This is not easy to achieve, since communicative styles are deeply embedded in patterns of

language use, which are typically outside people's awareness. An effective strategy to reduce the risks of social exclusion requires considerable investment, then, not only in training the unemployed but in training the professionals who are responsible for providing them with assistance.

## **1. Executive summary.**

Le problème du chômage dépasse les frontières européennes. Pour lutter contre ce "fléau", l'ensemble des pays mène différentes politiques. À titre d'exemple, en France, en 1998, la promulgation de la loi relative à la lutte contre les exclusions (loi Aubry) invite les institutions à de nouvelles pratiques de prise en charge de l'exclusion sociale. La loi inscrit, entre autres réformes, la personnalisation des parcours des administrés et l'introduction de médiateurs dans les institutions, etc. Les changements suivent les recommandations de différentes instances, spécialement créées<sup>2</sup>, comme le Conseil national des politiques de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, ou encore l'Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale. Ces interventions des pouvoirs publics montrent la prise en compte du bien être des populations touchées afin de viser leur réinsertion. Pourtant, les relations entre le chômage et l'exclusion sociale sont souvent associées à des problématiques relationnelles, et il est souvent fait état de problèmes de communication entre les demandeurs d'emploi exclus et les professionnels de l'insertion. Or, ces professionnels, des conseillers à l'emploi, des médecins de main d'œuvre, ou encore des formateurs, pour des raisons qui relèvent des caractéristiques relationnelles des sujets les plus exclus, représentent souvent un dernier contact avec la société. Il importe d'autant que la qualité de la relation soit satisfaisante. Pour cette raison, notre recherche soulève le problème des dysfonctionnements qui peuvent exister dans l'échange entre les professionnels et leurs usagers. Au moyen d'outils spécifiques d'étude du langage verbal et non-verbal, nous avons exploré la qualité de cette relation dans quelques pays. Dans le même temps, nous avons élaboré la modélisation d'une formation fondée sur la prise de conscience du fonctionnement langagier interactif, l'avons dispensée à nos partenaires professionnels et l'avons évaluée. Les résultats de cette recherche devraient nous permettre de contribuer l'élaboration d'un programme commun de formation des professionnels spécialisés dans la réinsertion sociale. De plus, l'intérêt de cette recherche ne se limite pas seulement au problème du chômage. Notre méthode revêt un caractère préventif. Elle peut aider les professionnels à éprouver leur efficacité communicationnelle auprès d'un public en difficulté, et ceci, même en période de croissance...

## **FONDEMENTS THÉORIQUES & HYPOTHÈSES**

L'évaluation du bon fonctionnement des rencontres entre des professionnels de l'insertion et des demandeurs d'emploi exclus n'est pas aisée. Nous aurions pu procéder à une enquête de satisfaction, du côté des professionnels comme du côté des demandeurs d'emploi, et confronter les points de vue. Nous aurions pu, encore et de manière classique, procéder à deux analyses de contenu dialogique séparées. Au lieu de cela, nous avons posé que le contenu même de l'échange était porteur et révélateur du fonctionnement de la rencontre, et surtout, que l'étude du fonctionnement d'un sujet ne pouvait se faire sans l'étude simultanée de son interlocuteur. Notre approche est pragmatique et notre conception de la situation dialogique est interactionniste. Nous explorons les dimensions partagées de l'échange. L'espace dialogique est le lieu où les partenaires vont devoir négocier la co-construction du sens de leurs rencontres, au propre comme au sens figuré, car chacun a des attentes différentes. Nos outils psycholinguistiques, nos grilles d'analyse du matériel verbal et non-verbal, nous permettent d'atteindre et de mettre en lumière les fonctionnements comme les dysfonctionnements d'un entretien, les ratés de la négociation... Au moyen d'une sensibilisation des professionnels-partenaires au fonctionnement interactif de l'entretien, avec la discussion de nos analyses, de nos observations et de nos conseils, nous abordons la dimension de la formation basée sur la prise de conscience.

Notre hypothèse générale pose que, dans les dialogues entre partenaires chômeurs exclus et partenaires professionnels de l'intégration (ou d'insertion), il existe des dysfonctionnements parce qu'habituellement la compréhension mutuelle et la référence à un terrain commun (Clark et Wilkes-Gibbs, 1986), ne fonctionnent pas complètement ou même ne fonctionnent pas du tout. Ceci s'explique par des différences de

---

<sup>2</sup> Observatoire national de la pauvreté et de l'exclusion sociale, rapports 2000 et 2002. Conseil d'Analyse Economique et sociale, Atkinson, Freyssinet, Glaude, Seibel, Pauvreté et exclusion, 1998. Conseil national de lutte contre la pauvreté et l'exclusion sociale, rapport d'activité Juin 1999- Décembre 2000. Tous ces documents sont accessibles à l'adresse suivante [http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp\\_pages/index.shtml](http://www.ladocumentationfrancaise.fr/brp_pages/index.shtml)

connaissances et de croyances réciproques entre les partenaires ou bien encore de compétences lexicales et syntaxiques, mais aussi en raison du caractère inférentiel (Grice, 1975) de la communication humaine qui nécessite la prise en compte des implicites conversationnels. En conséquence, les premiers entretiens manquent d'efficacité, au pire, ils génèrent voire renforcent des situations d'exclusion. Nous expliquons cela au moyen de trois hypothèses. En effet (première hypothèse), nous pensons que lorsque les demandeurs d'emploi exclus échangent avec les professionnels, surviennent des malentendus et des dysfonctionnements, en raison de références communes et d'un terrain commun inopérants (ces dysfonctionnements seront définis en fonctions des objectifs propres aux professionnels, c'est-à-dire de faire parler les demandeurs d'emploi). Lorsque ces dysfonctionnements surviennent, nous postulons (seconde hypothèse), qu'ils sont à mettre en relation avec une absence d'utilisation des « boucles de correction » (énoncé initial, contrôle, reformulation) dans les échanges. Les difficultés que peuvent rencontrer des partenaires chômeurs à exercer contrôle et reformulation (Vivier, 93, 97, 98), peut les conduire à subir passivement un entretien sans même comprendre les énoncés du professionnel. Notre dernière hypothèse, la troisième, se réfère à l'action de formation à proprement parler. Nous postulons par ailleurs (troisième hypothèse), qu'une prise de conscience chez les professionnels de l'insertion, des mécanismes qui rendent compte des non fonctionnements et des dysfonctionnements dans les dialogues, peut contribuer à modifier attitudes et comportements de ces mêmes partenaires. En outre, un entraînement procédural mettront en jeu la décentration (en faisant varier notamment les conditions de référencement) peut contribuer à modifier comportement et représentations des professionnels de l'insertion.

## POPULATION EXPÉRIMENTALE

Notre choix s'est naturellement porté vers trois partenaires professionnels directement impliqués dans l'accompagnement lié à la recherche d'emploi. Durant leur parcours d'insertion, les demandeurs d'emploi rencontrent un certain nombre de professionnels. La première rencontre se fait généralement avec un conseiller à l'emploi (employment officer ou bien employment service expert selon le pays). Au terme de ce premier contact, il peut être décidé que le chômeur intègre une formation. Il y rencontrera alors un formateur. Cependant, selon la nature des problèmes rencontrés par le demandeur d'emploi, il peut encore consulter un troisième professionnel, un médecin. Ce dernier a alors pour mission de vérifier l'adaptabilité du sujet aux tâches réalisées pendant un stage ou bien s'il n'existe pas d'incompatibilité médicale entre le profil du demandeur d'emploi et le type d'emploi convoité. De la même manière, nous avons sélectionné trois catégories de demandeurs d'emploi. Ces catégories ne prétendent pas refléter l'ensemble des demandeurs d'emploi exclus, mais elles présentent trois catégories fragiles, particulièrement concernées par l'exclusion et partagée par les pays partenaires de cette recherche. La première de ces catégories est celle des illettrés. Elle recouvre l'ensemble des sujets ne pouvant ni lire ni écrire et possédant un niveau d'étude très bas. La seconde catégorie est celle des sujets relevant d'une problématique de santé mentale, c'est-à-dire ayant bénéficié ou bien bénéficiant actuellement d'un suivi psychologique. La dernière catégorie, la troisième, concerne les demandeurs d'emploi migrants. Ces sujets connaissent des difficultés d'énonciation et de compréhension de la langue parlée dans le pays.

## MÉTHODOLOGIE

Notre protocole s'organise en trois enregistrements, trois analyses et deux formations. Les trois enregistrements comprennent le pré test (ou la situation initiale) tandis que les post test 1 & 2 font, chacun, suite aux deux formations auxquelles nous avons procédé auprès des professionnels de l'insertion. Ces échanges sont enregistrés en audio et en vidéo. Nous avons essayé, à chaque fois que les partenaires nous l'autorisaient, de filmer les deux interlocuteurs. À cette occasion, une lettre garantissant l'utilisation des données recueillies dans les règles déontologiques qui s'imposent fût remise à chaque partenaire demandeur d'emploi. De même, nous nous sommes engagés par écrit encore sur la non-divulgaration et le respect de l'anonymat des données recueillies les concernant. Le contenu des entretiens fut le suivant : le **pré-test**, le premier entretien entre les professionnels de l'insertion et les chômeurs en situation d'exclusion, correspond en quelques sortes à une photographie initiale et répond au questionnement suivant : comment interagissent les sujets avant que nous envisagions la formation des partenaires professionnels ? Ensuite, nous avons procédé à la **première analyse**. Avec 2 niveaux d'analyses, nous étudions dans un premier temps le fonctionnement global des entretiens. Nos indices sont la prolixité, les séquences et l'analyse thématique, sur le plan quantitatif comme qualitatif, de la production verbale des partenaires. Dans un second temps, au moyen de 2 grilles d'indices plus fins, nous étudions les fonctions du langage les plus utilisées par les partenaires, ainsi que leur activité d'explicitation, c'est-à-dire de contrôle et de correction dans le dialogue. Cette analyse permet d'explorer chaque dialogue sur le plan fonctionnel. La **formation 1** : il s'agit d'une formation théorique. Chaque professionnel reçoit un retour personnalisé de l'analyse

psycholinguistique de ses entretiens. Ce retour porte principalement sur les fonctionnements et dysfonctionnements repérés dans les dialogues. Nous postulons qu'une prise de conscience, chez les professionnels, de leur fonctionnement langagier aidera ces derniers à rechercher et à vérifier l'adaptation de leur discours auprès des demandeurs d'emploi. Le **post test 1** fait suite à la prise de conscience. Il consiste en un second entretien mettant en présence le même professionnel de l'insertion et le même chômeur exclu. Nous souhaitons alors observer à l'issue de ce deuxième entretien des modifications dans les dialogues entre les partenaires de l'interaction. Le but visé, rappelons-le, étant une amélioration de leur fonctionnement. La **seconde analyse**, avec l'utilisation des mêmes outils que lors de la première analyse, permet d'observer, le cas échéant, une évolution des pratiques discursives. Nous portons notre attention sur la menée des entretiens : Est-elle définie ? Est-elle plus claire quand elle existe ? Le demandeur d'emploi prend-t-il davantage d'initiatives thématiques ? En a-t-il la possibilité ? Est-il plus écouté ? Notons-nous des efforts d'explicitation de la part du professionnel quand il a été sollicité en ce sens ? Suite à ce second entretien, la seconde formation est une formation procédurale, articulée autour de la mise en pratique de différentes situations discursives. Les différents exercices pratiqués ont pour but un changement de référenciation de même qu'une décentration. Par variations de conditions de référenciation, nous entendons la mise en situations variées des professionnels. Plus précisément, les professionnels expérimentent les effets du changement de statut sur leur propre production verbale. Ils sont ainsi tour à tour exécutants, donneurs de consignes ou encore observateurs d'une situation d'échange. En complément, nous les invitons à communiquer avec un tiers dans des situations où nous faisons varier le média : par téléphone (situation avec temporalité immédiate), puis par l'Internet (situation avec temporalité différée). Toutes ces situations, à chaque fois différentes, requièrent de la part des professionnels une métareprésentation revisitée du discours, entraînant une adaptation de sa production. Le **post test 2**, le dernier dialogue, reproduit les conditions du post test 1. Enfin, la troisième analyse du fonctionnement de ces derniers entretiens s'opère toujours avec les mêmes outils. Nos questionnements restent les mêmes que lors de notre seconde analyse. Le changement réside dans l'évaluation des effets de la formation 2. Elle avait pour objectif d'aider les professionnels, au moyen de situations de mise en pratique, à se décentrer par rapport à leur production verbale. Le fonctionnement des derniers entretiens reflète-t-il une amélioration par rapport aux deux entretiens précédents ? Observe-t-on une consolidation des acquis de la formation 1 ? Peut-on encore tirer des enseignements de nos deux différents modes de formations ?

## **LA TRANSCRIPTION - L'ANALYSE DES DONNÉES - QUELQUES PRÉCISIONS A PROPOS DES ANALYSES**

Dans chaque pays, un groupe de psychologues, spécialisés en psycholinguistique, analyse les dialogues avec une méthodologie commune. L'utilisation de cette méthodologie commune de transcription et d'analyse des dialogues nous autorise une comparaison de leur fonctionnement de pays à pays.

Le **premier niveau d'analyse**. Il s'agit d'une approche générale ou "macro" des entretiens. Nous nous intéressons principalement à l'organisation, à la structure des entretiens. Existe-t-il un but, un plan de déroulement de la rencontre ? Est-il explicité à l'usager ? Nous nous intéressons ensuite aux thèmes. Quels sont-ils ? Sont-ils reliés entre eux ? Car l'entretien peut prendre la forme d'une série de séquences sans liens entre elles, ou bien une série de questions et de réponses reliées par une même thématique. Les grands thèmes abordés durant l'entretien sont-ils "à propos" par rapport à la finalité de l'entretien ? À l'initiative de quel interlocuteur avaient-ils été introduits ? Sont-ils systématiquement débattus selon ce qu'ils ont été introduits par tel ou tel interlocuteur ? Nous comptabilisons également les interruptions du discours de l'interlocuteur pour chaque locuteur, en distinguant les interruptions utiles au recadrage de l'entretien de celles que le cours de l'entretien ne justifie pas a priori. Ce premier niveau d'analyse nous renseigne sur la gestion de la verticalité durant l'interview. Le professionnel laisse-t-il, le demandeur d'emploi s'exprimer ? À ces premiers indices s'ajoutent encore les indices de prolixité : Le nombre de prises de parole, le nombre de mots et le temps de parole. Ils viennent compléter les précédents, mais surtout permettent de confirmer ou infirmer les premiers éléments collectés.

Le **second niveau d'analyse** : (la microanalyse). Il s'agit d'une approche plus fine ou "micro" des entretiens. L'équipe de Caen a élaboré deux grilles d'analyse du langage verbal à partir des travaux de R. Jakobson (1963) et de J. Vivier (1996, 1997, 1998)<sup>3</sup>. Ces deux grilles nous permettent de comptabiliser des unités opérationnelles ou fonctionnelles du langage que nous avons dénommé unités fonctionnelles. La première grille apporte des informations quantitatives sur le fonctionnement verbal de l'échange. Nous avons repris

---

<sup>3</sup> The 2 complete grids along with their categories are enclosed in contents.

les grandes fonctions du langage définies par Jakobson et entrepris de les détaillées. Voici une présentation résumée des six principales fonctions de communication.

- La fonction phatique correspond à l'établissement du contact (-bonjour...), à son maintien (hum, oui...), ou bien à sa fermeture (bien, alors nous nous reverrons...).
- La fonction informative correspond à l'apport d'information(s) durant l'échange. Cela peut être pour préciser, raconter, expliquer quelque chose.
- La fonction expressive correspond à l'expression de sentiments personnels comme le plaisir (-j'adore...).
- La fonction conative correspond à l'expression d'une requête (-pourriez-vous ouvrir ...), ou bien d'un ordre (-je veux que...).
- La fonction métacommunicative correspond à la définition d'un mot, d'une expression ou bien un jugement distancé à propos du contenu de l'entretien ...
- La fonction poétique correspond aux effets de langage utilisés comme l'humour, l'ironie...

La seconde grille d'analyse est une clef pour comprendre, en profondeur, comment fonctionne l'échange. Les fonctions de correction révèlent l'efficacité avec laquelle les partenaires construisent leur terrain commun. Nous explorons ces fonctions au travers des activités de contrôle et de correction de chacun des interactants.

- Les fonctions de contrôle peuvent être auto initiées ou initiées par un partenaire. Elles peuvent prendre la forme de questions, de demande de répétition ou d'information complémentaire, mais aussi d'approbation ou de désapprobation.
- Les retours peuvent prendre la forme d'approbation ou de désapprobation et de correction. Ces dernières peuvent être des auto reformulations, des répétitions ou bien encore des paraphrases.

Ces fonctions prennent place dans une boucle de correction schématique telle que décrite J. Vivier. Cette boucle de correction comprend trois phases :

- Une formulation initiale: Stagiaire : ( ...) *j'ai été la dernière fois au bricomarché. J'ai été acheter des plaques*
- Un contrôle: Formatrice : *des plaques?*
- Une reformulation: Stagiaire : *des plaques de plafond (...) je savais pas combien y avait de mètres carrés là-dedans.*

## LES DIFFICULTÉS RENCONTRÉES ET LEUR ÉVOLUTION

Notre protocole prévoyait de filmer trois rencontres successives entre les professionnels et les demandeurs d'emploi, et ce dans chaque pays. Ensuite, pour chaque professionnel, devait être enregistrée une rencontre avec chacune des catégories de demandeur d'emploi (illettrée, migrante, avec une problématique liée à la santé mentale). Ces séries complètes d'enregistrements devaient constituer une base de données en mesure de nous permettre de mettre en évidence les comportements de communicants des professionnels de même que leur capacité d'adaptation aux différents publics... Malheureusement, les équipes ont toutes rencontré les mêmes difficultés : de nombreux sujets contactés ont refusé de participer. Certains plus chanceux ont trouvé du travail, d'autres ont allégué leur situation illégale dans le pays... Mais les problèmes n'ont pas seulement concerné les demandeurs d'emploi. De nombreux professionnels ont refusé de prendre part à la recherche à cause des enregistrements vidéo dont ils pensaient qu'ils remettaient en cause la confidentialité des rencontres. Cette résistance était surprenante dans la mesure où nous proposons le maximum de garanties : une convention entre les Universités et les institutions propres au terrain, convention qui prévenait contre toute utilisation abusive des images. En fait, il n'est pas évident de négocier ce genre de projet avec des professionnels de l'insertion. Malgré les précautions prises, le risque est de provoquer chez les professionnels comme chez les chômeurs, la dénégation ou la culpabilisation, rejet devant l'image ressentie comme dévalorisante. Le refus de s'impliquer dans ce type de démarche peut ainsi ressortir de la crainte d'une remise en question, cela revient à être évalué. Une telle méthode, même si elle est formative, est souvent perçue comme une épreuve ou un risque pour ceux qui la subissent. « Elle touche jusqu'à l'équilibre personnel en mettant en cause leur niveau de compétence, leur reconnaissance sociale, le fondement de leur personnalité même. » (Lemoine, 1995). Concernant leur pratique, ces situations d'observation créent, pour les professionnels de l'insertion, un certain inconfort et dérangent les habitudes. La présence d'observateur gêne. « Le facteur inducteur de l'effet de présence vient du sentiment d'évaluation induit par l'observation dont on est l'objet » (Desportes, 1975). Toutes ces difficultés expliquent pourquoi les équipes ont d'abord pris du retard. Cela explique encore le nombre réduit (en particulier chez les médecins) des enregistrements par rapport à nos prévisions. Par ailleurs, pour de nombreuses raisons indépendantes au programme, les usagers interrompaient leur parcours de réinsertion, et ne nous ont permis de travailler que sur des protocoles incomplets. Ainsi, dans certains cas, il est arrivé que seul le

professionnel reste l'élément "invariant" d'une série d'enregistrements. Toutefois, la quantité et la qualité des enregistrements recueillis se sont avérées suffisantes pour évaluer les comportements langagiers des professionnels de même que leur évolution.

## LES RÉSULTATS

Nous avons développé nos recherches sur deux axes : D'un côté, quatre équipes (françaises, espagnole et russe) ont collaboré afin d'utiliser une méthodologie commune avec, en fonction de leur spécialité propre, des aménagements de cette méthodologie afin de permettre la réalisation de travaux transversaux. Toutes les équipes ont travaillé sur la partie verbale échangée durant l'entretien. Mais les équipes de Badajoz et de Caen ont également procédé à des analyses de dialogues portant sur le non-verbal et l'équipe de Nancy a procédé à une analyse de type logique illocutoire contenue de ses corpus. De l'autre côté, l'équipe italienne s'est chargée de l'étude et du développement de notre méthodologie commune appliquée à une situation à 3 interlocuteurs, avec une profession nouvelle en Europe : le médiateur culturel.

Le tableau suivant présente le nombre de dialogues enregistrés et analysés: Nous voyons que les trois catégories professionnelles y sont représentées, en particulier les pré-tests et les post-test 1. Toutes les équipes n'ont pas réussi à travailler avec les trois catégories professionnelles. Dans ce tableau, les post-tests 2 sont principalement présentés par les équipes de Caen et de Badajoz. Toutefois, en dépit de différences d'effectifs et de contextes, notre méthodologie nous a permis un recueil d'observations tout à fait intéressantes.

| Équipes        | Pre-test |    |    | Post-test 1 |    |    | Post-test 2 |    |   | Σ   |
|----------------|----------|----|----|-------------|----|----|-------------|----|---|-----|
|                | I        | PP | M  | I           | PP | M  | I           | PP | M |     |
| Professionnels |          |    |    |             |    |    |             |    |   |     |
| Caen           | 11       | 6  | 2  | 6           | 1  | /  | 5           | 1  | / | 32  |
| Nancy          | 5        | /  | 5  | 3           | /  | 5  | /           | /  | / | 18  |
| Badajos        | 5        | 6  | 3  | 4           | 6  | /  | 4           | 6  | / | 34  |
| Bologne        | /        | /  | 6  | /           | /  | 7  | /           | /  | / | 13  |
| Moscou         | /        | 15 | /  | /           | /  | /  | /           | /  | / | 15  |
| Σ              | 21       | 28 | 16 | 13          | 7  | 12 | 9           | 7  | 0 | 114 |

La forme que nous proposons maintenant pour la présentation de nos résultats est celle d'exemples extraits de nos analyses. Nous présentons en premier lieu les pré-tests qui répondent à la question: comment fonctionnent aujourd'hui, en Europe, les entretiens entre les professionnels de l'insertion et les chômeurs en situation d'exclusion ? Nous enchaînons ensuite avec les effets des formations que nous avons dispensées et évaluées. Ils répondent à la question: peut-on envisager des améliorations de l'existant en formant les différents personnels ? Nous terminons par la présentation des résultats de l'équipe italienne ayant exploré l'entretien avec trois partenaires.

### 1. Les analyses des pré tests

#### 1.1. Des conditions spatiotemporelles différentes

De la même manière que, de pays à pays, nos institutions économiques, sociales et politiques fonctionnent différemment, les pratiques professionnelles elles aussi diffèrent. Les modalités d'accueil et le temps consacré aux usagers diffèrent également. La durée des entretiens varie considérablement. Par exemple, les entretiens sont courts en Russie, ils durent d'environ cinq minutes, alors qu'en France, ils tendent vers la demi-heure. En conséquence, la forme mais aussi le contenu de l'entretien varient considérablement.

#### 1.2. Des finalités différentes

Des différences de finalité se retrouvent dans la forme des entretiens. Si nous prenons l'exemple de professions comparables: des prospecteurs placiers (conseillers à l'emploi en France), un professionnel français ne procédera pas de la même façon qu'un professionnel russe. Il est ainsi demandé aux professionnels russes de réclamer certains papiers afin de les actualiser, puis une signature en fin d'entretien. Cela n'est pas demandé aux professionnels français. Les professionnels russes se montrent courtois, mais ne tiennent pas compte des expériences des usagers, ils n'engagent pas de conversation,



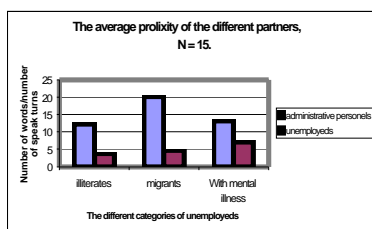
alors que les Français ont cette possibilité de consulter et d'interpeller les demandeurs d'emploi qu'ils reçoivent.

### 1.3. Les résultats psycholinguistiques

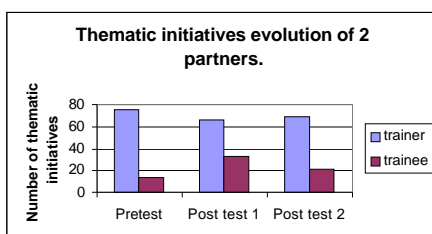
Nous présentons quelques exemples de situations classiques en opposition à d'autres exemples relevant de contextes différents présentés ensuite.

1.3.1. Les principaux dysfonctionnements observés traduisent un déséquilibre entre les deux partenaires. Pour commencer, nous observons des problèmes d'organisation de l'entretien au niveau des séquences d'ouverture et de fermeture des dialogues. Les professionnels ne sont pas assez explicites, ils ne restituent pas les objectifs des rencontres. Ils mènent de façon très directive les entretiens. De plus, pendant les entretiens, ils utilisent leur statut dans un rapport de verticalité pour occuper l'espace discursif et pour interrompre les demandeurs d'emploi. Cela se traduit par un non-respect des choix thématiques initiés par les chômeurs, un intérêt relatif pour les expériences antérieures du même public et l'émission, à l'occasion, de jugements de valeur. En conséquence, les temps de parole sont déséquilibrés. Enfin, ils n'utilisent que très peu les fonctions de contrôle et de correction et ne tiennent pas compte des problèmes de référencement, d'intercompréhension, susceptibles d'entraîner des malentendus.

Alors que pour l'ensemble des entretiens, l'objectif principal des professionnels est généralement de faire s'exprimer les demandeurs d'emploi, nos analyses montrent, au contraire, des professionnels dominer les échanges. L'indice « nombre de mots utilisés » le montre en particulier. Dans l'exemple russe suivant (graphique 1), nous observons une prolixité plus importante chez les professionnels, Quel que soit le type de demandeur d'emploi rencontré. Nous observons le même phénomène chez les autres partenaires européens.

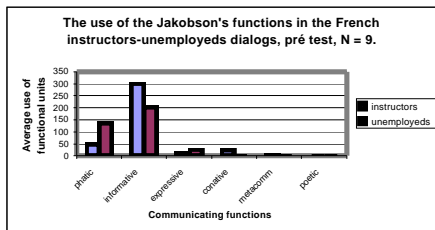


En lien avec une prolixité beaucoup plus importante chez les professionnels, les différentes équipes ont observé une maîtrise des thèmes développés. Les professionnels gardent l'initiative du développement thématique et recourent fréquemment à des interruptions de parole des demandeurs d'emploi. Ces interruptions sont d'autant plus fréquentes que les chômeurs se livrent à des développements thématiques personnels. La pratique d'entretien se révèle beaucoup plus directive qu'elle est envisagée par les professionnels. L'exemple suivant (graphique 2) illustre notre propos. Nous observons un très net déséquilibre des initiatives thématiques en faveur du professionnel et une persistance du phénomène après nos formations.

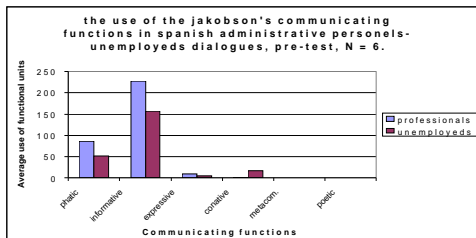
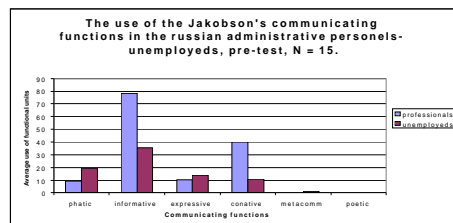
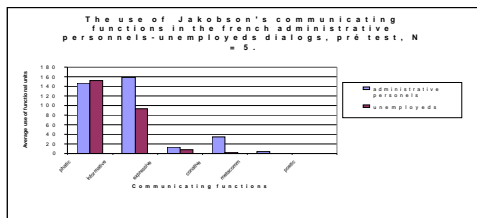


Parmi les différentes fonctions de communication, les fonctions quantitativement les plus utilisées sont les fonctions informative et phatique. La fonction de communication phatique restitue l'attention collaborative des partenaires dans l'échange, tandis que la fonction de communication informative correspond à l'apport d'informations qu'apportent les partenaires pour nourrir l'échange. La fonction de communication informative est généralement la fonction la plus utilisée. Dans les entretiens recueillis, les équipes ont toutes observé un apport d'information beaucoup plus important chez les professionnels de l'insertion que chez les demandeurs d'emploi, ce qui est problématique dans la mesure où cela va à l'encontre des objectifs

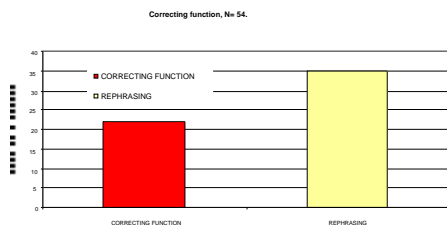
prédéfinis par les professionnels. Rappelons, à cet effet, que la finalité formulée par les professionnels est de faire que les chômeurs s'expriment. Les quelques exemples suivants illustrent également le phénomène.



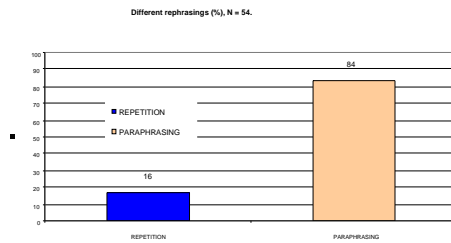
Ce graphique (3), présentant l'utilisation des fonctions de communication dans les dialogues entre formateurs et demandeurs d'emploi, à Caen, montrent bien l'usage plus important de la fonction informer chez les professionnels. Ce résultat est contraire à la finalité des entretiens car il était attendu que les demandeurs d'emploi s'expriment à propos de leur(s) projet(s) professionnel(s) et à propos d'un stage envisagé ou entamé. Nous retrouvons le même phénomène chez les formateurs des autres équipes, comme chez les autres catégories professionnelles. Les quelques exemples suivants (graphiques 4,5,6) illustrent la domination informative de professionnels, des conseillers à l'emploi français, espagnols et russes. Par contre, au niveau de l'usage de la fonction de communication phatique, nous relevons quelques différences. Les profils de communication des conseillers à l'emploi français s'opposent aux profils des autres pays et aux profils des autres professions. Ces derniers sont très présents dans l'échange. Autre différence notable, il semble que les conseillers à l'emploi espagnols soient les seuls à exprimer une écoute plus importante que leurs usagers respectifs.



Les fonctions de correction concourent à la construction du terrain commun entre les partenaires. C'est au moyen d'actes langagiers de contrôle de la production de l'interlocuteur, comme de sa propre production, que les partenaires vérifient le partage du développement de l'échange et de son sens. Nos résultats montrent une utilisation faible de la fonction de correction, et un recours à la fonction de reformulation plus important (graphique 7). Les partenaires s'approuvent peu, ils ne se désapprouvent pas et ne s'interpellent que rarement sur le sens de leurs énoncés respectifs.

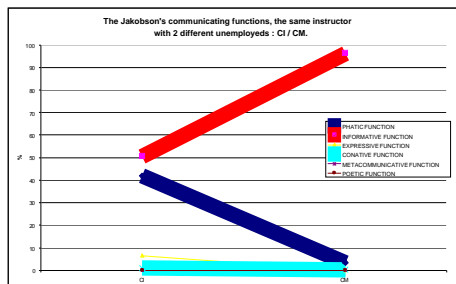


Par contre, plus en détail, l'activité de reformulation se révèle efficace (graphique 8). Les partenaires privilégient l'utilisation de paraphrases plutôt que les simples répétitions qui n'apportent pas de compléments d'informations dans l'échange. La simple utilisation de la répétition laisse subsister le risque du malentendu alors que la paraphrase complète toujours l'information initiale.



À partir de ce moment, nous avons pointé l'importance des effets de contextes et la nécessité de les prendre en compte dans l'analyse du fonctionnement des dialogues.

1.3.2. Des situations particulières et des contextes particuliers: nous avons constaté que les professionnels possédaient des comportements langagiers différents selon la langue parlée par leurs interlocuteurs. L'observation de ces variations est aisée, surtout quand les demandeurs d'emploi appartiennent à la catégorie migrante. L'exemple espagnol suivant montre comment les variations du comportement langagier d'un même professionnel varient selon ce qu'il rencontre un demandeur d'emploi illettré ou migrant. Dans le premier cas, la communication apparaît conforme aux profils que nous obtenons généralement chez les autres professionnels, c'est-à-dire une fonction de communication informative un peu plus élevée que la fonction de communication phatique. Dans le second cas, nous observons un déséquilibre. Le professionnel informe beaucoup et n'encourage que très peu l'expression de son partenaire illocutoire chômeur.



#### 1.4. La communication non-verbale et ses adaptations

La communication non-verbale possède une importance fondamentale dans les interactions : dans nos sociétés occidentales, on la relègue cependant à l'arrière-plan, à tel point qu'elle devient inconsciente voire niée. Les formateurs ne dérogent pas à cette forme de négation et portent rarement leur attention sur cette mise en communication, d'où l'intérêt de leur proposer un retour - par la formation - sur leurs fonctionnements ou dysfonctionnements afin de les amener dans un champ de prise de conscience. Une hypothèse va ainsi être testée: lorsque des dysfonctionnements verbaux ont été repérés, il existe des dysfonctionnements non verbaux qui appuient les dysfonctionnements verbaux. Ainsi lorsque le formateur dysfonctionne au niveau verbal, il dysfonctionne également au niveau non-verbal. Si cette forme de communication non-verbale n'est pas fréquemment pensée par le formateur, il y a cependant un cas où il peut tenter une attitude différente: le cas d'une situation d'entretien avec un migrant, situation exolingue qui va modifier les comportements du formateur. D'où une seconde hypothèse à tester : le comportement du formateur durant l'entretien sera différent en fonction du type de chômeur avec lequel il s'entretient. Par exemple son attitude sera différente si celui-ci s'adresse à un chômeur migrant ou à un chômeur illettré. Au niveau des résultats, nous avons observé une confirmation de cette hypothèse avec le sujet illettré (non-migrant) : lorsqu'il y a dysfonctionnement verbal, il y a très fréquemment un dysfonctionnement mimo-gestuel qui l'accompagne. Par contre, nous ne l'observons pas au niveau des migrants : au contraire, un appui non-verbal est proposé sous forme de phatiques à l'occasion de dysfonctionnements verbaux. La seconde

hypothèse se confirme au niveau du formateur dans 36 situations où le chômeur migrant prend la parole : il y a un changement d'attitude du formateur, la communication non-verbale prend souvent le pas sur la communication verbale. La personne migrante suscite chez le formateur une multiplication de chances de se faire comprendre en employant plusieurs canaux de transmission du message ; au contraire, le côté non-verbal est négligé lorsque le formateur est confronté au sujet illettré francophone, d'où l'intérêt de réutiliser les formes non-verbales utilisées avec le migrant qui seraient facilitatrices de l'intercompréhension sur le sujet illettré. Dans cet exemple français, de Caen, le professionnel, un formateur développe une gestuelle très différente selon l'interlocuteur. Il se montre beaucoup plus expressif et fait davantage d'efforts avec le demandeur d'emploi migrant.

|                   | Corpus 1 (migrant unemployed ) | Corpus 2 (illiterate unemployed) |
|-------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Head movements    | 42% (15/36)                    | 16% (8/49)                       |
| Smiles            | 33% (12/36)                    | 10% (5/49)                       |
| Bent face         | 89% (32/36)                    | 41% (20/49)                      |
| Face to face      | 2.7% (1/36)                    | 28% (14/49)                      |
| Symbolic gestures | 15                             | 8                                |

1.5. Un autre type d'adaptation, un complément d'étude en Finlande avec un entretien réalisé en langue vernaculaire

En Finlande, de nombreux demandeurs d'emploi ne savent pas parler le finnois. Cette situation requiert la connaissance de plusieurs langues chez les professionnels. Dans cette recherche, nous avons analysé un entretien entre un conseiller à l'emploi et un migrant maghrébin en anglais – ce qui correspond à une langue seconde pour chacun des interlocuteurs. L'étude montre de nombreux changements de statut au fil de la rencontre. Elle montre notamment un demandeur d'emploi en fréquentes situations de domination du fait d'une meilleure maîtrise de la langue et du fait encore d'un niveau d'étude relativement élevé. Ce cas de figure, révélateur d'une problématique spécifique, est intéressant dans un contexte de mouvements croissants de populations en Europe.

## 2. Prise de conscience et effets de formations

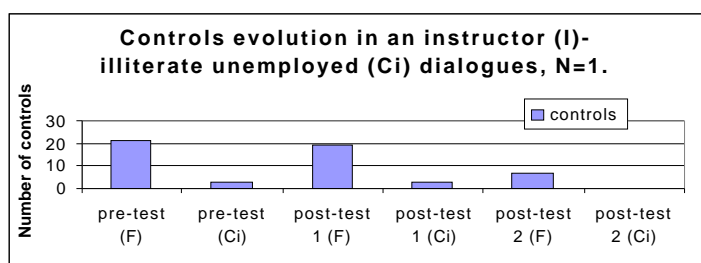
Après avoir relevé les fonctionnements et les dysfonctionnements contenus dans les entretiens, nous procédons à la sensibilisation des professionnels. Les équipes ont articulé les formations sur deux axes. D'abord, nous avons attiré l'attention d'un formateur sur les dysfonctionnements rencontrés, puis sur l'importance des actes de reformulation comme processus d'aide à l'intercompréhension. Le but est d'aider le stagiaire à préciser son propos, à développer sa position, et d'apporter au formateur le maximum d'éléments d'évaluation. Notons que les actes verbaux de reformulation peuvent faire l'objet d'une collaboration entre les interlocuteurs du dialogue : l'énoncé-reformulateur, l'énoncé-source et le marqueur de reformulation étant, par exemple, énoncés par deux interlocuteurs différents (le formateur et le stagiaire). Les formateurs sont ainsi invités à utiliser les techniques de reformulation pour aider leurs interlocuteurs dans la compréhension de leurs propos. En plus de ces premiers éléments, d'autres objectifs sont proposés. Il semble, en effet, important que le formateur soit convaincu du succès de ses initiatives, qu'il recherche l'élaboration d'un terrain commun avec des propos sans ambiguïté, qu'il mette en place un échange sans interruptions abusives de la parole de l'autre, et qu'il prenne en compte les thèmes introduits par le chômeur. Dans ce but, des conseils sont donnés aux formateurs lors de la formation. Ainsi, nous leur avons suggéré de rappeler les objectifs de la rencontre lors du début des entretiens, de confirmer aux demandeurs d'emploi qu'ils peuvent s'exprimer et que les informations qu'ils apporteront vont permettre de mieux répondre à leurs besoins. Par ailleurs, nous leur avons demandé d'être souple et de différer certains changements thématiques, même nécessaires, afin que les demandeurs gardent un maximum d'initiatives. Enfin, pour encourager les demandeurs d'emploi à préciser leur propos ou à développer leur point de vue, nous avons invité les professionnels à recourir à des relances des propos des stagiaires, mais aussi à valoriser leurs réussites, à relativiser leurs échecs, et à les soutenir dans le doute. Les résultats de ce type de formation sont encourageants. Dans l'exemple nancéen suivant, nous constatons des évolutions intéressantes à l'issue de la formation 1, lors du post-test 2 : les professionnels prennent davantage en compte l'intercompréhension, ce qui incite les demandeurs d'emploi à faire de même.

| Partners                      | Number of correcting formulations of trainers, pretest/post test 1 | Number of correcting formulations of unemployed, pretest/post test 1 |
|-------------------------------|--|--|
| Trainer-Illiterate unemployed | 14 < 30  | 5 < 10   |

|                              |         |        |
|------------------------------|---------|--------|
| Trainer-Migrant unemployed 1 | 11 < 17 | 1 < 2  |
| Trainer-Migrant unemployed 2 | 18 > 14 | 2 < 5  |
| Cumuled effectif             | 43 < 71 | 8 < 17 |

L'équipe espagnole fait des constats analogues, toujours à propos des formateurs. Mais l'équipe de Badajoz a également intégré deux éléments complémentaires dans la plateforme de formation commune au projet. En raison d'un échantillon composé de jeunes demandeurs d'emploi, et afin d'obtenir un climat d'entretien plus détendu, les professionnels ont été sensibilisés aux différentes techniques d'adresse possibles. Ainsi, l'utilisation de pronoms personnels comme le tutoiement, ou bien encore l'utilisation des prénoms des demandeurs d'emploi induisant davantage d'horizontalité ont été préconisés. Par ailleurs, l'équipe espagnole a dispensé aux professionnels quelques recommandations dans le registre non-verbal. Pour signifier aux demandeurs d'emploi une écoute plus attentive, il leur a été recommandé de marquer la fin de leurs prises de parole au moyen de regards vers l'interlocuteur. De la même manière, il leur a été conseillé d'éviter la prise de note pendant l'entretien. Tous les gestes et toutes les attitudes des professionnels ont ainsi été analysés et corrigés à l'occasion. Les post test 2 ont révélé de nettes améliorations comme le maintien du contact visuel et l'utilisation de gestes de capture de l'attention de l'autre. Ces améliorations ont permis une meilleure compréhension mutuelle.

A Caen, suite aux formations, des constats similaires ont été établis avec des formateurs et des conseillers à l'emploi. Mais il est arrivé aussi que les effets de formation repérés conduisent à nous interroger sur la nature et la pertinence de nos indices. Ainsi dans les évaluations opérées en post test 1 et 2, nous avons observé que les actes de contrôle pouvaient, à l'occasion, diminuer au fil des entretiens.



Or l'analyse qualitative de ces entretiens en post 1 et 2, laisse apparaître une augmentation de la complexité entre les partenaires. Autrement dit, l'indice « augmentation des actes de contrôle et de reformulation » est à utiliser avec prudence. Dans ces contextes particuliers comme ceux d'entretiens aux thématiques plutôt resserrées, nous pensons que ce phénomène illustrerait la construction du terrain commun entre les interactants. Comme les partenaires se retrouvent afin d'échanger à propos de mêmes thèmes, ils éprouvent de moins en moins le besoin de se mettre d'accord sur les connaissances communes nécessaires au bon fonctionnement des entretiens.

### 3. Les résultats italiens : un autre type d'adaptation : le médiateur culturel

À Bologne, il a été étudié une situation avec trois partenaires : un médecin qui intervient auprès d'une population d'origine albanaise, chinoise ou encore maghrébine est aidé par un « médiateur culturel » dont le rôle est la traduction et l'aide aux deux partenaires. L'équipe de Bologne étudie les interactions en trilogue entre des médecins, des patients et des médiateurs culturels auprès du Consultorio familiare, Commune de Sassuolo (Modène). Ces interactions concernent des médecins spécialisés en gynécologie (MDT), des femmes migrantes (CM) venant principalement des pays du Maghreb, ex-Yougoslavie, Albanie et Chine. Des Médiateurs culturels (M) sont présents aux consultations pour résoudre, au besoin, les difficultés de communication qui ne sont pas toujours simplement d'ordre linguistique. En effet, dans ce genre d'entretien, l'asymétrie entre MDT et CM n'est pas seulement une asymétrie concernant le savoir spécialisé, mais aussi une asymétrie linguistique et culturelle. L'analyse des dialogues a été principalement centrée sur les stratégies conversationnelles du médecin (MDT) et du médiateur culturel (M) visant à établir un cadre commun de référencement afin d'atteindre les buts communicatifs spécifiques à chaque entretien. Cela a permis de mettre en évidence la spécificité du fonctionnement médiateur culturel. Ces stratégies communicatives se caractérisent principalement par la tentative de réduction de l'asymétrie entre MDT et CM à travers les activités verbales suivantes : Dans 20 % des cas M se limite à une simple traduction, mais dans 80 M propose une reformulation ou intervient en autonomie (80%)

De façon plus détaillée :

- M fournit à CM la traduction de la réplique de MDT (14%),
- M fournit à MDT la traduction de la réplique de CM (6%),
- M fournit à CM une reformulation (plus ou moins enrichie d'interprétations personnelles) de la réplique (ou des répliques) de la MDT (27%),
- M fournit à la MDT une reformulation (plus ou moins enrichie d'interprétations personnelles) de la réplique (ou des répliques) de la MDT (31%),
- M intervient en autonomie (22%).

En ce qui concerne les Boucles de corrections : nous avons relevé de nombreuses "boucles de correction classiques", où ne sont engagés que deux des trois interlocuteurs (médecin et patiente, médiatrice et patiente, médecin et médiatrice). Mais nous avons également observé des "variations" par rapport à ce premier type de boucle, des variations qui engagent les trois participants. La présence de la médiatrice transforme la structure de l'interaction en « triangle ». Ainsi, les boucles de correction se modifient, se compliquent, se redoublent par rapport au schéma initial de Vivier traduisant tour à tour rapprochement, éloignement, coalition, exclusion etc. Nous pensons que cette modification de la boucle devrait remodeler les dynamiques relationnelles de l'entretien.

## CONCLUSION

Nos données ont été collectées dans des contextes socio-économiques et spatio-temporels très différents. Aussi, nous sommes restés prudents dans nos comparaisons de résultats. Toutefois, l'ensemble de nos résultats convergent vers un même constat : les professionnels ne laissent que peu d'espace de parole aux usagers exclus et manquent de stratégies d'adaptation au public. Ces mêmes professionnels montrent une présence directive dans la menée des entretiens en contradiction avec leur objectif partagé de recueil d'informations. Nous avons relevé des déséquilibres importants entre les interactants au niveau de la proximité, au niveau de l'usage de fonctions de communication significatives, celles qui expriment l'écoute de l'autre et apportent l'information afin de nourrir l'échange. De plus, nous n'avons observé qu'un faible usage des fonctions de contrôle et de correction, celles qui assurent l'intercompréhension des partenaires. Cependant, notre recherche ne fait pas que confirmer des différences de pratiques au sein des pays investigués, nous avons montré qu'il était possible, au moyen de formation par prise de conscience, de modifier la pratique des professionnels. – ces recommandations, sont aisément applicables et efficaces. Enfin, ce modèle de formation présente l'avantage d'être auto-évolutif dans le sens où, acquis, il peut permettre aux professionnels de manière récurrente et récursive, à analyser leur propre pratique.

## BIBLIOGRAPHIE

GPLI., 1997, *Santé et insertion, un défi à l'illettrisme*, La documentation française, Paris.

GPLI. 2001, *Rapport final*, pour le ministère de l'emploi & de la solidarité, Paris.

VIVIER J., 1997, *Boucles de correction : un fonctionnement spécifique à l'explication de la consigne en situation de dialogue*, Interactions et cognitions, Vol II, 1&2, 299-3.

VIVIER J. avec la collaboration de BREUX S., 2000, *Social Exclusion and dialogue, Enhancing the communication skills of professionals involved in social rehabilitation*, " Workshop on unemployment, Work and Welfare ", Brussel, november 9<sup>th</sup> –11<sup>th</sup> 2000, European Commission.

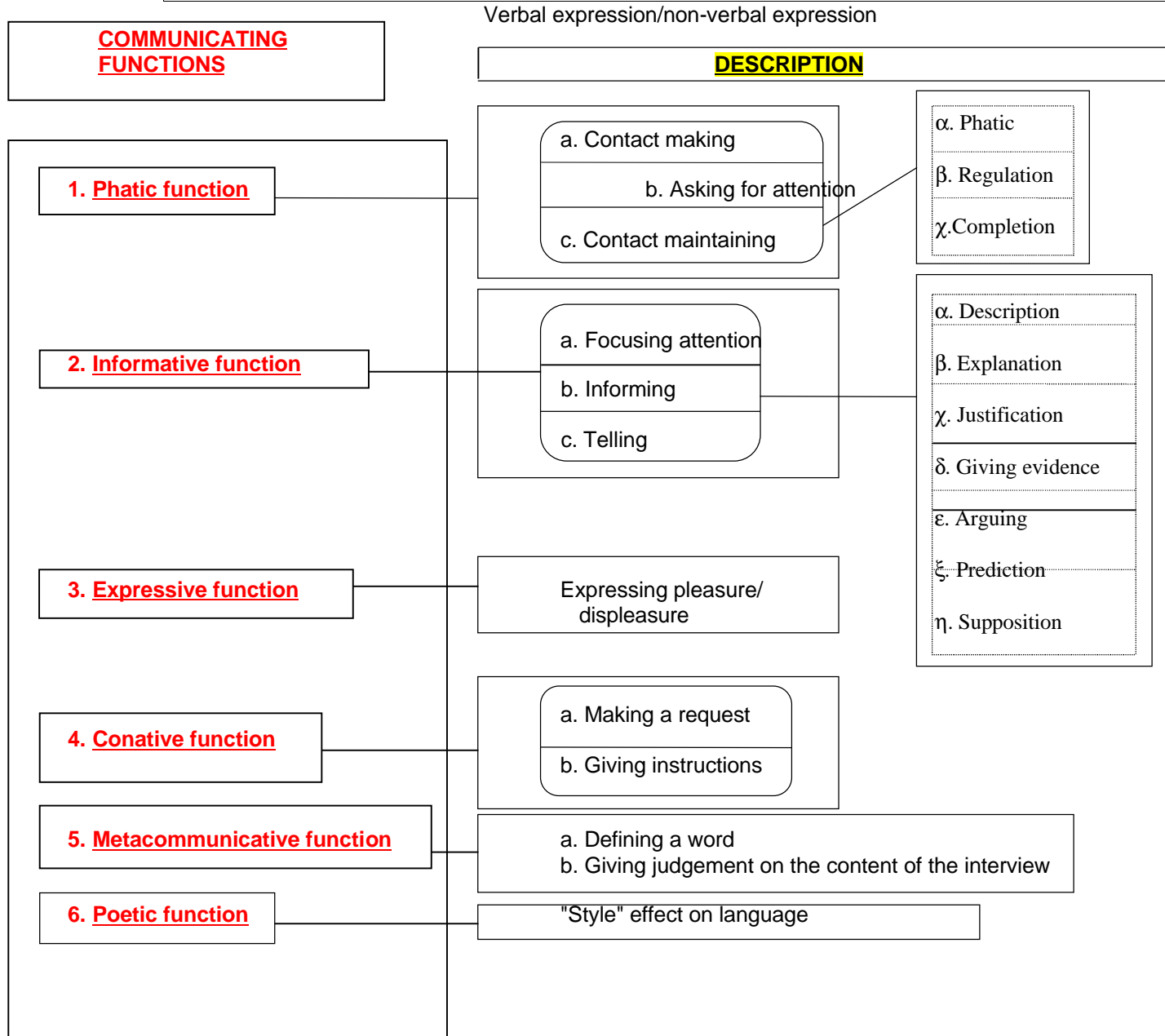
VIVIER J avec la collaboration de BREUX S. 2001, *Les savoir-faire propres à l'interlocution chez des personnes illettrées en situation d'entretien : Recherche Action*, Rapport final pour le groupe permanent de lutte contre l'illettrisme, Ministère de l'Emploi et de la Solidarité, Paris.

**VIVIER J avec la collaboration de BREUX S. December 6-8 2000, Social exclusion and dialogue : analysis of dialogues between, on one hand, the unemployed and, on the other, professionals involved in social integration, III International Conference on Restorative Medecine, Moscow, à paraître.**

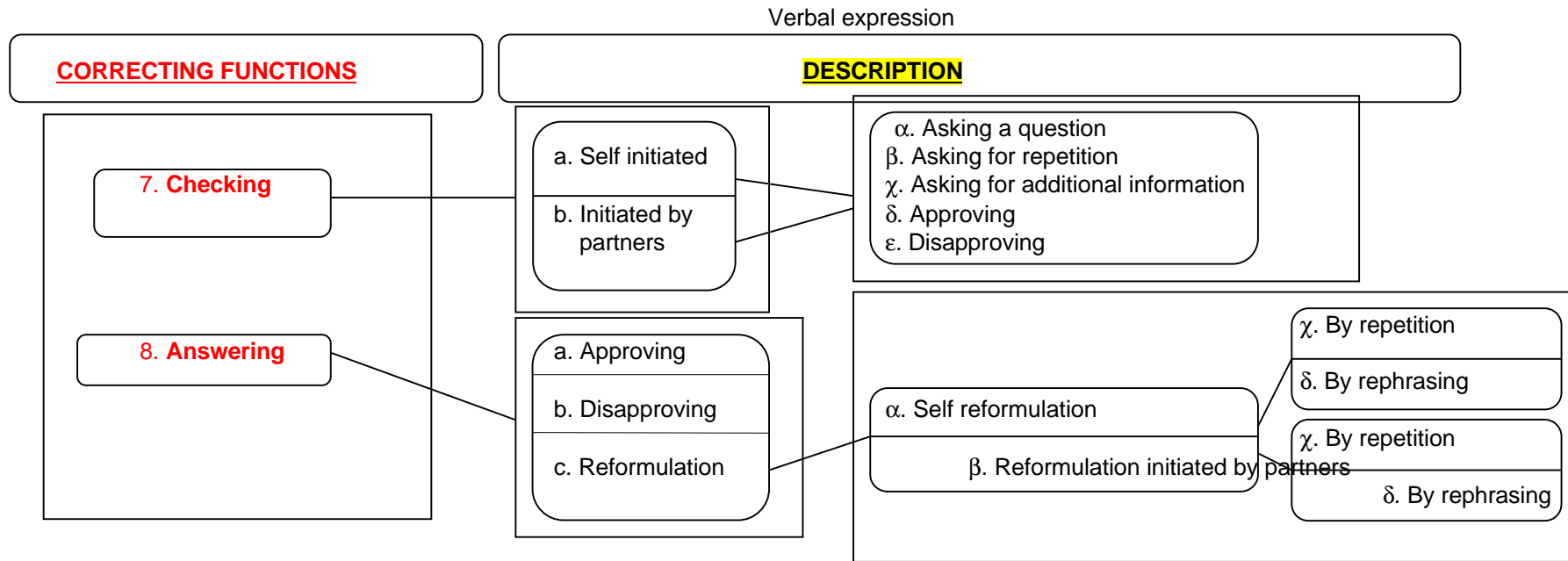
**ANNEXES** : les deux grilles d'analyses



**SECOND LEVEL MACROANALYSIS, ( R. JAKOBSON 1963)**







**2. Background and objectives of the project.** Short text stating the rationale for the project, the original objectives, and any re-orientation of these during the lifetime of the project with appropriate justification.

L'objet de cette recherche est l'étude des interactions entre professionnels de l'insertion (conseillers à l'emploi, formateurs, médecins) et des chômeurs en situation d'exclusion. Ce travail s'inscrit dans le cadre de deux contrats, respectivement SOE-CT98-2052 pour la zone Europe et ERBIC20-CT98-0503 pour notre partenariat avec une équipe moscovite.

Rappelons notre problématique présentée de façon plus détaillée dans le projet initial. Nous considérons que les problèmes de communication font partie des difficultés rencontrées par les professionnels de l'insertion. Ces problèmes constituent notre objet d'études. Plus particulièrement ceux que rencontrent les professionnels aux cours d'entretiens inévitables dans un processus d'intégration. Ainsi notre objectif est d'attirer l'attention sur des fonctionnements d'entretien qui ne vont pas du tout dans le sens des attentes et des finalités des partenaires, ce qui transforme dès lors ces fonctionnements en dysfonctionnements.

A l'analyse des fonctionnements (et dysfonctionnements) s'est ajoutée un essai d'évaluation de deux modes de formations centrés sur la prise de conscience du fonctionnement des entretiens. Dans le cadre de ce projet, il s'agissait d'évaluer des effets de ce type de formation sur le comportement des professionnels.

1. La co-construction du sens dans une interaction entre professionnels de l'insertion et chômeur
2. Tester un moyen de formation fondé sur la prise de conscience
3. Rappel de nos hypothèses

### **1. La co-construction du sens**

Dans le projet initial, nous nous sommes référés explicitement au fonctionnement des dialogues et à la co-construction interactive du sens tels que décrits dans nos précédentes parutions (Vivier, 1992, 1997). Nous rappellerons seulement que la communication ne saurait se comprendre comme un processus par lequel un énonciateur décode ce qu'un autre énonciateur a préalablement encodé. Le sens est donc co-construit. Il n'est en effet, ni le fait du locuteur ni de l'auditeur mais de la relation. L'intercompréhension est alors conçue non pas comme l'ajustement respectif de deux cognitions individuelles mais comme l'élaboration, au cours de l'interaction, d'une cognition distribuée sur les deux configurations cognitives incarnées par les interactants (Brassac et Stewart, 1996). Le sens d'un énoncé est donc le produit d'un travail collaboratif qui est construit par les partenaires en présence. En outre, selon Clark et Wilkes Gibbs (1986), il faut, pour que la compréhension soit possible, que les deux interlocuteurs partagent un ensemble de connaissances ou de croyances communes, appelé terrain commun. Ainsi, la notion de connaissance partagée est une base essentielle à celle de sens et une interaction peut donc être définie comme le lieu d'une activité collective de production de sens. Cette construction du sens dans l'interaction est un processus social, qu'on peut alors appeler travail de co-construction du sens.

Les entretiens étudiés ont été considérés comme des tentatives de dialogue et étudiés comme telles, avec des tours de paroles et des fonctions. En outre, un dialogue implique une composante réflexive dans la mesure où il suppose des représentations des rôles des partenaires : le locuteur doit prendre en compte la perception d'autrui comme partenaire (l'interlocuteur) opposée à la perception de soi (l'énonciateur). Dans la situation d'une relation asymétrique, on observe une temporalité alternative de l'échange (l'un écoute pendant que l'autre parle), à laquelle peut s'ajouter un décalage de connaissances et/ou un décalage de statut. La composante réflexive suppose également que le dialogue implique une mémorisation de l'historique de l'échange et des évaluations par rapport à son but ; ainsi que ces interactions complexes faites d'actes de contrôles et de reformulations, interactions par lesquelles se construisent les références communes et les ajustements qu'elles supposent. On se trouve alors face à " une boucle circulaire de contrôle et de correction par reformulation. Cette

réflexivité, avec la possibilité de correction qui l'accompagne, n'est pas accidentelle mais "essentielle au dialogue" (Vivier, 1993, 1997).

Les dialogues quotidiens s'autorisent des retours en arrière pour affiner et préciser les formulations initiales. Les reformulations ont donc aussi pour fonction d'explicitier un argument, une définition. Il existe deux types de reformulations : des auto - reformulations qui sont des reformulations effectuées par le locuteur de son propre discours et des hétéro - reformulations qui sont des reformulations par le locuteur du discours tenu par un des ses interlocuteurs (Apotheloz et Grossen, 1995).

Les reformulations comprennent les répétitions et les paraphrases. La répétition est la reprise de la phrase déjà énoncée, quant à la paraphrase, il s'agit du rapport entre plusieurs formes d'expression et un noyau sémantique commun. Ainsi, les paraphrases ne s'entendent pas comme conservant totalement le sens de l'énoncé initial. Lorsque les participants d'une interaction verbale sont conscients de leur difficulté à communiquer, ils mettent en œuvre des stratégies (dont la paraphrase), l'un pour élaborer le sens du texte obscur, l'autre pour améliorer le discours produit. Il s'agit de paraphrase par ajout (qui accroît la quantité d'information fournie dans un premier temps). Ceci montre que le sujet qui énonce a repéré un manque dans sa formulation initiale et tente de le corriger en ajoutant un élément d'information supplémentaire dans sa nouvelle formulation (Vivier, 1992, 1997; Jacquet, 1995). Il s'agit également de la paraphrase par omission (reprise avec l'omission d'une partie de l'énoncé), par substitution (avec une modification mais conservant le sens) ou permutation (reprise avec un déplacement).

Le processus de compréhension permet la construction d'une image mentale du discours en s'appuyant sur les connaissances linguistiques et extra linguistiques. Quand celui-ci pose problème, les reformulations peuvent participer à une élaboration plus efficace. Ainsi, ce sont ces possibilités qu'offrent les boucles de correction de revenir sur un énoncé formulé initialement, qui contribuent à dissiper les ambiguïtés et malentendus qui peuvent exister dans un discours.

## 2. Un moyen de formation : la prise de conscience

La pratique de l'entretien pour nombre de professionnels de l'exclusion comme pour les demandeurs d'emploi est empirique en ce sens qu'elle n'est pas formalisée, c'est-à-dire que ses détenteurs l'utilisent sans avoir une conscience de ce qui la constitue contrairement au psychologue du travail. Nous postulons que l'intérêt de théoriser sa pratique, c'est-à-dire de mettre en mots, ce qu'on a fait, donc faire un discours sur la pratique, est de pouvoir lui donner sens et peut-être améliorer les modalités de contrôle propres à cette pratique. Bref, éviter de faire le contraire de ce que l'on voudrait faire, par exemple empêcher un interlocuteur de prendre des initiatives thématiques alors que l'on voudrait qu'il s'exprime.

Cependant, il est difficile de transformer l'expérience en connaissance, de prendre du recul par rapport à sa pratique quotidienne au point de pouvoir "la dire". Nous postulons que la description par un tiers d'un fonctionnement langagier doit entraîner une prise de conscience qui amène une connaissance de son propre fonctionnement ou métacognition. Il y a métacognition à chaque fois qu'il y a recul par rapport à l'action pour analyser cette dernière et mieux la contrôler. **La prise de conscience devrait ainsi permettre d'élaborer une connaissance sur ses propres procédures, ses propres manières de faire, une métaconnaissance.** Le mécanisme de prise de conscience consiste en une conceptualisation, autrement dit en "un passage de l'assimilation pratique à une assimilation par concepts" (Piaget, 1974). La prise de conscience est elle - même une conduite qui est en interaction avec les autres conduites : on n'agit plus de la même façon avant et après une prise de conscience. Elle débute à partir des résultats de l'acte. Le retour d'information que le conseiller à l'emploi reçoit lui fournit un support pour agir sur lui - même. Ce feed - back comprend ainsi une dimension formative. En effet, selon Piaget (ibid.), "la prise de conscience est un processus qui intervient après coup pour opérer une reformulation conceptualisante des procédures mises en œuvre pour atteindre un but", elle permet donc la métacognition. Cette dernière peut elle - même contribuer à la mise en place de nouvelles manières de faire : en connaissant sa propre démarche, il devient possible d'agir sur cette démarche et de la modifier. Ainsi, la prise de conscience peut contribuer à susciter d'autres organisations, d'autres situations d'apprentissage, d'entretiens (notamment de recrutement, de re - dynamisation du processus de réinsertion professionnelle), d'autres comportements langagiers du conseiller à l'emploi (ceci s'applique également au psychologue du travail), donc entraîner des changements dans la pratique. Mais pour cela, il faut que les partenaires

engagés dans une pratique d'entretien soient en mesure de s'approprier ces analyses, en y reconnaissant quelque chose de transférable à ce qu'ils pensent être leur pratique vécue.

Cette recherche consiste aussi en une évaluation de modifications de comportements de partenaires à qui l'on aurait proposé deux formations courtes fondées sur la prise de conscience des dysfonctionnements vécus au cours de leur pratique d'entretien. L'enjeu en vaut la peine, car d'une part, du déroulement de ces échanges dépendrait le processus d'insertion des chômeurs exclus et d'autre part, l'efficacité du travail des professionnels de l'exclusion dépendrait en partie du fonctionnement des pratiques d'entretien. L'action de prise de conscience se fondera en partie sur l'analyse des interactions propres aux pratiques professionnelles d'entretien. Il nous incombe donc d'étudier et de modifier les dysfonctionnements des dialogues entre les partenaires précités.

### 3. Rappel de nos hypothèses

Nos premières hypothèses portent sur le fonctionnement des entretiens.

H1.1. Notre première hypothèse est que dans les dialogues entre partenaires professionnels de l'intégration (ou de l'insertion) et les demandeurs d'emploi, **il existe des dysfonctionnements** parce qu'habituellement la compréhension mutuelle et la référence à un "terrain commun" ne fonctionnent pas complètement ou même, ne fonctionnent pas du tout. En conséquence, les premiers bilans (*sous forme d'entretiens*) indispensables à un processus d'intégration ou d'insertion manquent d'efficacité. Comme dans tout dialogue, il peut exister des dysfonctionnements au cours des entretiens entre professionnels de l'insertion et chômeurs exclus. **Ces dysfonctionnements sont définis en fonction des finalités des entretiens.** Malgré l'intention du professionnel, ils peuvent occasionner des blocages quant à l'objectif de départ de l'entretien et aboutir à un échec de celui-ci, qui est rappelons le, d'amorcer un processus de réinsertion sociale par un projet de formation, d'où l'importance de repérer ces dysfonctionnements afin de les diminuer, voire de les éliminer.

Portée de cette hypothèse :

Conséquence de cette première hypothèse, nous postulons que si ne fonctionnent pas bien les dialogues propres aux premiers bilans (*sous forme d'entretiens*) indispensables à un processus d'intégration (ou d'insertion), c'est l'ensemble du processus d'intégration (ou d'insertion) qui est compromis.

H1.2. : Lorsque ces dysfonctionnements existent, nous postulons qu'ils sont à mettre en relation avec **une absence d'utilisation de " boucle de correction "** (énoncé initial - contrôle - reformulation). La difficulté que peuvent rencontrer les partenaires à exercer contrôle et reformulation peut conduire ces derniers à subir passivement un entretien sans même comprendre les énoncés du professionnel.

Ces hypothèses ont été affinées lorsque les équipes ont travaillé avec des catégories professionnelles et de chômeurs exclus variées. Notre second groupe d'hypothèses portent sur les effets des formations envisagées, des formations fondées sur la prise de conscience.

H2.1. Nous postulons d'une part, qu'une connaissance, chez les professionnels des mécanismes qui rendent compte des non-fonctionnements et des dysfonctionnements des dialogues, peut contribuer à modifier comportements et représentations chez ces mêmes personnes illettrées. En ce cas, la prise de conscience se fait à partir d'un compte rendu sur un entretien enregistré.

H2.2. Nous postulons en outre, qu'un entraînement procédural mettant en jeu la décentration (en faisant varier notamment les conditions de référencement) peut contribuer à modifier comportements et représentations des professionnels de l'insertion. En ce cas, la prise de conscience se fait sur le vif, en référence au fonctionnement (ou dysfonctionnement) repérés dans les situations de communication mises en scène pendant la séance de formation.

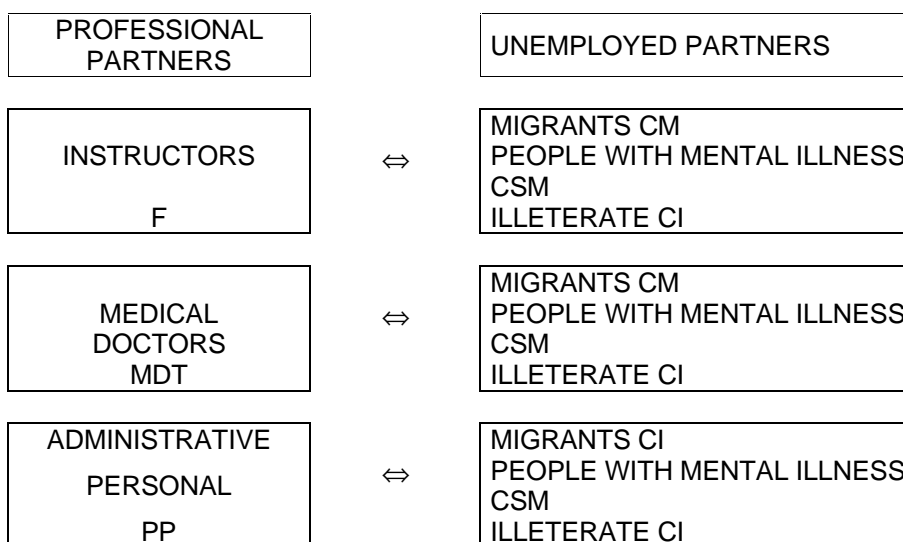
### 3. Scientific description of the project results and methodology.

This section is the main part of the report and should comprise different sections containing the analysis of the research carried out during the life-time of the project. It should also describe the methodology used and include the description of results highlighting the innovative aspects with respect to the state of the art in the specific field(s) of research (typically 50/60 pages). Where necessary, reference could be made to the annexes below.

1. Evolution de l'étude
2. Les problèmes rencontrés
3. La méthodologie
4. Les critiques
5. Les résultats

## 1. Evolution de l'étude

L'objectif est resté le même tout au long de l'étude pour la majorité des équipes. Mais les obstacles rencontrés dans la définition des terrains ont conduit chacune des équipes à considérer le projet proposé comme une source dont ils pouvaient s'inspirer. En fonction des possibilités offertes sur le terrain, chaque équipe a étudié des entretiens entre des partenaires qui ne représentent souvent qu'une partie des types prévus dans le projet initial.



En outre il n'a pas été toujours possible de suivre les mêmes couples pendant les trois entretiens et les deux processus de formation. Il est arrivé, à Badajos, que le même formateur ou le même Conseiller à l'emploi (Prospecteur Placier) soit suivi mais en étant enregistrés avec des chômeurs différents, même s'ils appartenaient à la même catégorie (illettré, migrant ou sortant d'une prise en charge pour problèmes de santé mentale). Enfin il faudra distinguer des équipes qui n'ont repris que partiellement la méthode d'analyse commune. Mais il faut reconnaître que, dans ce cas, elles ont ajouté des analyses complémentaires fort intéressantes.

On notera aussi des évolutions locales et intéressantes dans la méthodologie de l'analyse. Ainsi, en France, par rapport à la formulation du projet initial, nous avons suivi l'évolution de la profession et nous avons remplacé " Prospecteur Placier " (PP) par " Conseiller à l'Emploi " (CE).

## 2. Les problèmes rencontrés

Depuis la rédaction de notre projet initial, un certain nombre de problèmes ont été soulevés. Ils relèvent de difficultés rencontrées sur le terrain et d'analyses des données.

**2.1 Problèmes sur le terrain :** Des problèmes d'enregistrements nous ont conduit à modifier le timing et l'organisation de la méthodologie.

**Des exemples à Caen :** Une équipe de terrain devait être un centre de l'A.P.A.J.H Formation (Association Pour Adultes et Jeunes Handicapés) située à Ifs. Le travail avait été préparé avec l'équipe pédagogique. Un changement de terrain d'observations s'est avéré nécessaire suite à des changements d'attitudes propres à la direction et/ou au conseil d'administration, ce qui a conduit à refuser de filmer les interactions comme cela avait été convenu. L'interdiction de filmer les

interactions, nous a d'autant plus surpris que nous offrons le maximum de garanties : une convention propre au terrain entre l'Université et l'institution, convention qui prévenait contre toute utilisation abusive des images. Suite à ce désaccord inattendu, nous avons refusé ces contraintes qui altéraient trop notre projet. Nous avons dû en conséquence, rechercher d'autres terrains et ainsi modifier le timing prévu. Un autre exemple caennais : l'agence ANPE d'Argentan. La négociation pour obtenir les accords à l'échelon régional et national a demandé plus d'une année !

Nous aurions aimé qu'un même chômeur vive des entretiens avec un médecin, un formateur et un conseiller à l'emploi. La rigueur expérimentale en aurait tiré bénéfice or beaucoup d'obstacles n'ont pas rendu possible cette organisation. A Caen comme pour les autres équipes, il a fallu se réorganiser et redistribuer les cursus. En conséquence, au lieu d'avoir effectué tous les enregistrements pour toutes les interactions et au lieu d'être passé ensuite aux analyses (cf. premier rapport), nous avons procédé par cycle, ce qui a profondément modifié le timing. Nous avons ainsi effectué un premier cycle "Enregistrements et analyses des interactions Formateur - Chômeurs Illettrés et CSM". Puis nous avons commencé les autres cycles : les interactions " Formateur - Chômeurs migrants, puis Conseillers à l'emploi avec Chômeurs, puis Médecin etc....

**Les difficultés liées au phénomène de résistance** : Il n'est pas évident de négocier ce genre de projet avec des professionnels de l'insertion. Malgré les précautions prises, le risque est de provoquer chez les professionnels comme chez les chômeurs, la dénégation ou la culpabilisation, rejet devant l'image ressentie comme dévalorisante. Le refus de s'impliquer dans ce type de démarche peut ainsi se dégager de la crainte d'une remise en question, cela revient à être évalué. Une telle méthode, même si elle est formative, est souvent perçue comme une épreuve ou un risque pour ceux qui la subissent. " Elle touche jusqu'à l'équilibre personnel en mettant en cause leur niveau de compétence, leur reconnaissance sociale, le fondement de leur personnalité même. " (Lemoine, 1995). Concernant leur pratique, ces situations d'observation créent, pour les professionnels de l'insertion, un certain inconfort et dérangent les habitudes. La présence d'observateur gêne. " Le facteur inducteur de l'effet de présence vient du sentiment d'évaluation induit par l'observation dont on est l'objet " (Desportes, 1975). Quand les professionnels en formation n'ont pas accès aux informations les concernant suite à une observation, ils ont le sentiment d'être évalués. L'évaluation relève d'un jugement de valeur porté sur autrui et ce processus a tendance à figer les évolutions. Au contraire, quand ils peuvent prendre connaissance des éléments d'analyse, ils peuvent se les approprier et les utiliser pour tenter de modifier leurs conduites. L'évaluation joue sur le sentiment et l'aspect affectif, souvent traité en termes d'estime de soi. "L'information analytique introduit à une attention focalisée sur un élément de la conduite, ce qui porte le sujet à un commencement d'auto - analyse, source d'une maîtrise et d'une reconstruction des aspects de sa conduite pris en compte " (Lemoine, 1996 ). Nous avons veillé à présenter le projet comme une occasion pour les partenaires de tirer profit d'un renvoi utilisable pour être plus performant dans le processus d'intégration. L'anonymat est garanti. De plus, nous nous sommes présentés non pas comme des experts ayant des leçons à leur donner, mais simplement comme des professionnels disposant d'instruments d'analyse transparents et cherchant à définir une méthodologie de recherche appliquée, utile aux praticiens.

Quelques exemples spécifiques recensés :

- Il n'a pas été toujours possible d'obtenir l'autorisation de filmer. Quelquefois, il a fallu se contenter de l'enregistrement audio (exemple à Bologne avec les médecins).
- Avec les conseillers à l'Emploi, à Caen, il n'est pas possible de définir a priori quel type de chômeur sera enregistré (au moins pour les pré tests). Nous avons pu cependant les classer a posteriori. De la même manière, à Moscou, les conseillers à l'emploi, du fait du contexte légal, ne sont pas autorisés à accéder aux documents précisant l'appartenance à la catégorie santé mentale de leurs usagers (cf. résultats de l'équipe russe dans notre rapport 2001).
- La mortalité expérimentale : le suivi que suppose les 3 entretiens et les formations 1 et 2, n'est pas évident à réaliser. Sur les 5 sujets ayant vécu un entretien " pré-test " dans l'agence ANPE (Caen), l'agence n'en a revu qu'un seul, ceci pour des raisons diverses (y compris celle de retrouver un emploi !).
- Nous avons rencontré des difficultés pour enregistrer des interactions médecins-chômeurs. A Caen, Après avoir effectué deux enregistrements avec un médecin habitué à pratiquer l'enregistrement dans le cadre de l'analyse systémique, nous n'avons pas réussi à enregistrer d'autres données. Plusieurs autres tentatives ont été faites, mais nous sommes heurtés à des

résistances venant du corps médical d'une part. D'autre, part, il est arrivé que des médecins engagés dans l'aide à l'insertion tentent de nous aider. Mais ils se sont heurtés aux résistances des sujets (quelquefois en situation irrégulière et sans papiers) qui refusaient tout enregistrement même simplement audio. Ainsi, l'équipe de Caen a dû se contenter de deux interactions réalisées avec le même médecin, un premier entretien du type questionnaire où le professionnel demande beaucoup d'informations, un second plus libre. L'équipe de Nancy a réussi un suivi jusqu'à l'entretien 2 avec le même médecin. Seule l'équipe de Bologne a réalisé une douzaine d'entretiens avec un même médecin.

Ainsi notre population de sujets résulte d'un compromis entre les exigences d'analyse de dialogue qui demandent beaucoup de temps et l'urgence d'obtenir et d'utiliser une première analyse dans le projet de formation et aussi des difficultés à obtenir notamment un suivi des mêmes partenaires chômeurs.

**2.2. Les problèmes relevant du traitement des données :** la transcription méticuleuse des entretiens et leur analyse demandent beaucoup de temps. En plus, il était nécessaire de former des étudiants à le faire. C'est pourquoi nous ne pouvions réaliser un grand nombre d'analyses.

### 3. La méthodologie

#### 3.1. Rappel de notre situation d'observation

Le principe de base de ce travail est de placer les demandeurs d'emploi exclus en situation d'entretien avec des professionnels de l'insertion. Les professionnels de l'insertion sont tour à tour médecins, formateurs et enfin conseillers à l'emploi. Lors de l'entretien, les deux partenaires (chômeurs en situation d'exclusion / professionnels de l'insertion) sont en situation de face - à - face. Les entretiens sont filmés par deux caméras, une caméra dirigée vers chaque partenaire, ceci afin d'observer leurs comportements non verbaux. L'entretien est également enregistré au moyen d'un magnétophone numérique afin de disposer d'un bon enregistrement pour étudier le langage verbal.

#### 3.2. Rappel du déroulement de l'expérimentation et du recueil des données

|                          |                   |                          |                   |                          |
|--------------------------|-------------------|--------------------------|-------------------|--------------------------|
| <b>PRE-TEST 1</b>        |                   | <b>POST-TEST 1</b>       |                   | <b>POST-TEST 2</b>       |
| DIALOGUE 1               | <b>TRAINING 1</b> | DIALOGUE 2               | <b>TRAINING 2</b> | DIALOGUE 3               |
| 1 <sup>st</sup> ANALYSIS |                   | 2 <sup>nd</sup> ANALYSIS |                   | 3 <sup>rd</sup> ANALYSIS |

##### **Première phase : le pré-test.**

C'est une situation de premier entretien entre le professionnel de l'insertion et le chômeur en situation d'exclusion, qui est préalable au démarrage des formations. Il s'agit par exemple, d'échanges entre le chômeur exclu et le professionnel de l'insertion à propos de son parcours professionnel et du type de formation envisagée.

Nous procédons ensuite à l'analyse de ce premier entretien, et plus particulièrement aux modes de fonctionnements de celui - ci.

##### **La formation 1.**

Elle consiste à faire prendre conscience aux professionnels des fonctionnements et dysfonctionnements inhérents aux dialogues.

##### **Deuxième phase : le post-test 1.**

Ce post - test 1 fait suite à la prise de conscience. Il consiste en un second entretien mettant en présence le même professionnel de l'insertion et le même chômeur en situation d'exclusion. Nous souhaitons observer à l'issue de ce deuxième entretien des modifications dans les dialogues entre les deux partenaires de l'interaction.

##### **La formation 2.**

Elle est qualifiée de " procédurale " ; grâce à des entraînements procéduraux, la prise de conscience des dysfonctionnements se fait en situation. Le but est d'entraîner les sujets à s'adapter au partenaire malgré les changements de conditions de référencement.

### Troisième phase : le post-test 2.

Le troisième entretien est le dernier. Il permet de mesurer d'une part l'impact de l'organisation procédurale sur les dialogues entre le professionnel de l'insertion et le chômeur en situation d'exclusion, et d'autre part d'évaluer les transformations du comportement du professionnel et celles du fonctionnement de l'interaction elle-même.

### 3.3. Rappel des règles de transcription des données

Pour analyser le contenu des enregistrements, il faut les transcrire. Cela a nécessité, lors du 1<sup>er</sup> workshop, que les partenaires s'entendent sur les règles de transcription et sur les codes utilisés.

CE = conseiller à l'emploi ; C = chômeur ; CI chômeur illettré ; F formateur ; CE conseiller à l'emploi ; M médecin

P1 = 1er tour de parole du professionnel de l'insertion et 1 à X = numéros des tours de parole.

/ = pause brève ; // = pause longue ; § = unité fonctionnelle ; : = allongement syllabique ; ? = intonation montante

un code surligné en gras signifie qu'il y a un chevauchement : C chevauche CE, c'est-à-dire que lorsque CE commence à parler, C parle presque en même temps.

### 3.4. L'analyse des données

- **Macro-analyse**

- 1. La finalité

- Tout d'abord, nous déterminons le but, la finalité de l'entretien par rapport à ce qui a été dit. Ensuite, l'analyse porte sur divers niveaux qui correspondent à différents découpages.

- Exemple :

- FINALITE CE (Caen)

- L'entretien avec le conseiller à l'emploi se déroule à l'A.N.P.E. d'Argentan (Agence Nationale Pour l'Emploi). Le conseiller à l'emploi reçoit le chômeur en situation d'exclusion en entretien individuel sur convocation. L'objet de cet entretien est de "redynamiser" le processus de recherche d'emploi en faisant un bilan avec le chômeur sur son parcours professionnel, le conseiller à l'emploi propose et suggère des ateliers d'aide à l'emploi, oriente vers des centres de formation professionnels. Cinq entretiens sont enregistrés avec deux conseillers à l'emploi.

- 2. Le séquençage

- Le premier niveau d'analyse concerne le découpage du corpus en séquences : on découpe le corpus en grandes parties, chacune caractérisée par une continuité thématique. Cela permet de vérifier la continuité de l'entretien et son rapport avec la finalité de l'entretien.

- 3. Les tours de parole (TDP)

- Nous comptons le nombre de tours de parole pour chaque partenaire.

- 4. Les unités fonctionnelles (macro – analyse et micro – analyse)

- C'est le dernier niveau de découpage auquel correspondent deux autres niveaux d'analyse. Tout d'abord, chaque tour de parole comprend une ou plusieurs unités fonctionnelles, ensuite, ces unités fonctionnelles vont se découper de la façon suivante :

- à chaque fois qu'il y a un changement de tour de parole ;
    - à chaque fois qu'il y a un changement de thème à l'intérieur d'un même tour de parole ;
    - à chaque fois qu'à propos d'un même thème, il est donné des informations différentes au sein d'un même tour de parole. Les unités fonctionnelles sur le corpus sont séparées par le signe §.

Ces indices permettent de calculer 2 rapports :

- Un indice de richesse verbale : nombre de mots / temps de parole



- Et un indice de prolixité : nombre d'unités fonctionnelles / nombre de prises de parole

- **Microanalyse des fonctions**

Le troisième niveau de découpage nécessite l'utilisation de deux grilles d'analyses. En effet, nous analysons deux niveaux différents : un niveau "fonctions de communication" et un niveau "boucles de correction".

**Le niveau "fonctions de communication"** : permet de déterminer les fonctions globales des unités fonctionnelles employées. Ainsi, on peut dire "à une unité fonctionnelle correspond une fonction cognitive", cette fonction correspondant à une des fonctions de communication de Jakobson. Cette grille répond à la question "qu'est - ce qui est exprimé ?". L'analyse ainsi réalisée montre la nature même de l'entretien (directif, semi - directif, libre) et détermine quelles sont les fonctions de Jakobson les plus utilisées par les deux partenaires. Cette analyse confirme et affine les trois niveaux précédents.

Cette grille des fonctions permet d'analyser toutes les unités fonctionnelles de façon générale, à une unité fonctionnelle correspond une fonction cognitive. Elle répond à la question "qu'est-ce qui est exprimé?". Elle a été élaborée à partir des fonctions de Jakobson et concerne par conséquent les fonctions de communication. Voici une description des sous-composantes de cette grille :

1. Fonction phatique

ÿ *Prendre contact*: est utilisé en début d'entretien, on y trouve, entre autre, des formules de politesse usuelles.

ÿ *Demande de disponibilité* : sert surtout lors des entretiens de groupe mais peut se trouver dans un entretien de face à face quand un des interactants n'est pas attentif.

ÿ *Maintenir le contact* on trouve les composantes suivantes:

- les phatiques: le locuteur en place (L<sub>1</sub>) s'assure que l'autre le suit bien "hein?" "n'est ce pas?"...
- les régulateurs: l'interlocuteur (L<sub>2</sub>) fait comprendre à l'autre qu'il le comprend, qu'il le suit "mmh", "ouais"...
- la complétion: L'interlocuteur (L<sub>2</sub>) dit un mot ou un groupe de mots à la place du locuteur parlant (L<sub>1</sub>), ce mot ou ce groupe de mots donné est en chevauchement avec le tour de parole du locuteur en place sans pour autant le lui couper. Il a simplement un rôle aidant.

2. Fonction informative

ÿ *Informers* : On y trouve les diverses composantes :

- description: Etat de fait. On rencontre cette composante quand la personne parle au présent pour décrire une situation ou informer quelle est la situation actuelle. Mais également quand le passé est employé, dans ce cas elle est couplée avec la composante "raconter".
- explication: Plus de détail par rapport à la composante "description". Souvent après une description: la première réponse sera une description, si il y a plus de détails alors c'est une explication.
- justification: Dans le sens où ce qui est dit sert à se justifier.
- constat: Dans le sens "je prend connaissance du fait", on y trouve également les "ah oui", "ha d'accord".
- argumentation: Quand le locuteur développe un raisonnement.
- prédiction: Quand le verbe est au futur
- supposition: Quand il y a un "si.." ou "peut-être...", quand le verbe est au conditionnel.

3. Fonction expressive

ÿ *Exprimer sentiments personnels*: il faut mettre tout ce qui a trait aux sentiments de la personne, par exemple quand elle dit "il me semble", "je ne sais pas", "je crois", "je doute", "j'aime bien", "j'aime pas"...

#### 4. Fonction conative

ÿ *Exprimer une requête*: Dans le sens où l'on demande si l'on peut obtenir quelque chose.

Cela n'a rien à voir avec une question normale. La question, elle, sera répertoriée sous la composante "demande" lors de l'analyse.

ÿ *Donner une consigne*: il faut se détacher de l'utilisation usuelle du mot consigne ("situation de consigne"). Il faut l'entendre dans le sens où il "faut faire quelque chose", c'est une action à produire, par exemple: "il faudrait retirer du stage", "faut s' renseigner...".

#### 5. Fonction méta-communicative

ÿ *Définir un mot*. Dire ce que signifie pour soi tel mot ou telle expression etc.

ÿ *Emettre un jugement sur le déroulement de l'entretien*: dire ce que l'on pense de l'interaction qui est en train de se dérouler.

#### 6. Fonction poétique

ÿ *Effet de style sur le message* : On y trouve tout ce qui a rapport à l'humour, l'ironie, etc.

### • **Micro-analyse des boucles de correction**

Une grille spécifique porte sur les " boucles de correction ". (Vivier, 1992, 1997 Une boucle de correction correspond au schéma suivant :

- Formulation initiale
- Contrôle
- Reformulation

Cette grille de macro – analyse permet d'étudier les boucles de correction, et de différencier celles – ci des simples questions / réponses n'ayant pas valeur de contrôle linguistique.

On s'intéresse notamment aux actes de contrôles et aux actes de retours

1. Les actes de contrôle concernent tout ce qui se réfère à l'environnement psychologique et physique des interactants. Par l'environnement psychologique, nous entendons tout l'ensemble des valeurs et des croyances (qui n'ont pas été évoquées auparavant dans le corpus sinon cela ferait partie des fonctions de correction) mais aussi l'ensemble des connaissances du sujet, par exemple: deux individus parlent de la pluie et du beau temps puis l'un des deux dit "il me semble que 4x8 font 28, c'est ça n'est-ce pas?". On trouve ici une demande de confirmation intervenant dans le cadre d'une fonction de contrôle des connaissances du locuteur.

#### 2. Les retours par reformulation

La reformulation est le troisième temps de la boucle de correction. Il existe différentes formes de reformulation:

ÿ *l'auto-reformulation*: le locuteur reformule ce que lui même a dit. La formulation initiale est de lui.

ÿ *l'hétéro-reformulation*: l'interlocuteur (L<sub>2</sub>) reformule ce que le locuteur (L<sub>1</sub>) a dit. La formulation initiale n'est pas de lui.

ÿ *par répétition*: la reformulation est identique à la formulation initiale E<sub>2</sub> = E<sub>1</sub>

ÿ *par paraphrase*: la reformulation diverge par rapport à la formulation initiale mais tout en gardant le sens.

ÿ *par correction*: dans ce cas c'est une auto-reformulation, le locuteur reformule tout de suite car il s'est trompé (de mot, d'expression, etc.)

### **4. Les critiques**

#### **4.1. Critique de la méthodologie**

La variété du matériel utilisé a généré des difficultés pour réaliser une “ banque ” de données. Toutes les caméras ne sont pas homogènes (formats d’enregistrement) et cela a posé des problèmes pour l’usage et le stockage des enregistrements en plus d’un coût pour la conversion des formats.

Certains enregistrements n’ont pas été utilisés car il est arrivé que les caméras soient mises en route une fois les personnes installées et/ou il est arrivé que ces mêmes caméras soient éteintes avant le départ des partenaires. Or un dialogue possède un rituel d’ouverture et de fermeture. Il a fallu pour améliorer la prise de vue et de son, commencer avant la demande d’autorisation. En cas de refus (ce qui est arrivé), nous avons éteint et avons effacé les enregistrements.

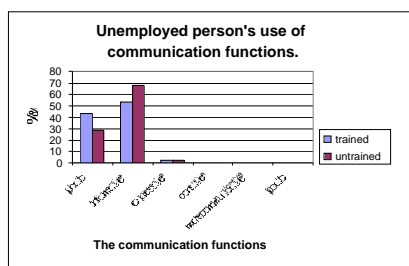
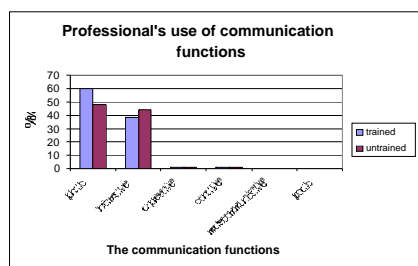
#### 4.2. Critique du traitement des données

Les grilles et la complexité des données langagières. Les grilles utilisées sont réductrices et des données non verbales et prosodiques pourraient apporter des informations précieuses. Nous avons commencé à élaborer des telles grilles (voir en annexes).

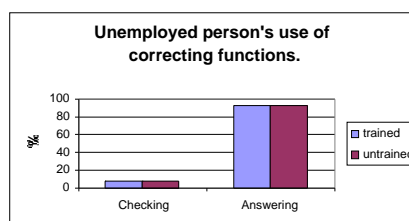
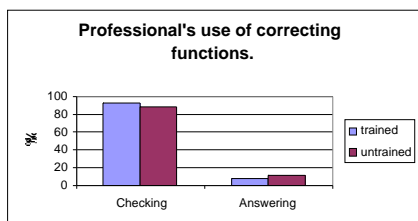
Une double méthode d’analyse La méthode d’analyse est longue et cela retarde les premiers renvois de la formation 1. Il faudrait adopter une méthode d’analyse plus courte pour faire les renvois ; En revanche un approfondissement des données suppose plusieurs autres grilles pour effectuer des analyses plus fouillées sur les paraphrases, les modalités, les référenciations temporelles, le non verbal, la logique interlocutoire, etc.

La subjectivité des analyses, la variété des transcripateurs et la méthode des juges. Par des réunions de travail régulières, des reprises de même corpus par deux étudiants différents, nous avons essayé de limiter cette subjectivité. Pour tester nos analyses, nous avons profité de la venue d’étudiants étrangers (suédois) qui sous la direction d’une collègue ont repris notre grille sur deux corpus déjà analysés et ont trouvé des résultats très proches. Leur travail a été l’objet d’un mémoire universitaire. En voici un extrait : *“ The main aim of this essay is to investigate whether the method of analysis can be considered an objective method. First - and second-level-analysis have been made of three dialogues. ... We find the great proportion of similarities quite promising to enable the forming of a model simple enough to be used by people of different native language... A comparative analysis of one of the dialogues between the results of a trained person and an untrained person showed that their analysis do not differ to a great extent. ... Nevertheless, in spite of some differences, the results indicate that it could be possible to use this methodology in a European context. ”* Extrait de *“ Testing the methodology of communication analysis ”* mémoire réalisé par Helena Bertilsson, Tove Franzén & Anna Glennhage (Erasmus students from Uppsala University) sous la direction d’A. Pineau (MC, Université de Caen). Les principaux résultats suivants illustrent notre propos :

- Comparaison de l’utilisation des fonctions de communication de Jakobson entre un sujet “expert” (formé à l’analyse) et un sujet novice :



- Comparaison de l’utilisation des fonctions de correction entre un sujet “expert” (formé à l’analyse) et un sujet novice :



## La critique du groupe contrôle

Cette critique est inévitable. Mais a t elle un sens ici ? Au procédé habituel, nous avons préféré réaliser deux modes de contrôle, c'est-à-dire organiser des comparaisons en commençant à faire varier les partenaires : trois types de chômeurs et 3 types de professionnels ; commencer une comparaison intra-individuelle dans un style de micro développement ; et suite aux premiers résultats, commencer à enchaîner un suivi de trois entretiens où le chômeur reçoit les formations et un suivi du même professionnel avec d'autres chômeurs. L'hypothèse est que si le professionnel établit une relation très verticale et contrôle toutes les initiatives de l'entretien, le chômeur, en face ne peut développer de tactiques, quelle que soit sa coopération au cours de formations reçues. Un entretien est une interaction. Il faut un professionnel capable de souplesse pour que le comportement langagier du chômeur puisse évoluer. Articuler ainsi les deux suivis permet de le montrer, ce que nous faisons dans le cadre du projet " exclusion et dialogue " et cela est rendu possible par ce que nous avons mis en place dans le cadre d'un programme de recherche GPLI.

**Les effectifs** : L'ensemble des résultats porte sur le nombre de dialogues suivants

| Equipes              | Pre-test  |           |           | Post-test 1 |          |           | Post-test 2 |          |          |            |
|----------------------|-----------|-----------|-----------|-------------|----------|-----------|-------------|----------|----------|------------|
|                      | F         | PP        | M         | F           | PP       | M         | F           | PP       | M        |            |
| <b>Professionals</b> |           |           |           |             |          |           |             |          |          |            |
| <b>Caen</b>          | 11        | 6         | 2         | 6           | 1        | /         | 5           | 1        | /        | <b>33</b>  |
| <b>Nancy</b>         | 5         | /         | 5         | 3           | /        | 5         | /           | /        | /        | <b>18</b>  |
| <b>Badajoz</b>       | 5         | 6         | 3         | 4           | 6        | /         | 4           | 6        | /        | <b>34</b>  |
| <b>Bologna</b>       | /         | /         | 6         | /           | /        | 7         | /           | /        | /        | <b>13</b>  |
| <b>Joensuu</b>       | /         | 1         | /         | /           | /        | /         | /           | /        | /        | <b>1</b>   |
| <b>Moscow</b>        | /         | 15        | /         | /           | /        | /         | /           | /        | /        | <b>15</b>  |
| <b>Σ</b>             | <b>21</b> | <b>28</b> | <b>16</b> | <b>13</b>   | <b>7</b> | <b>12</b> | <b>9</b>    | <b>7</b> | <b>0</b> | <b>114</b> |

Par précaution méthodologiques nous présenterons les résultats ligne par ligne. Le caractère commun de la méthodologie étant susceptible de variations trop importantes qui ne seraient pas contrôlables ; cependant s'il s'avère que des analogies dans les résultats conduisent à repérer des constantes en dépit de toutes ces variations. Nous pourrions considérer que nous rencontrons des faits qui méritent attention.

## 5. Les résultats

Sans reprendre la synthèse des résultats présentée dans le résumé précédent, nous présentons nos résultats en restituant le parcours type d'insertion des demandeurs d'emploi. Un demandeur d'emploi peut, en effet, dans un premier temps, rencontrer un prospecteur placier ou « conseiller à l'emploi » lequel l'orientera pour entamer un parcours de formation vers un formateur ou/et vers un médecin du travail.

Pour chaque catégorie professionnelle exposée, nous débuterons par la méthodologie commune et enchaînerons avec les méthodologies complémentaires quand des prolongements ont été menés.

- 5.1. Les prospecteurs placiers ou conseillés à l'emploi
- 5.2. Les médecins
- 5.3. Les formateurs

### 5.1. Les prospecteurs placiers ou conseillés à l'emploi

L'ensemble des résultats porte sur le nombre de dialogues suivants :

| Equipes | Pre test | post test1 | post test2 | T  |
|---------|----------|------------|------------|----|
|         | CE(PP)   | CE(PP)     | CE(PP)     |    |
| Caen    | 6        | 1          | 1          | 8  |
| Badajos | 6        | 6          | 6          | 18 |
| Joensuu | 1        | /          | /          | 1  |
| Moscou  | 15       | /          | /          | 15 |
| T       | 28       | 7          | 7          | 42 |

*N entretiens répartis en fonction des types de chômeurs et des résultats*

| Chômeurs | CI | CSM | Migrants |
|----------|----|-----|----------|
| Caen     | 6  | 1   | 1        |
| Russe    | 11 | 2   | 2        |
| Finlande |    |     | 1        |
| Badajos  | 2  | 2   | 2        |

### Résultats 1 : les fonctionnements et les dysfonctionnements repérés dans les pre tests

A Caen : 5 interactions conseillers à l'emploi et partenaires chômeurs

Analyse des séquences, nombre de mots et temps de parole pour les 5 entretiens du pré-test.

La **finalité** des professionnels dans ces 5 entretiens, est d'échanger avec le demandeur d'emploi dans le but de l'entendre exposer ses attentes sur son avenir professionnel (ent. n°1 et 4) ; sur une sur demande de financement (ent. n°2), la création d'entreprise (ent. n°3), la préparation à un permis poids lourd (ent. n°5).

Si l'on prend en compte les différents indices propre à l'**analyse des séquences**, les résultats varient selon les entretiens ; certains semblent cohérents et bien structurés

*ex : ent.1 : le nombre total de séquences est élevé : 17 séquences ayant été dégagées du corpus. Mais deux d'entre elles se distinguent des autres, car elles comportent des sous-parties qui sont beaucoup plus longues que les autres séquences et ces sous parties sont bien dans le thème prévu selon la finalité : .il s'agit de S8 (la formation envisagée), S9 (les offres d'emploi). Par ailleurs, l'entretien semble bien structuré, car les séquences d'ouverture et de fermeture sont présentes. De plus, cet entretien détient une certaine cohérence interne. En effet, les différents thèmes sont abordés les uns à la suite des autres. En outre, il n'y a pas de chevauchement des divers thèmes.*

D'autres plus confus :

*Ex : ent. n°2 : Le nombre total de séquences est très élevé: 32 séquences ont été dégagées du corpus. Il, ce qui fait pratiquement le double du corpus I (17 séquences). Elles abordent de nombreux thèmes et ne comportent aucune sous-partie. L'entretien semble bien structuré du fait de la présence de séquences d'ouverture et de fermeture. Cependant, **cet entretien ne détient pas de cohérence interne, car les thèmes ne sont pas abordés les uns à la suite des autres, ils se chevauchent, ils y a des retours, des reprises de thèmes antérieurs.** Cependant, **le thème de la demande de financement qui est l'objet de cet entretien est abordé assez tôt dans l'entretien (à partir de c7 qui correspond à S5).** Ce thème est présent tout au long de l'entretien entrecoupé par d'autres thèmes. De plus, certains passages ressemblent à des digressions comme S10 et S11 qui n'ont pas de rapport direct avec la demande de financement du chômeur, que d'ailleurs le conseiller à l'emploi tente de justifier. Ainsi, nous cernons difficilement le déroulement de l'entretien qui ne paraît pas suffisamment cohérent.*

Même remarque pour l'entretien n°3,4 et5

**Pour ce qui concerne les tours de paroles, le nombre de mots, le nombre d'unités fonctionnelles, les temps de parole, le bilan est clair pour 4 entretiens sur 5 : le partenaire demandeur d'emploi s'exprime peu , il utilise moins de temps de parole, produit moins de mots et c'est le partenaire CE qui est l'origine de la majorité des thèmes .**

*L'entretien n°1 fait à cet égard, exception : on ne note pas de déséquilibre*

*concernant le temps de parole et le nombre de mots. Il n'y a pratiquement pas de différences entre le CE et le chômeur. La constatation d'un équilibre est ensuite étayé par un autre indice quantitatif qu'est le temps de parole. Effectivement, le CE parle aussi longtemps que le chômeur (14,05 minutes sur 28 minutes d'entretien). Par ailleurs, le calcul de l'indice de prolixité confirme cet équilibre entre le CE et le chômeur. Il est important de préciser que l'indice de prolixité permet de repérer quantitativement l'allure du corpus et qu'il est, en outre, possible de le mettre en relation avec la relation hiérarchique de chaque partenaire de l'interaction. On relève, lors de cet entretien que les indices de prolixité sont identiques chez le CE et le chômeur : 5 pour le CE et 5 pour le chômeur (indice A) ; 14 pour le CE et 14 pour le chômeur (indice B). ainsi, les indices de prolixité révèlent que le CE ne détient pas une position dominante par rapport au chômeur, que la position du CE ne peut être ainsi caractérisée de verticale (haute) et celle du chômeur ne peut être caractérisée d'horizontale (basse). Ces constats vont dans le sens d'une symétrie au niveau des rôles des deux interactants dans l'entretien.*

A l'opposé, pour l'entretien n°2, on note d'importants déséquilibres concernant le temps de parole et le nombre de mots.

- Le CE emploie ainsi 2,5 fois plus de mots que le chômeur (2254 pour le CE et 856 pour le chômeur).

**- le CE parle 2,5 fois plus longtemps que le chômeur (21,74 minutes sur 30 minutes d'entretien). Une appropriation du temps de parole par le CE est ainsi relevée et l'hypothèse d'un quasi monologue peut donc être émise.**

Par ailleurs, le calcul des indices de prolixité confirme ce déséquilibre entre le CE et le chômeur ( plus élevés chez le CE que chez le chômeur : 7 pour le CE et 3 pour le chômeur (indice A), 13 pour le CE et 5 pour le chômeur (indice B))

Ainsi, le CE détient une position dominante par rapport au chômeur. La position du CE peut être ainsi caractérisée de verticale (haute). Le chômeur possède, quant à lui une position horizontale (basse).

Constats analogues pour les entretiens n°3, n°4, n°5.

**Ces constats vont dans le sens d'une asymétrie au niveau des rôles des deux interactants dans l'entretien.** Ainsi, quatre entretiens sur cinq manifestent l'expression de la verticalité en faveur des 3 conseillers à l'emploi et en outre d'un manque de structuration pour trois des entretiens en question, malgré la présence de séquences d'ouverture et de fermeture.

Un des entretiens est cependant bien structuré et illustre une relation symétrique entre un conseiller à l'emploi et un chômeur exclu.

### **Analyse des fonctions de communication, des actes de contrôle et des retours**

#### **Les fonctions**

**Dans l'ensemble des cinq entretiens, on constate que les deux interlocuteurs manifestent une tendance à communiquer sur un même registre. En effet, le conseiller à l'emploi et le chômeur utilisent principalement la fonction phatique et la fonction informative et ce, dans des proportions proches. Nous signalons une tendance pour le CE à utiliser plus fréquemment la fonction informative.. Quant aux autres fonctions de communication, elles sont peu usitées ou quasi inexistantes. L'utilisation de la fonction phatique par les deux intervenants se fait dans le but de maintenir le contact**

**Pour la fonction informative, on note un distribution assez complexe mais on remarque une symétrie entre les deux partenaires dans leur utilisation du constat, de l'explication et de la justification. On trouve en outre, chez le professionnel des descriptions et en quantité plus limitée, d'autres formes d'informations telle que la supposition.**

#### **Les contrôles et les retours**

**L'étude des contrôles et des retours, ne présente pas de grande différences entre les 2 partenaires d'un même entretien. En effet, le conseiller à l'emploi et le chômeur emploient majoritairement la fonction contrôle et également dans les mêmes proportions la fonction retour. Le chômeur semble avoir un rôle aussi actif que le conseiller à l'emploi.**

**On peut noter l'importance des approbations pour les deux partenaires et des reformulations chez le CE (moins chez le chômeur) des reformulations qui sont d'ailleurs des reformulations auto initiées sous forme de paraphrases.**

**Remarquons que lorsque le conseiller à l'emploi contrôle c'est pour poser une question majoritairement et pour approuver dans une moindre mesure tandis que le chômeur approuve majoritairement et désapprouve dans une moindre mesure.**

**Par ailleurs, les composantes principales de la fonction retour chez le conseiller à l'emploi sont « reformuler et approuver » et ce, dans les mêmes proportions ; tandis que chez le chômeur c'est dans une moindre mesure.**



**Le type de reformulation employé par les deux partenaires est l'autoreformulation : ils reformulent donc avec leur propre émission. De plus, la nature de la reformulation utilisée par le chômeur et le conseiller à l'emploi est la paraphrase, avec en plus, pour le conseiller à l'emploi une utilisation de la correction. Concernant le type de paraphrase utilisé par le conseiller à l'emploi , celui - ci utilise autant celui par omission que par ajout, alors que le chômeur utilise majoritairement la paraphrase par ajout, puis par omission.**

On notera cependant , comme dans la macro-analyse, des variations intéressantes entre l'entretien 1 et les autres .

**Lors de l'entretien 1 :** *les deux partenaires de l'interaction manifestent une tendance à communiquer sur le même registre. Cependant, tandis que le conseiller informe principalement, le chômeur maintient le contact tout en informant. Ils utilisent tous les deux les mêmes stratégies langagières pour maintenir le contact par la fonction phatique, et pour informer par le constat et la description. Malgré une absence de manifestation de la verticalité de la part du conseiller à l'emploi, celui – ci a un rôle dynamisant au sein de l'entretien, car il relance et incite le chômeur à prendre sa place d'interlocuteur, par l'utilisation de phatiques auxquels répond le chômeur par des régulateurs qui servent à faire acte de présence dans l'interlocution (Lyons, 1978 ; Kerbrat – Orecchioni, 1998). Ainsi, par la production importante de phatiques et de régulateurs les deux interlocuteurs se signifient qu'ils se considèrent mutuellement comme des interlocuteurs valables, les participants sont donc des « co – pilotes » de l'interaction et en assurent conjointement la gestion et l'ajustement (Caron, 1988). Cette macro analyse confirme la bonne inter – synchronisation entre les partenaires de l'entretien I. Il y a ajustement mutuel et co – construction d'un terrain commun entre les deux interlocuteurs ;*

**Lors des autres entretiens :** *les deux partenaires de l'interaction ne manifestent pas une tendance à communiquer sur le même registre. Tandis que le conseiller à l'emploi maintient le contact, le chômeur informe. Ces fonctions sont utilisées par les deux partenaires, mais quantitativement dans des proportions différentes et qualitativement pas par les mêmes composantes. C'est ainsi que lorsque le conseiller à l'emploi informe, il fait des demandes d'explication et des demandes de constat, alors que le chômeur fait des constats et des explications. Nous sommes donc dans un entretien directif de type question / réponse témoignant ainsi de la manifestation de la verticalité. Dans cet entretien, le conseiller à l'emploi utilise plus fortement des phatiques et donc incite davantage le chômeur à prendre sa place d'interlocuteur actif, répondant ainsi au manque d'acte de présence formulé par le chômeur par un manque de production de régulateurs qui sont tempérés par la production de phatiques. Le chômeur est donc perçu par le*

***conseiller à l'emploi comme un partenaire passif, il n'a pas une attitude responsive active (Boutet, 1989).***

## Conclusion partielle

Premier constat : concernant les séquences, quatre entretiens sur cinq n'ont pas de cohérence interne, ce qui signifie que contrairement aux apparences (présence de séquence d'ouverture et de fermeture) les entretiens ne sont pas structurés. En effet, les différents thèmes ne sont pas abordés les uns à la suite des autres, et « c'est souvent en surface seulement qu'est assuré le suivi » (Charaudeau cité par Kerbrat – Orecchioni, 1998).

**Des dysfonctionnements interlocutoires sont donc relevés au niveau de l'analyse quantitative. On note ainsi une asymétrie (décalage) au niveau des rôles dans l'interaction. On constate que lors de quatre entretiens sur cinq le conseiller à l'emploi monopolise le temps de parole deux à trois fois plus longtemps, et il produit également deux à trois fois plus de mots que le chômeur. De plus, les indices utilisés révèlent que les deux partenaires de l'interaction possèdent des positions hiérarchiques totalement opposées, où le conseiller à l'emploi détient une position dominante (verticale) par rapport au chômeur (position horizontale) or une telle opposition n'est pas favorable à l'échange visé selon les finalités des entretiens. L'expression de la verticalité est présente également chez les formateurs, mais plus fortement que chez nos conseillers à l'emploi.**

On a pu noter cependant que l'un des entretiens présente plutôt des indices de bon fonctionnement : une cohérence interne de l'entretien I est confirmée par un partage absolument parfait du temps de parole et du nombre de mots entre les deux partenaires, et par des indices de prolixité identiques. Ces premiers résultats nous indiquent d'une part, un entretien type reflétant un bon fonctionnement et d'autre part, un entretien type reflétant des dysfonctionnements.

Deuxième constat à propos de l'analyse des fonctions : la symétrie domine : les deux partenaires manifestent une tendance à communiquer sur le même registre. Ils utilisent principalement la fonction phatique et la fonction informative et ce dans les mêmes proportions. On peut à cet égard, conclure à une inter – synchronisation satisfaisante entre les deux partenaires.

Troisième constat : les dysfonctionnements sont à mettre en relation avec une absence d'utilisation des boucles de correction qui supposent normalement une composante

réflexive des interactions (Vivier, 1997). A cet égard , les résultats obtenus lors de la micro analyse sont les suivants :

- lors de l'entretien I : *les interlocuteurs utilisent autant les fonctions de correction que les fonctions de contrôle et ceci manifeste un bon fonctionnement de cet entretien. Nous observons une co – construction du sens par nos partenaires conseiller à l'emploi et chômeur en situation d'exclusion, car lorsqu'ils contrôlent, c'est sous forme d'approbation. De même, lorsqu'ils font des retours, c'est pour approuver ou reformuler de façon importantes les propos de l'interlocuteur, et ils désapprouvent peu. Nous avons donc une co – construction du sens réussie, et dont la présence de l'utilisation de la paraphrase par les deux partenaires montre un souci de lever toutes ambiguïtés référentielles, c'est – à dire des ambiguïtés liées à la relation entre les énoncés et le contexte. En effet, selon le « new given contract » le dialogue favorise des omissions de ce qui est censé être connu des partenaires, toute transmission d'une information nouvelle suppose une entente tacite entre les partenaires sur une information connue. La référence commune fonctionne ainsi de façon implicite (Haviland et Clark, 1974 ; Clark et Clark, 1977). Au niveau des fonctions de contrôle, le conseiller à l'emploi a un rôle plus actif que le chômeur et marque ainsi au premier abord le style directif de l'entretien, puisqu'il pose majoritairement des questions et que le chômeur utilise des réponses massivement. Mais cependant, le style apparemment directif est tempéré par une utilisation d'implicites puisque les questions du conseiller à l'emploi sont en fait des demandes de confirmations. L'utilisation des fonctions de contrôle sont donc en adéquation avec celle des fonctions de correction, puisqu'ils font état du rôle de l'implicite dans la co – construction du sens (Kerbrat – Orecchioni, 1998).*

- **lors des autres entretiens:** celui – ci se démarque de l'entretien I au niveau de la fonction de correction qui est ici beaucoup moins utilisée. Ces données confirme notre hypothèse 2 où une moindre utilisation des boucles de correction est liée à des dysfonctionnements de l'interaction. Ces résultats vont dans le sens de ceux obtenus lors de la macro analyse. Concernant la fonction de correction, le conseiller à l'emploi utilise principalement les contrôles alors que le chômeur utilise autant de contrôles que des retours. Ce qui rend compte du fait que le chômeur est davantage passif au sein de cet entretien. Il y a une difficulté de co – construction d'un terrain commun entre les deux partenaires, car lorsque le conseiller contrôle, c'est sous forme de question alors que le chômeur lorsque celui – ci contrôle, c'est pour approuver et lorsqu'il fait des retours, c'est

*pour approuver également. Il y a donc une asymétrie entre les rôles des deux partenaires où le conseiller à l'emploi a une position nettement dominante où l'on peut même dire qu'il « porte » l'entretien compte tenu de la difficulté à élaborer un terrain commun. De plus, au niveau des retours du conseiller à l'emploi, celui – ci reformule principalement, ce qui vient combler l'attitude passive du chômeur. Ainsi, en reformulant les propos du chômeur, le conseiller à l'emploi fait des inférences, un travail d'interprétation en anticipant mentalement sur la réponse que fait le chômeur. Concernant la reformulation, le conseiller à l'emploi utilise principalement la paraphrase par omission et par substitution, ce qui montre ses différentes tentatives d'investigation par des stratégies variées sous-tendues par ses inférences, tandis que le chômeur produit des paraphrases par ajout exclusivement.*

*Concernant la fonction de contrôle, le conseiller à l'emploi a un rôle très actif au sein de l'interaction par rapport au chômeur, conformément à l'analyse issue de la fonction de correction. Contrairement à l'entretien I, le style directif ne peut être tempéré par une utilisation massive d'implicites car lorsque le conseiller à l'emploi pose une question, c'est sous forme de demande de confirmation certes, mais en utilisant des phrases à valeur interrogative même dans une moindre mesure, a pour effet que le chômeur répond par une réponse fermée dite non équivoque. Le chômeur marque ainsi sa position basse dans cette interaction. Quant à l'attitude passive du chômeur, elle est confirmée par l'utilisation exclusive de demandes de confirmation lorsqu'il pose une question auquel répond le conseiller à l'emploi en parfaite adéquation, c'est – à dire par une réponse à une demande de confirmation. Le chômeur ne prend donc pas sa place d'interlocuteur en tant que co - pilote de l'interaction, et laisse au conseiller à l'emploi la gestion de l'entretien. On peut dire que le conseiller à l'emploi « porte » cet entretien.*

## **Resultats 1 : les fonctionnements et les dysfonctionnements repérés dans les pre tests**

### **A Moscou : (résumé)Etude de 15 entretiens**

Nous observons, pour un certain nombre d'indices, des résultats proches de ce que l'on a observé chez les autres partenaires français et espagnols pour ce qui concerne les Prospecteurs placiers (et même tous les autres pour ce qui concerne les formamateurs).

Comparaison : une même catégorie de professionnels (des prospecteurs placiers) avec les trois catégories de demandeurs d'emploi retenues.

- ? Une production verbale plus importante chez les professionnels que chez les demandeurs d'emploi. Une particularité, cela est très accentué dans les interactions avec les migrants. Un décalage qui ne s'explique pas par une activité de contrôle et de reformulation plus importante mais vraisemblablement à un temps de parole très supérieur chez les professionnels.
- ? Des fonctions de communication de Jakobson dominant chez les professionnels comme chez les chômeurs. Par ordre d'importance : les fonctions informative, phatique, conative et expressive.
- ? Nous relevons une particularité partagée par l'ensemble des professionnels : un usage particulièrement important de la fonction de communication conative, vraisemblablement en partie due à un effet de contexte (les prospecteurs placiers russes ont en charge l'actualisation de données sur les chômeurs et recourent à un questionnaire) .

- ? La reformulation est un mode de retour privilégié chez les deux partenaires et apparaît plus diversifié chez les professionnels. Le mode de reformulation le plus utilisé est la paraphrase.

Comparaison : un même professionnel avec sept demandeurs d'emploi illettrés.

- ? La prolixité du professionnel est la plus importante mais varie significativement par rapport aux chômeurs chez qui elle semble plus stable.
- ? Dans ces sept interactions, les fonctions de communication informative et conative sont les plus utilisées chez le professionnel tandis que la fonction phatique domine chez les demandeurs d'emploi. Ces profils évoquent une certaine directivité chez le professionnel à laquelle répond une certaine passivité chez les chômeurs ou encore des entretiens dont le guide pourrait être le suivi d'un questionnaire.
- ? Cette dernière hypothèse se renforce avec la description de l'utilisation faite de la fonction informer. Le professionnel constate essentiellement alors que les demandeurs d'emploi adoptent une utilisation moins stéréotypée de la fonction de communication.
- ? Les retours sont en grande partie constitués de reformulations, quantitativement plus importantes chez le professionnel. Ces reformulations sont essentiellement des paraphrases, distribuées de manière variée entre hétéro et auto initiées.

Les résultats russes ne diffèrent pas fondamentalement des résultats des autres partenaires. Par contre, ils mettent en évidence un exercice professionnel très contextualisé. Les prospecteurs placiés demandent et vérifient les papiers des usagers, proposent des emplois convenant ou non, fixent la date du prochain entretien, et enfin réclament une signature en fin d'entretien aux demandeurs d'emploi. Pour toutes ces raisons, en plus du fait que les entretiens sont relativement courts, nous expliquons l'importance prise par la fonction de communication conative de Jakobson. Les professionnels se montrent courtois, aimables, mais l'investigation, voire la prise en compte du vécu de l'interlocuteur ne font pas partie des missions de ce type de professionnel en Russie.

## **Resultats 1 : les fonctionnements et les dysfonctionnements repérés dans les pre tests**

A Badajos : Caen : **Résultats de l'équipe espagnole**

### **Proceso formativo de los técnicos del INEM (Instituto Nacional de Empleo) (PP)**

La formación a los profesionales del INEM, ha seguido los mismos objetivos fundamentales que se plantearon en el anterior cuerpo de profesionales.

#### **.1. Área de comunicación verbal**

En el área de comunicación verbal, los comportamientos verbales considerados **positivos** son:

- **Adecuación al nivel lingüístico del interlocutor**, a través del empleo de sinónimos y expresiones coloquiales pertenecientes al contexto sociocultural de éste.
- **Tratamiento dispensado al interlocutor en la forma de dirigirse a ellos** (empleo del pronombre «usted», o en su lugar, el «nombre propio» del interlocutor).
- **Ausencia de problemas de referenciación.**
- **Manifestaciones de interés hacia sus interlocutores**, concretadas en la utilización de funciones fáticas para captar la atención de éste y comprobar si sigue el discurso del técnico.

La labor formativa sobre estos comportamientos verbales ha sido fundamentalmente la de reforzarlos, con la finalidad de valorar su autoestima y asegurar la continuidad de éstos.

Referente a los **comportamientos verbales disfuncionales** comunes, se detallan los siguientes:

- **Predominio del control de la entrevista por parte de los técnicos.**
- **Constantes interferencias dialógicas a lo largo de la entrevista.**
- **Excesiva estructuración y organización de la entrevista** obviando detalles ajustados al sujeto que optimizarían a la misma.
- **Falta de interés del técnico cuando los interlocutores aluden a sus propias vivencias o experiencias personales.**

### **Illustration au moyen de 3 exemples français, (A. Linaza).**

#### **INTERACTION: 2PP1 - CSM5**

PROFESSIONNEL: Prospecteur placier (PP)

CHÔMEUR: Chômeur ayant eu des problèmes de santé mentale (CSM)

#### ANALYSE MACROSCOPIQUE

- 5 grands thèmes abordés. 4 / 5 abordés par PP
- 20 sous thèmes. 16 / 20 sont abordés par PP
- 16 sous thèmes sont en continuité avec la finalité de l'entretien
- 16 sous thèmes sont en décalage avec le tour de parole précédent
- 4 insertions thématiques

#### ANALYSE MICROSCOPIQUE

##### Manque d'intérêt du technicien

- La plupart du temps PP remplit son document (fiche technique) donc son regard est orienté vers le bas, peut être perçu par CSM comme un manque d'intérêt.
- Présence d'un nombre significatif de comportements prosodiques de CSM quand PP ne maintient pas le contact oculaire (surtout au début de l'entretien)
- Changements de thèmes de façon brusque de la part de PP lorsque CSM parle de son vécu, son expérience ou ses sentiments (d'autant plus que son vécu, son expérience ou ses sentiments sont bien dans la finalité de l'entretien)
- Il n'y a pas de personnalisation dans l'entretien. PP ne cite jamais le nom de CSM durant tout l'entretien

##### Contrôle de l'entretien par PP

- Une grande partie des thèmes sont introduits et conclus par PP., contrôle sur les thèmes abordés mais aussi combien de temps est consacré à chacun d'eux.
- Les interventions de PP sont plus longues que celles de CSM, cela tient au type de l'entretien.

##### Marques d'intérêt manifestées par PP :

- Regard fixe dominant de PP . CSM détourne le plus souvent le regard (ou pour éviter le dialogue ou pour structurer son discours)
- Conséquence du manque de regard de CSM, PP fait beaucoup de demandes de disponibilité (60%)
- Bonne structuration de l'entretien en partie dû au suivi de la fiche technique, donne de l'assurance à PP. Peut donner à CSM la sensation que l'entretien est bien préparé.
- PP parle plus lentement pour s'assurer de la bonne compréhension de CSM
- PP a un nombre élevé de phatiques (31.4%) contre 10.9% pour CSM, écoute attentive
- CSM donne 78.4% de fonctions informatives contre 57% pour PP, PP laisse parler son interlocuteur.

Il y a à la fois des manifestations de manque d'intérêt ou au contraire d'intérêt de la part de PP

### **Absence de problème de reformulation**

Au début de l'entretien, CSM est informé de la finalité et des raisons de cet entretien

Pendant l'entretien, PP récapitule et énonce les notes qu'il prend ce qui diminue l'anxiété et l'inquiétude de CSM face aux notes de PP

Certaines interventions manifestent explicitement quels faits sont importants d'être notés

### **Adaptation du technicien aux caractéristiques de son interlocuteur**

Pourcentage de fonctions informatives explicatives de PP, évite les dysfonctionnements et malentendus

Pourcentage élevé de la fonction phatique de PP (31.4%)

Les interventions verbales de PP sont souvent accompagnées de mouvements synchronisés des bras, des mains, des mouvements de tête qui appuient l'expression verbale, offre à CSM plusieurs canaux de communication.

Substitution de certains mots par d'autres plus simples (reformulation)

Eléments prosodiques qui soulignent l'importance de certains contenus, facilite la discrimination de CSM des thèmes plus ou moins importants.

### **Assez bonne structuration de l'entretien**

Continuité dans les différents thèmes abordés

Certains thèmes sont bien introduits, tous les thèmes ne sont pas en décalage avec le tour de parole qui les précède

Quand il y a insertion thématique, PP rectifie assez rapidement la situation

Déroulement de l'entretien suivit à partir d'une fiche technique

### **Possibles dysfonctionnements associés au type et nature de l'entretien**

- Abondance de fonctions de contrôle chez PP (questions) et de réponses chez CSM, ce qui définit la fonction des deux interlocuteurs au sein de l'entretien
- Dominance de la fonction informative chez PP par rapport aux autres
- Nombre important de fonctions inductive de PP (22.9%)

### **INTERACTION: 2PP1 - CM1**

PROFESSIONNEL: Prospecteur placier (PP)

CHÔMEUR: Chômeur migrant (CM)

### **ANALYSE MACROSCOPIQUE**

- 4 grands thèmes abordés. Les 4 sont abordés par PP
- 12 sous thèmes. 11 / 12 sont abordés par PP
- 12 sous thèmes sont en continuité avec la finalité de l'entretien
- 7 sous thèmes sont en décalage avec le tour de parole précédent
- 2 insertions thématiques

### **ANALYSE MICROSCOPIQUE**

### Apparent manque d'intérêt du technicien

- Regard dirigé sur sa fiche technique surtout au début de l'entretien.
- Peu de comportement prosodiques. Entretien monotone.
- Les changements de thèmes sont assez brusques ce qui limite l'expression du vécu et l'expérience de CM. Ce qui peut faire penser à CM que ce qu'il raconte manque d'intérêt. Il y a surtout peu de thèmes en discontinuité par rapport à la finalité de l'entretien mais le professionnel recadre peut-être trop rapidement les interventions de CM

### Haut degré de contrôle de l'entretien par PP

- PP introduit quasiment tous les thèmes abordés. Il les termine également, contrôlant ainsi la durée accordée à chacun d'eux.
- PP n'a pas passé beaucoup de temps en tout à traiter réellement la demande d'emploi de CM ce qui peut signifier un manque d'intérêt en ce qui concerne ses préférences. Il y a beaucoup d'interférences dialogiques entre les deux interlocuteurs. PP produit des chevauchements pour abréger les idées entamées par CM ou pour synthétiser. Cette conduite limite les possibilités d'expression de CM
- Les interventions de PP sont en général plus longues et sont souvent terminées par des questions fermées qui ne donnent pas d'autre possibilité que de répondre par « oui » ou par « non »

Ces observations peuvent se justifier par le type d'entretien.

### Manifestation d'intérêt de la part de PP

- Dominance du regard fixe sur son interlocuteur
- Expressions et gestes non verbaux - apporte à CM plus de sécurité et un plus grand nombre de signaux qui facilitent la compréhension.
- PP a consacré à CM une importante part de l'entretien au récit de son histoire professionnelle ce qui est très positif.
- Pourcentage important de fonctions phatiques de PP surtout des demandes de disponibilité (50.7%) et des signes de maintien de contact (49.3%) - signe d'une écoute attentive et dynamique.
- Bonne structure de l'entretien

Certains comportements renforcent l'intérêt et d'autres au contraire ne le manifestent pas

### Absence de problèmes de reformulations

- Dès le début de l'entretien PP explique la finalité de ce dernier
- Tout au long de l'entretien PP fait des résumés et des explications sur les notes qu'il prend.

### Adaptation de PP à son interlocuteur

- Les expressions de PP sont quasiment toujours accompagnées de comportements non verbaux qui facilitent la compréhension de CM
- Dans les fonctions de Jakobson la fonction informative est principalement constituée chez PP d'explication et de constatation. Il prend le temps d'expliquer ce qu'il dit et montre aussi à CM qu'il a compris.
- Pourcentage de phatiques : 25.9%
- Plus d'information chez CM (89.3%) que chez PP (70.9%)

### Structuration de l'entretien

- Les sujets abordés sont en continuité thématique
- Dans certains cas, PP introduit les thèmes à aborder
- Quand il y a insertion thématique, PP recentre rapidement l'interaction.

### Dysfonctionnements associés à la nature et le genre de l'interaction

- PP fait principalement les questions et CM les réponses.
- Dominance de la fonction informative tout au long de l'entretien.



- Pourcentage important de fonction inductrice (26.5%)

### **INTERACTION: 2PP1 - CI4**

PROFESSIONNEL: Prospecteur placier (PP)

CHÔMEUR: : Chômeur illettrés (CI)

### ANALYSE MACROSCOPIQUE

- 5 grands thèmes abordés. Les 5 abordés par PP
- 25 sous thèmes. 18 / 25 sont abordés par PP
- Tous les sous thèmes sont en continuités avec la finalité de l'entretien
- Tous sont abordés en décalage avec le tour de parole précédent
- 1 insertion thématique

### ANALYSE MICROSCOPIQUE

#### Apparent manque d'intérêt du technicien

- PP passe beaucoup de temps surtout au début de l'entretien à écrire sur sa fiche technique.
- Présence de certains comportements prosodiques de la part de CI ou pour structurer son discours ou pour capter l'attention de PP, puisque ces comportements apparaissent lorsque PP n'a pas eu de contact visuel depuis un long moment.
- Changement de thème introduit par PP de façon immédiat, ce qui ne laisse pas le temps à CI de s'exprimer.

#### Haut degré de contrôle de l'entretien par PP

- PP introduit la plupart des thèmes et les termine également.
- Nombreux chevauchement de parole du PP qui ont pour but de conclure l'idée développée par CI
- Les tours de parole de PP sont en général plus long que ce de CI. Beaucoup de questions fermées

#### Manifestation d'intérêt de la part de PP

- Regard fixe sur son interlocuteur pendant la plupart du temps. Comportement non verbal qui accompagne le flux verbal de PP - facilite la compréhension CI.
- Importance de la fonction phatique chez PP (51.5%) en particulier des demande de disponibilité (62.5%) et du maintien du contact (63.6%)
- Bonne structure de l'entretien grâce au support de la fiche technique
- PP emploie le vouvoiement ce qui implique le respect de l'autre.

#### Absence de problèmes de reformulations

- La finalité est énoncée dès le début de l'entretien
- Reprise et explication des notes prises par PP

#### Adaptation de PP à son interlocuteur

- Le comportement mimo-gestuel accompagne le flux verbal de PP
- Pourcentage important de fonction informative (57.5%)
- Les reformulations hétéro initiées sont fréquentes - montre à CI qu'il a bien compris
- La prosodie utilisée par PP aide à repérer ce qui est important

#### Structuration de l'entretien

- Les grands thèmes abordés sont en continuité
- PP recentre assez rapidement dès qu'il se produit une insertion thématique

### Dysfonctionnements associés à la nature et le genre de l'interaction

- Abondance de la fonction de contrôle chez PP, qui produit principalement des questions et CI des réponses
- Important pourcentage de la fonction inductive

### **INTERACTION : 2PP2 - CI 2**

PROFESSIONNEL: Prospecteur placier (PP)

CHÔMEUR: : Chômeurs illettré (CI)

#### ANALYSE MACROSCOPIQUE

- 5 grands thèmes abordés. Les 5 sont abordés par le professionnel
- 25 sous thèmes. 18 / 25 sont abordés par PP
- Tous les sous thèmes sont en continuité avec la finalité de l'entretien
- 14 sous thèmes abordés sont en décalage avec le tour de parole précédent
- 7 insertions thématiques

#### ANALYSE MICROSCOPIQUE

##### Manque d'intérêt du professionnel pour son interlocuteur

- PP a souvent le regard dirigé vers le bas (pour remplir sa fiche technique). Ainsi pendant qu'il parle ou pendant qu'il écoute il n'y a pas souvent de contacts visuel. Cette attitude se répète surtout quand CI exprime des sentiments ou des expériences personnelles. Cette attitude de PP peut être interprétée comme un manque d'intérêt (ex : CI 32, ci 36, PP 41, CI 48, CI 76...)
- PP provoque un changement de thèmes dès que CI exprime des sentiments ou du vécu personnel (ex : CI 59, PP 60, PP96, CI116...). CI essaie deux fois d'introduire le même thème sans succès. Ce comportement a pour conséquence une diminution des interventions expressives de CI (le pourcentage de fonctions informations expressives de CI n'est que de 0.4%)
- PP donne plus de fonctions informatives (76.6%) que CI (65.7) alors qu'on aurait pu attendre le contraire
- Pourcentage plus faible de phatique de PP (20.5%) que de CI (31.1%)

##### Manifestations du contrôle de l'entretien par PP

- PP introduit 18 des 25 thèmes abordés. 9 d'entre eux sont en plus conclus par PP.
- Les chevauchement de tours de parole que produit PP ont pour but de résumer ce que CI est entrain de dire mais parfois aussi pour conclure l'intervention de CI et pour changer de thème (PP 20, PP32, PP 65, PP80 ...)
- La plupart des questions posées par PP sont fermées, dominance verbales du professionnel confirmée par le nombre de mots (PP = 1 754 ; CI = 1 121)

##### Absence de problèmes de reformulation

- PP explique ses intentions, la finalité de ses questions, de l'entretien. au début de l'entretien il fait une petite introduction pour informer le sujet de la finalité de l'entretien
- Pendant l'entretien, PP verbalise toutes les annotations qu'il fait pour éviter les malentendus. Diminution de l'anxiété de CI.

##### Adaptation du technicien aux caractéristiques de son interlocuteur

- PP reformule les mots qu'il pas connus de CI, facilite la compréhension et la création d'un terrain commun (PP7, PP22, PP77 ...)
- Beaucoup de fonction de contrôle de PP comme "vous voyez ?, vous comprenez ?... " (PP53, PP89...)
- Les expressions verbales de PP sont souvent accompagnées de mouvements de bras, de mains et de tête (synchronisation avec le flux verbal)
- Pourcentage élevé de fonctions explicatives (36.6%).

Las directrices formativas fundamentales que se les proporcionaron son las que a continuación se detallan:

- ? Reforzar aquellas habilidades que el técnico genera para una rápida adaptación a la persona.
- ? Explicitar las razones que conducían a un control excesivo en las entrevistas.
- ? Reducir el número de preguntas cerradas por otras abiertas, de modo que ofreciera al interlocutor un margen de expresión mayor, se le dé también la oportunidad de poder preguntar todo aquello que le interese, se le ofrezcan posibilidades de exponer sus deseos, vivencias, sentimientos y experiencias personales de modo que se disminuya el excesivo control por parte del técnico en la entrevista.
- ? Sugerir crear al principio de la entrevista un clima distendido que favorezca la seguridad y confianza del sujeto.
- ? Estimular al técnico en la escucha en el diálogo y evitar así las interferencias dialógicas.

## 2. Área de comunicación no-verbal

En el área de comunicación no-verbal, los mecanismos no-verbales registrados y manifestados por el técnico que facilitaron una interacción **positiva** fueron los siguientes :

- Demostrar **interés** a su interlocutor (ej. mirar fijamente, asentir con la cabeza , mantener la mirada etc.).
- Captar la **atención** de su interlocutor (ej. arquear las cejas, mover los brazos y las manos para ilustrar su discurso oral, adelantar e inclinar el torso etc.).
- Complementar o **ilustrar su expresión verbal**, ofreciendo a su interlocutor un variado repertorio de claves facilitadoras de la comprensión del contenido del mensaje por ej. mover los brazos y las manos para ilustrar su expresión verbal, mover los brazos y manos sincrónicamente mientras habla, mover la cabeza para ilustrar su discurso, etc.
- **Aprobar** y/o aceptar el comportamiento de su interlocutor, como por ej. sonreír o asentir repetidamente con la cabeza.

Como puede observarse, no existen grandes diferencias en cuanto a la gama de comportamientos no-verbales exhibidos por técnicos y formadores.

La mayor parte de estos mecanismos comunicacionales no-verbales vienen determinados por la necesidad de adecuarse al nivel lingüístico y favorecer la comprensión del interlocutor, si bien admite que han sido conseguidos de forma inconsciente al cabo de mucho esfuerzo y fracasos conversacionales.

En cuanto a los **comportamientos no-verbales disfuncionales**, se señalan los siguientes:

- Expresión de gestos no-verbales, como la centración de la mirada en la ficha técnica del demandante y su consecuente ausencia de contacto visual con el interlocutor, en señal de **evitación de diálogo y/o falta de interés y atención** hacia lo que el sujeto comenta.

Estos mecanismos y sus respectivas finalidades, son básicamente coincidentes con los de los formadores.

La formación se orientó en:

- ? Detectar el nivel de conciencia de los formadores sobre los mecanismos comunicacionales no-verbales que manifestaban y la comprensión de los efectos que pretendían.
- ? Ofrecer pautas de comprensión.

? Reforzar aquellas habilidades que el técnico genera para una rápida adaptación a la persona.

## Résultats 2 : Analyse complémentaire plus spécifique

Etude d'une interaction entre un PP finlandais et une migrante demandeur d'emploi (enregistrement réalisé en Finlande et analysé par M Chevalier (Caen))

### Thème de l'étude : Variations culturelles au sein d'interactions verbales :

Pour développer l'analyse des différences de culture nous proposons une comparaison entre : culture finlandaise / culture algérienne, (maghrébine en général) d'après quelques données observées en interaction. .

# Données verbales ou para-verbales :

- o Le débit : La vitesse d'élocution varie considérablement d'une société à l'autre.

Il est net que les Finlandais font preuve d'une certaine lenteur lorsqu'ils parlent, mais plus exactement sur la prise de parole, ils ont des pauses longues entre deux phrases ou avant une prise de parole de leur part, lors de l'énonciation d'une réponse par exemple. (cf.transparent TDP)

Ces données factuelles reposant sur des systèmes de valeurs différents, la lenteur étant prise par les uns comme une marque de sagesse et de pondération; (ce qui est réellement le cas pour les Finlandais, ils ne disent que l'essentiel, jamais trop, juste le suffisant); et dépréciée par les autres comme signe d'hésitation et de lourdeur intellectuelle.

Les indices de prolixité peuvent se calculer de deux façons : en rapportant le temps de parole sur le nombre de tours de parole (IP-a), puis le nombre de mots sur le nombre de tours de parole (IP-b). Il me semble que l'on peut avoir une **idée du débit** en calculant le nombre de mots sur le temps de parole, ce que j'appellerais indice de prolixité c, ou **IP-c = nombre de mots/ temps de parole. Ce calcul permet en effet d'observer une différence entre la locutrice finlandaise et l'algérienne:**

Pour PP: IP c = 2,98 mots par seconde et pour la CM: IP c = 3,46 mots par seconde. la production orale de la CM est donc d'un demi-point supérieur à celle de la PP, même si cela ne ressort pas énormément à l'aide de ces calculs, il est certain que lors de l'entretien, le débit de la CM est supérieur à celui de la PP.

De plus La PP est la seule à marquer quelques pauses longues (misent en relief en bordeaux sur le corpus).

- o L'intensité vocale : On parle plus ou moins fort selon les sociétés, ce qui peut engendrer certains désagrément lorsque se trouvent en contact des groupes qui n'ont pas intériorisé les mêmes normes en la matière.

Il semble que cette intensité est moins forte au Maghreb qu'en France, et il est certain qu'elle est encore moindre en Finlande. On peut le ressentir lors de l'entretien, mais il est difficile d'en rendre compte par écrit à partir de la vidéo.

- o Les intonations : Courbes mélodiques obtenues par variation de la hauteur de la voix. Les Finlandais ont une langue qui suit une certaine linéarité dans son intonation.

Lors de cet entretien, il peut y avoir malentendu, étant donné que les interlocuteurs parlent français et que la langue française est beaucoup plus mélodieuse. De plus, par un simple jeu d'intonations on peut poser une question ou bien faire une affirmation, sans toucher à la partie grammaticale. Il est donc nécessaire d'avoir une bonne maîtrise de la langue utilisée lors de l'interaction pour éviter ces malentendus.

Par exemple, il est très difficile pour un finlandais de différencier par le son, la prononciation française de ces syllabes: "on"; "en"; "au"; "un".

De même, les langues arabiques ont certaines productions vocales particulières, qui leurs sont coutumières, mais qui ne font pas toujours bon effet dans d'autres sociétés. Par exemple: des grognements, des raclements de la gorge ou des claquements de la langue, etc.

? *Données non verbales :*

- o La proxémique : D'une culture à l'autre, les conceptions divergent en ce qui constitue la "bonne distance" à adopter, dans une situation donnée, vis à vis de son partenaire d'interaction; et que ces variations peuvent être d'une ampleur considérable, comme l'ont montré Hall et Hall (1990) ainsi que Fant (1989) pour la culture scandinave ( bien que la Finlande ne soit pas un pays scandinave, mais culturellement et géographiquement très proche).

Conséquence en situation interethnique: Lorsque se trouvent face à face un locuteur L1 dont les normes proxémiques impliquent une distance plus réduite que celles qu'a de son côté intériorisé L2, le premier tentera de se rapprocher du second, lequel tentera de s'éloigner du premier, d'où un malaise mutuel, L1 se sentant rejeté par L2, et L2 agressé par L1. **Dans le cas présent, un bureau sépare les interlocuteurs, mais la Maghrébine rapproche sa chaise le plus possible du bureau.**

**Cet axe de la "bonne distance" est évidemment graduel: en matière de proxémique, on peut faire une comparaison graduelle du phénomène. (sachant que > = "se tiennent à une distance supérieure que") :**

**Scandinaves > Français > Arabes**

Cf. Fant (1989) "the physical distance kept by Scandinavian speakers is far superior to the one observed by hispanic speakers".

- o La Kinésique :

- *Les gestes* impliquent un contact corporel quelconque (gestes d'"attouchement" en tous genres: bises et baisers, poignées de mains, baise-main, accolades et embrassades) relèvent à la fois de la proxémique et de la kinésique. Les spécialistes de la communication non verbale se fondent du reste à la fois sur les phénomènes de distance, sur la fréquence des gestes de contact, ainsi que sur la durée des contacts oculaires, pour opposer:

- d'une part, les sociétés "à fort degré de contact" (*High contact*): dont font partie les sociétés arabes;

- et d'autre part, les sociétés "à faible degré de contact" (*low contact*): qui comprend l'Europe du Nord, donc la Finlande. (la France serait semble-t-il traversée par ces deux zones)

- **Les mimiques**, dans certaines sociétés, comme en Finlande, on reste relativement impassible en parlant (et en écoutant), alors que dans d'autres, société on se livre durant l'échange à une activité mimique beaucoup plus importante.

- *Le regard*, qui peut être plus ou moins "fuyant" ou "insistant", selon les normes culturelles en vigueur dans la société considérée.

D'une façon générale, les sociétés à regard soutenu coïncident avec les cultures "à fort degré de contact", et les sociétés où l'on évite de fixer longtemps autrui et de croiser son regard correspondent aux cultures "à faible degré de contact". Dans la communication interethnique, ces différences de normes comportementales peuvent prêter à malentendu, le fait de regarder son partenaire "dans les yeux" étant interprété selon le cas comme la marque d'un esprit franc et ouvert ou tout au contraire, comme une manifestation d'impolitesse ou d'agressivité. La durée et l'orientation des regards obéissent à des règles souples, mais relativement précises, et totalement inconscientes.

▣ **Le système d'alternance des tours de parole :** "*Minimization of gap and overlap*"

Dans les conversations, la pause qui sépare la fin du tour de L1 et le début du tour de L2, ainsi que le chevauchement de paroles, sont réduits à leur plus simple expression: D'après une étude de Sacks & al. (1978) le principe qui fonde l'alternance des tours de parole serait universel, il en résulte néanmoins quelques différences.

La durée minimale du "gap" (*pause inter-tours*) serait en France de trois dixièmes de secondes. Il est certains qu'elle soit différente entre les Finlandais (plus longue) et les Algériens (plus courte), d'où les problèmes que rencontrent des étrangers à converser avec des français; dans le cas de notre étude "en Français"; et leur difficulté à placer un mot dans ce type de situation interculturelle, même s'ils maîtrisent parfaitement la langue française. Certains étant plus lents que d'autres, de par une habitude culturelle, une forme de politesse, ils se laissent aisément doubler par un partenaire dont les règles de fonctionnement impliquent une réaction plus prompte, et leur tentative de prise de parole échoue sans qu'ils puissent même en comprendre la raison. Il faudrait un matériel précis qui nous permette de calculer ces décalages inter-tours, néanmoins, il ressort lors de la visualisation de l'entretien, qu'à peine la Finlandaise termine son énoncé, l'Algérienne enchaîne un autre énoncé. De ce fait, il est plus facile pour la CM de mener l'entretien, il lui suffit d'être plus rapide. De plus le discours de la Finlandaise est marqué par quelques pauses longues (supérieures à 2 secondes), elles sont mises en relief en bordeaux sur le corpus du dialogue en annexe 1.

En ce qui concerne la durée maximale de cette pause (au-delà de laquelle le silence est perçu comme embarrassant), elle varie aussi considérablement d'une culture à l'autre: De l'ordre de quelques secondes en France où la conversation à manifestation peur du vide (vide que l'on peut tenter de combler et de masquer par quelque expression prévue à cet effet, comme "un ange passe"...), la "pause inter-tour" peut se prolonger bien au-delà dans d'autres sociétés. La tolérance du "gap" caractérise ainsi: Les Scandinaves, et surtout les Finlandais, divers chercheurs s'étant intéressés au "silence finnois", comme Fernandez-Vest (1987), ou Lehtonen & Sajavaara (in Tanne & Saville-Troike [éds] (1985), le cas limite étant celui de la Finlande dont Reisman (1974) (In Kerbrat-Orecchioni) nous décrit le comportement social lors de "visites":

*" Nous proposerons du café, après quelques minutes de silence la proposition aura été acceptée. Nous tenterons de poser une question. Plus de silence, et alors un "oui" ou "non". Encore dix minutes, etc. Chaque visite dure environ une heure. Pendant ce temps il y aura eu six ou sept échanges".* De toute évidence, dans bien des sociétés, une "visite" est conçue en termes de simple co-présence physique, l'échange de paroles n'étant qu'une composante facultative de ce type d'interactions. Le principe est loin d'être universel, selon lequel toute rencontre non finalisée doit obligatoirement être entièrement "remplie" par un flux continu de paroles...

- Pour le phénomène inverse qu'est *le chevauchement* (overlap ou "discours simultané", généralement corrélatif d'une interruption), il est aussi selon les sociétés plus ou moins bien toléré, et diversement interprété.

Ainsi les Français ont-ils la réputation de se couper sans cesse la parole, et de parler tous à la fois; plus généralement, d'après les études de Fant (1989), l'ensemble des peuples méditerranéens fait beaucoup plus d'interruptions lors d'interactions verbales que les Scandinaves.

Lors de la retranscription du corpus, la méthodologie commune au projet propose de noter les chevauchements par des crochets et un ajustement vertical des parties chevauchées. De plus une interruption sera codée #. On peut alors faire une différence entre le fait de couper la parole ou non au locuteur en place.

Il est bon de rappeler que les chevauchements ne marquent pas forcément le fait de couper la parole. Dans cette étude (Cf. annexe : 8) ils peuvent être des marqueurs permettant de maintenir contact. Le tableau proposé permet de calculer le nombre de chevauchements (C) émis par les deux interactants soit un total de 134 C. Aussi, cela nous permet de voir que la PP est à l'origine de 96 chevauchements soit 71,6%. Alors que la CM, ne chevauche qu'à 28,40%. De plus la seconde colonne du tableau nous permet de mettre en évidence que la PP utilise lors de ses chevauchements, de nombreux phatiques dans le but de maintenir le contact, exprimé sous forme de "munh munh", phatiques occupant 78,1% des chevauchements effectués par la PP. Ces chevauchements ne sont donc pas en rapport avec le fait de couper la parole. Sachant que le dialogue contient 354 tours de parole (TDP), il est intéressant de voir que 310 TDP sont concernés par le chevauchement des énoncés. En effet, un chevauchement entrecoupe 2 TDP, mais un même tour de parole peut être entouré de deux chevauchements. On peut alors dire que 87,6% du dialogue est concerné par le chevauchement des énoncés des interlocuteurs.

Par ailleurs, si l'on porte notre attention sur les interruptions (représentés en vert sur le corpus du dialogue), on remarque que la CM coupe plus fréquemment la parole à la PP, que l'inverse.

- En revanche, c'est l'"*évitement du chevauchement*" qui est règle dans plusieurs sociétés telle que les sociétés scandinaves. Cette différence de normes conversationnelles des uns et des autres constitue à coup sûr la source principale de conflits interculturels.

Il faut noter que pour un français, les interruptions, si elles ne sont pas trop fréquentes, permettent d'accélérer le tempo des conversations; elles leur donnent un caractère vif et animé, et produisent un effet de chaleur, de spontanéité, de participation active généralement appréciée dans notre société. Mais d'autres locuteurs ont une vision bien différente des choses, percevant ces interruptions permanentes comme agressives, et insupportablement anarchiques (ce qui est le ressenti des finlandais): ce sont non seulement les comportements eux-mêmes qui varient mais aussi, corrélativement, leur interprétation et les valeurs qu'une société donnée à un comportement donné.

Donc, par rapport au "principe de minimisation" de Sacks & al.: il apparaît que dans toutes les sociétés, les pauses et les chevauchements obéissent à certaines normes, qui créent certaines attentes; et que lorsque ces normes sont transgressées et ces attentes contrariées, on assiste à une "crise" plus ou moins grave de l'interaction.

Les précisions sur chacune des deux cultures, n'est pas à comprendre comme une suite exhaustive de caractéristiques, mais comme des faits utiles et nécessaires à la compréhension des dysfonctionnements interactionnel. De plus ce n'est pas une comparaison hiérarchique verticale, mais horizontale, dans le sens où ces cultures diffèrent, mais ni l'une ni l'autre n'est meilleur que l'autre. Selon Camilleri (à travers ses élèves) 1997, l'interculturel a pour fondement théorique l'éclatement des concepts essentialistes de culture et la mise à l'écart de ce que l'on pourrait qualifier de production de différence dans l'absolu. Pour lui, l'interculturel est "un champ interactif" où les questions portent sur les relations entre sujets porteurs de culture.

## **Résultats 3 Etude des effets de formations**

### **3.1 Etude des effets de formations à Caen**

Cette étude a été conduite sur un sixième couple de partenaires pre test, post test<sup>1</sup> et posts test 2. cette étude qui fait partie du travail de thèse de M. Mary –Laville, a été l'occasion d'une évolution des techniques d'analyses.

#### **3.1.1. Une évolution des techniques d'analyses psycho –linguistique, M. Laville.**

Lors de l'année de DEA de Mme Mary Laville, le questionnement portait sur la « validité » des outils d'analyse, à savoir les grilles se référant à une analyse dite macro –analytique dans un premier temps, et se référant à une analyse dite micro – analytique dans un deuxième temps. Nous avons mis en évidence l'organisation de chacune de ces analyses et chez chacun des partenaires, à savoir le conseiller à l'emploi (CE) et le demandeur d'emploi (DE), mais aussi la complémentarité de ces deux types d'analyses dans notre tentative à appréhender le fonctionnement de l'interaction dialogique et ce, dans un contexte professionnel spécifique (A.N.P.E.).

Nous avons illustré nos conclusions par la présentation de tableaux et de graphiques portant sur l'analyse de deux premiers entretiens ayant fait l'objet d'une macro –analyse et d'une micro – analyse. Deux autres entretiens ont également été présentés lors de ce mémoire de DEA, n'ayant fait l'objet que d'une macro – analyse partielle, qui nous ont apporté des renseignements néanmoins précieux, quant à la variabilité de l'interaction des conseillers à l'emploi suivant l'interlocuteur qu'ils ont en face d'eux.

Ce travail nous a permis de mesurer l'apport et également les limites de l'utilisation de ce type d'analyse et d'envisager d'élaboration d'une analyse qualitative relatant des bons et des dysfonctionnement cognitifs, favorisant ou entravant le déroulement de l'entretien professionnel. Suite aux réflexions issues de ce mémoire, une approche d'analyse interactionniste a été utilisée dans le cadre d'un travail de thèse. C'est dans ce cadre que s'est déroulé notre protocole expérimental faisant état de l'observation de l'interaction entre deux partenaires ( un CE et un DE) lors de trois entretiens, entre coupés d'une première formation (F1) du CE entre l'entretien 1 et l'entretien 2, et d'une deuxième formation (F2) du CE entre l'entretien 2 et l'entretien 3. C'est pourquoi, deux dimensions

sont représentées sur les graphiques issus des analyses dites « quantitatives » (macro – analyse et micro – analyse) : chaque graphique fait état de l'évolution d'une composantes psycho – linguistique d'une part sur les trois entretiens et d'autre part simultanément chez les deux partenaires en présence.

Notre souci méthodologique a donc porté dans un premier temps sur la fiabilité, l'apport et les limites de nos grilles d'analyses psycho – linguistique (cf. DEA) ; et dans un deuxième temps sur le développement d'une analyse qualitative dont l'objectif est notamment de tenter de pointer et de catégoriser les bons et les dysfonctionnements cognitifs présents chez nos deux types de partenaires (CE et DE) et, dans une approche interactionniste.

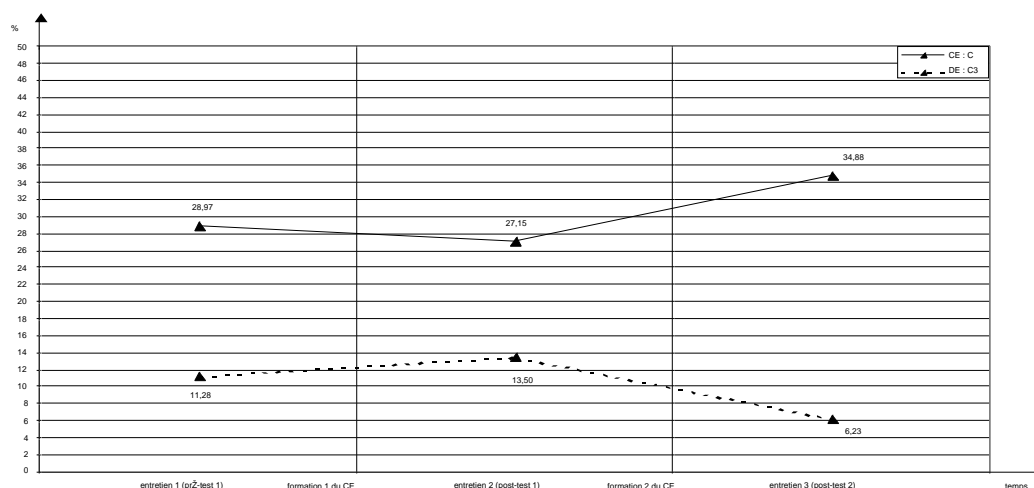
## II) les effets de la formation 1 (F1) et de la formation 2 (F2)

Le premier entretien fait l'objet d'une analyse dite quantitative (macro et micro) et d'une analyse dite qualitative qui découle en partie de la première. La formation F1 consiste à présenter oralement au CE, ses bons et ses dysfonctionnements, et d'inviter ce dernier à réagir, à commenter les propos de « l'analyste » qui invite le CE à réfléchir sur la façon d'interagir avec autrui. « L'analyste » s'attend à ce que le CE prenne conscience de ses bons et de ses dysfonctionnements et observera des modifications, des changements de comportements langagiers du CE lors de l'entretien 2. Suite à ce deuxième entretien, une formation 2 (F2) est promulguée au CE. Cette F2 se fait en deux temps : dans un premier, « l'analyste » évoque avec le CE la F1, les attentes qu'en avait ce dernier et le « gain » qui en a été retiré par le CE ; dans un deuxième temps, le CE participe à un jeu de rôle « le jeu du tan – gram » où le CE est initié à la décentration. Alors, que la F1 est une formation individualisée, centré spécifiquement sur le fonctionnement cognitif du CE, la F2 avec le jeu de rôle est une formation plus « anonymes », plus abstraite où le CE ne voit pas le lien avec la F1, ni ce que ça pourrait lui apporter professionnellement, car le professionnel (le CE) a peu souci de performance.

### A) L'analyse quantitative : les effets des formations sur les fonctions de Jakobson (macro – analyse)

Sur les six fonctions de Jakobson, deux sont utilisées par les interlocuteurs, la fonction phatique et la fonction expressive. Les quatre autres sont quasi inexistantes et elles ne dépassent pas les 7 %.

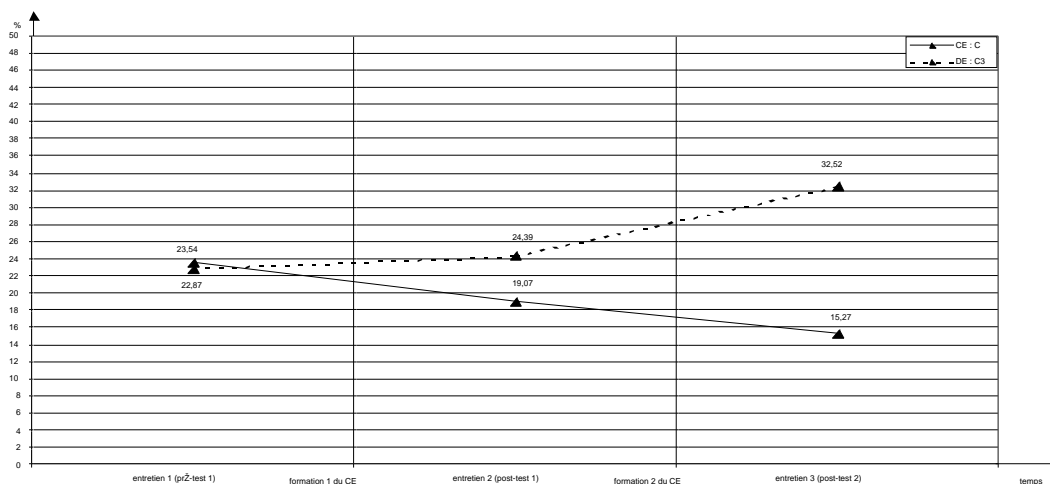
Graphique 1 : évolution de la fonction phatique lors des entretiens 1, 2, et 3 (en %)





Le CE produit davantage de « phatiques » que le DE lors des trois entretiens. On observe un effet de la F1 quasi nul chez les deux partenaires. Concernant la F2, on observe un effet de celle – ci chez le CE et le DE : le CE produit davantage de « phatiques » lors de l'entretien trois (augmentation : 27,15 % à l'entretien 2 et 34 ,88 % à l'entretien 3), et le DE produit moins de « phatiques » lors de l'entretien 3 (baisse : 13,50 % à l'entretien 2 et 6,23 % à l'entretien 3). La F2 du CE modifie le comportement langagier concernant la fonction « phatique » chez le CE lui même, mais aussi chez le DE.

Graphique 2 : évolution de la fonction informative lors des entretiens 1, 2, et 3 (en %)

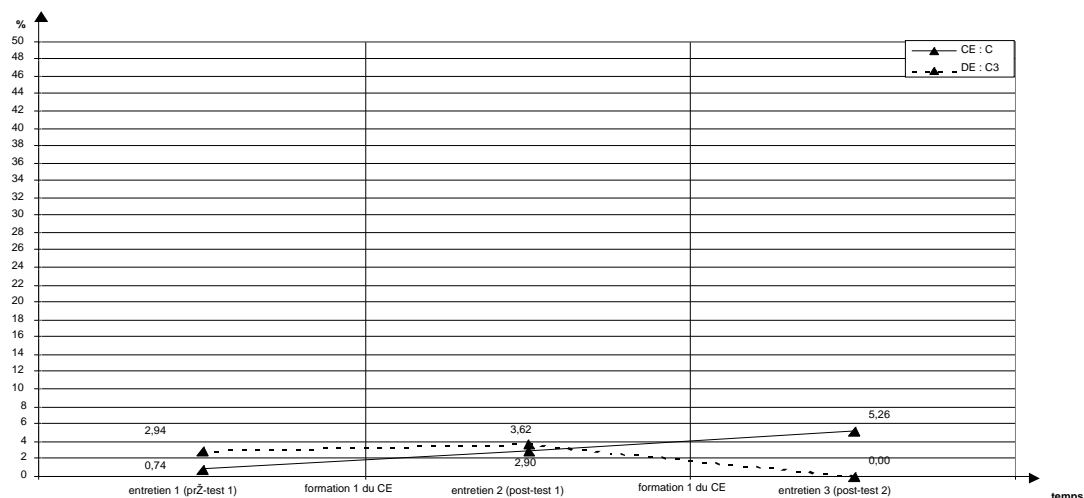


Le graphique 2 va dans le sens du graphique 1, à savoir que suite à la F2, le CE informe moins (19,07 % à l'entretien 2 puis 15,27 % à l'entretien 3). Cependant, on observe un changement chez le formé suite à la F1 où une baisse de la fonction « informer » se met en place (23,54 % à l'entretien 1 puis 19,07 % à l'entretien 2), mais la F1 du CE n'a pas d'incidence sur le DE (23,54 % à l'entretien 1 puis 24,39 % à l'entretien 2).

B) L'analyse quantitative : les effets des formations sur la boucle de correction de Vivier

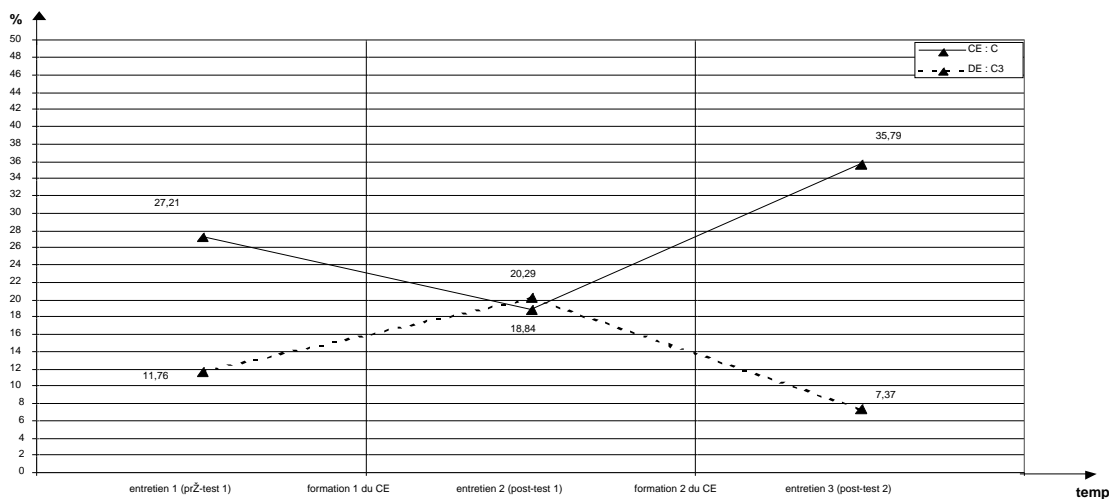
Trois composantes sur huit de la boucle de correction ont subi des variations suite au formation 1 et 2. Les composantes ayant fait l'objet de variations sont : la composantes « poser une question », la composante « approuver », et la composante « reformuler ».

Graphique 3 : évolution de la composante « poser une question » de la fonction contrôle de la boucle de correction lors des entretiens 1, 2, et 3 (en %)



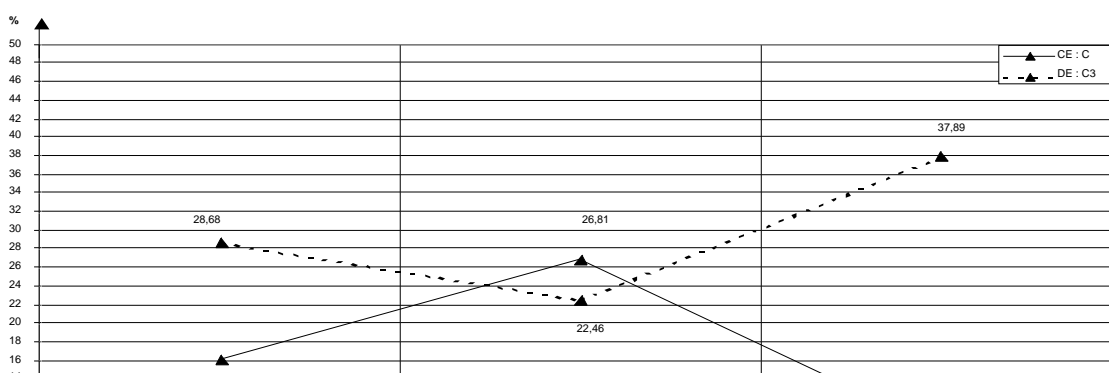
Au fur et à mesure des trois entretiens, le CE pose de plus en plus de questions (0,74 % à l'entretien 1, 2,90 % à l'entretien 2 et 5,26 % à l'entretien 3) : on observe un effet positif des F1 et F2. Quant au DE, il pose davantage de questions à l'entretien 2 qu'à l'entretien 1 (2,94 % à l'entretien 1 et 3,62 % à l'entretien 2), puis n'en pose plus aucune à l'entretien 3 (0 %). Cela laisse supposer que le DE a des attentes lors de l'entretien 1 et l'entretien 2, et qu'il n'attend plus rien lors de l'entretien 3. Alors que le CE, afin de mieux cerner la situation du DE pose des questions moins invasives au départ (il se fait discret en écoutant le DE et en posant quelques questions) et il lui faut un certain temps, une certaine connaissance de la situation du DE pour lui répondre le plus adéquatement possible, et pour ce faire le CE doit poser davantage de questions.

**Graphique 4 : évolution de la composante « approuver » de la fonction contrôle de la boucle de correction lors des entretiens 1, 2, et 3 (en %)**



Le CE produit majoritairement cette composante lors de l'entretien 1 et lors de l'entretien 3 par rapport au DE alors que pendant l'entretien 2, leurs productions sont proches. Cette fonction étant massivement utilisée par les deux partenaires, elle est donc importante dans le fonctionnement de la fonction « contrôle » de la boucle de correction. Lors de l'entretien 1, le CE produit 27,21 % de la composante « approuver », puis 18,84 % à l'entretien 2, et 35,79 % à l'entretien 3. Il y donc un effet de la F1 et de la F2 sur le comportement langagier du CE : lors de l'entretien 1 et l'entretien 3, le CE approuve, conforte le DE dans ses énoncés, c'est le CE qui fait le plus d'effort, il se décentre et cherche ainsi à conforter le DE dans ses énoncés. La F2 a donc eu un effet positif sur l'entretien 3. La baisse de cette composante à l'entretien 2 témoigne de l'effet de la F1 sur le comportement langagier du CE : le CE qui se décentrait initialement lors de l'entretien 1, a pris conscience lors de la F1 de ses bons et dysfonctionnements langagiers, et c'est pourquoi au cours de l'entretien 2 le CE approuve moins le DE, est plus actif au sein de l'interaction et on observe un quasi partage de cette fonction entre les deux partenaires. Quant au DE, au premier et troisième entretien il approuve beaucoup moins que le CE (11,76 % à l'entretien 1, et 7,37 % à l'entretien 3), ce qui reflète une certaine passivité du DE qui ne cherche pas à se décentrer contrairement au CE (il agit à l'opposé du CE) et qui se laisse porter par le CE.

**Graphique 5 : évolution de la composante « reformuler » de la fonction retour de la boucle de correction lors des entretiens 1, 2, et 3 (en %)**



Cette composante est la plus utilisée de la fonction retour et ce, par les deux partenaires. On observe un effet de la F1 sur le CE : après sa F1, le CE augmente ses reformulations (16,18 % à l'entretien 1 puis 26,81 % à l'entretien 2), il cherche à se faire comprendre du DE en évitant les malentendus et les ambiguïtés et ce, en reformulant ses énoncés. Le CE prend donc en compte le « contrôle » du DE et lui fait un « retour » en reformulant. On constate donc une dimension capitale du fonctionnement de la boucle de correction : c'est la réflexivité.

Quant à la F2, elle a pour effet de diminuer fortement les reformulations du CE lors de l'entretien 3 (8,42 %) qui se trouve avec un pourcentage inférieur à celui de l'entretien 1 (16,18 %). On peut supposer que le CE pense qu'il est suffisamment clair dans ses propos et il infère que le DE le comprend parfaitement. Le CE ne juge donc pas nécessairement de reformuler ses propos. Quant au DE, il produit davantage de reformulations à l'entretien 1 (28,68 %) et à l'entretien 3 (37,89 %) que le CE où il a le souci de bien se faire comprendre par le CE. L'évolution du pourcentage des reformulations du DE au cours des trois entretiens est à l'opposé de celle du CE : c'est à dire que lorsque le CE augmente ses reformulations le DE les diminue, et lorsque le CE diminue ses reformulations le DE les augmente : il y a une synchronisation de leurs productions langagières concernant les reformulations au sein de leur interaction. On constate un certain équilibre de leurs échanges qui est confirmé par l'entretien 2 où les deux partenaires se partagent de façon équitable cet échange : le CE produit 26,81 % de reformulations et le DE 22,46 %. L'augmentation des reformulations du DE de l'entretien 3 peut être imputable au thème et donc au contenu sémantique de l'entretien, car le DE désire créer une entreprise et présente son projet au CE au cours de l'entretien 3. Il est donc logique que le DE souhaite crédibiliser son projet devant le CE et souhaite bien se faire comprendre de ce dernier en reformulant fortement ses énoncés.

C) L'analyse qualitative : les effets des formations sur les bons fonctionnements et les dysfonctionnements

\* Les bons fonctionnements

La F1 favorise l'émergence des bons fonctionnements qui passent du nombre de 6 à 20 lors de l'entretien 2 et qui perdurent à l'entretien 3, suite à la F2 certes dans une moindre mesure mais sans revenir au pointage initial de l'entretien 1, avec 11 types de bons fonctionnements recensés.

**On observe une « extension » des bons fonctionnements déjà présents lors de l'entretien 1, à l'entretien 2. Les bons fonctionnements lors de l'entretien 2 témoignent de la volonté de CE de mener à bien l'entretien et du souci de « performance » qu'à le professionnel. Les stratégies utilisées par le CE pour « construire un terrain commun » avec le DE engendrent un climat de confiance qui permet au DE de confier au CE ses inquiétudes quant à son adhésion au PARE et sa priorité quant au maintien de ses ASSEDICS. A ce niveau, le DE fait la distinction entre l'institution ANPE (personne morale) et le DE (personne physique) avec lequel il peut parler sans crainte car le DE attribue au CE une attitude « bienveillante » à son égard. L'entretien 3 se situe dans un contexte d'un premier entretien car il est à la demande du DE pour des renseignements quant à la création d'entreprise. Le CE fait preuve de nouvelles stratégies pour répondre au mieux à la demande du DE et l'on observe une part active du DE qui domine l'entretien par son temps de parole et qui prend l'initiative de plusieurs thèmes. Les F1 et F2 ont mis en lumière toute la créativité dont pouvait faire preuve le CE pour réussir un entretien, en permettant au CE d'optimiser ses performances et ainsi en incitant le DE à s'exprimer, à prendre la parole dans un climat de confiance et de respect.**

\* Les dysfonctionnements

Lors de l'entretien 1, le CE mène l'entretien avec une certaine « distance émotionnelle », avec « froideur » à l'égard du DE. L'absence de manifestation d'empathie à l'égard du DE lorsque ce dernier évoque une difficulté familiale passée, a pour conséquence de perturber la fin de l'entretien, dont la séquence de fermeture est absente.

La F1 a un effet sur l'entretien 2 dans le sens où le CE tente de clôturer l'entretien sans y parvenir à cause de son incapacité à « contrôler » cette clôture et par ses propos maladroits qui ont pour effet de faire paniquer le DE qui perd confiance en lui, et qui cherche à être rassuré par le CE. Lors de cette clôture, le CE n'arrive pas à recadrer et perd l'objectif de la clôture en s'engouffrant dans

de nombreuses digressions. Quantitativement, il y a davantage de types de dysfonctionnements lors de l'entretien 2 (6 contre 5), mais qualitativement, il y en a moins, car les dysfonctionnements portent tous sur la clôture de l'entretien et sur le CE qui s'exprime maladroitement, et qui se laisse déborder par les inquiétudes du DE.

La F2 n'a pas d'effet sur l'entretien 3 : outre le fait que quantitativement, il y a une baisse du nombre de dysfonctionnements, ces derniers portent toujours sur la clôture, que cette fois – ci le CE « expédie » avec toujours autant de maladresse à l'égard du DE.

**Il y a donc une persistance de certains dysfonctionnements que les deux formations n'ont pas réussi à enrayer. Cependant, il est envisageable que l'effet de nos formations aient un effet « d'après coup », et soit durable dans le temps. Le CE nous a informé qu'il avait appliqué nos recommandations quant à la nécessité de la présence de séquence d'ouverture et de séquence de fermeture (clôture), et ce inconsciemment, lors d'un entretien qu'il ne pensait pas réussir du fait du peu de temps qu'il avait à accorder au DE, à savoir vingt minutes maximum, contre quarante cinq en moyenne habituellement. C'est dans un souci d'efficacité, qu'il a mis en pratique nos conseils, et qu'il a été lui – même surpris (ce sont ses propos) de leur effets positifs sur le bon déroulement de l'entretien, à l'issue duquel le CE s'est senti satisfait quant aux objectifs préalablement fixés d'une part, et quant à l'issue de l'entretien d'autre part. Il est intéressant d'envisager ces deux paramètres à prendre en compte afin de mesurer l'ampleur de l'effet de nos formations, à savoir la durée d'un entretien (lorsque l'on a peu de temps, il faut être concis) et le travail psychologique au niveau inconscient et l'effet de cette prise de conscience sur des entretiens ultérieurement.**

D ) Analyse qualitative des entretiens 1, 2 et 3 (CE : C ; DE : C3)

1) 1<sup>er</sup> entretien. Durée de l'entretien : 45'55 secondes

**CE : C**

DE : C3

#### Les bons fonctionnements du CE

1) La séquence d'ouverture : le CE explique au DE le but de l'entretien, expose de quoi ils vont parler. Sachant ce qui est prévu, le DE peut ainsi s'exprimer plus librement (le CE a une attitude très professionnelle) ;

2) Production de « contrôles » par le CE invite le DE à développer et à argumenter ses pensées (fonctionnement de la boucle de correction) :

DE- « j'avais pas les fonds pour continuer (FI)

CE- vous aviez pourtant acheté le stock ? (C)

DE- oui j'avais quand même un peu d'argent » (R) ;

3) La production de régulateurs (hum hum) par le CE montre la disponibilité de celui –ci ainsi qu'une écoute attentive ;

4) Le rôle des reformulations : le CE reformule l'énoncé du DE afin d'éviter toute ambiguïté, tout malentendu entre les deux interlocuteurs à 4'20 secondes :

DE- « j'allais chez des grossistes je prenais des choses en lot alors qu'elle ça la gênait pas sur son stock parce que elle elle avait que des marques

CE- y'avait pas de concurrence directe

DE- voilà y'avait pas de concurrence en fait même ça lui a fait un plus en fait elle a continué » ;

5) Partage du temps de parole entre les deux interlocuteurs ;

6) Le DE s'exprime sans difficulté, semble à l'aise et motivé ;

1<sup>er</sup> entretien. Durée de l'entretien : 45'55 secondes

**CE : C**

DE : C3

## Les dysfonctionnements du CE

- 1) A 13' le DE prend la parole et le CE tente à plusieurs reprises de prendre la parole sans succès par des chevauchements ;
- 2) Le CE sollicite moins le DE en lui posant moins de questions (utilise un ton neutre) et associées à des silences inter – répliques, cela génère un manque de dynamisme ;
- 3) Les thèmes :
  - s'enchaînent de façon discontinue due à une rupture de l'entretien à 30' où le CE est sorti du bureau (mais permet au DE de réfléchir pendant ce laps de temps et de formuler une demande, de prendre l'initiative d'un thème) ;
  - le CE prend majoritairement l'initiative des thèmes ;
  - le CE ignore délibérément les propos du DE qui sont du domaine de l'affectif : quand le DE parle de son enfant qui a failli mourir à la naissance, le CE n'exprime pas d'empathie, du coup un bref silence et le DE se reprend en disant qu'il ne faut peut être pas en parler lors d'un entretien d'embauche, et à 40'50 secondes :

DE- « en fait c'est bien ces petits entretiens en fait ça redonne un peu d'assurance ça remet dans le bain hein ? Quand même c'est très important

CE- ce que je vous propose c'est que j'ai pas fait que je vois Mary Laville entre deux heu pour que je puisse être briefé heu je vous recontacterez pour vous proposer un nouvel entretien d'ici fin août » ;

- 4) La séquence de fin : le CE ne fait pas de synthèse à la fin de l'entretien, la clôture est un peu abrupte. La séquence de fin doit être un résumé de ce qui a été dit et de ce qui doit être fait (permet au DE d'avoir en tête l'essentiel de l'entretien et les démarches qu'il doit suivre) ;
- 5) Attitude plus distante du CE par rapport à l'entretien 1 avec C4, moins chaleureux ;

2) 2<sup>ème</sup> entretien. Durée de l'entretien : 42'44 secondes

**CE : C**

**DE : C3**

## Les bons fonctionnements du CE

De façon générale, le CE semble détendu, sa voix est chaleureuse, l'alternance d'un rythme lent et rapide dynamise l'entretien.

1) Séquence d'ouverture à 1'46 secondes : avant d'enregistrer les échanges ont déjà commencé mais le CE n'a pas perdu à l'esprit la recommandation de faire une séquence d'ouverture. Lors de cette séquence, il rappelle au DE les objectifs de l'entretien 1 et ce qui avait été réalisé au cours de cet entretien :

CE- « la dernière fois nous avons travaillé sur le CE nous avons heu (là le CE tente de se souvenir en organisant sa pensée) tenté de dégrossir un peu heu votre présentation de CV et aujourd'hui on va travailler réellement sur la rédaction du CV ... » ;

- 2) Production de « régulateurs »(hum hum) par le CE et production de « contrôles » par des questions auxquelles il attend et connaît la réponse ;
- 3) Le CE utilise des stratégies « aidantes » :
  - le CE dit « oui » afin d'encourager le DE pour qu'il continue à parler
  - le CE dit « d'accord » « okay » pour rassurer le DE et signifie « qu'il en prend note » et que le DE peut ainsi poursuivre sur autre chose ;
- 4) Le CE écoute le DE sans l'interrompre : le CE laisse au DE la possibilité de développer ses idées, d'argumenter ... ceci permet au CE de mieux comprendre le fonctionnement cognitif du DE, ce qui va permettre au CE de mieux s'adapter au DE en s'ajustant au style de réflexion et d'expression du DE, et cela ainsi va contribuer à l'élaboration du terrain commun. En

explicitant au départ de l'entretien, l'implicite pourra s'établir avec davantage de sécurité ensuite, car l'explicitation du départ évitera les malentendus générés par l'implicite, un terrain commun surfait, des représentations mentales faussées des deux interlocuteurs ;

- 5) Le CE pose des questions précises et le DE pose beaucoup de questions précises ;
- 6) Le CE donne des directives, fait des propositions au DE dès 3'35 secondes « donc nous on peut travailler à partir de ce sont des cahiers que nous proposons ben lors des ateliers ... ». Le CE est invasif et mène l'entretien de façon dynamique ;
- 7) Le CE utilise des termes d'enchaînements voir ci – dessus « donc » qui permet d'introduire un thème suivant et de clore le précédent : cela permet un meilleur enchaînement des thèmes et donc une meilleure compréhension du DE qui n'a pas l'impression de passer du « coq à l'âne » ;
- 8) Le CE reformule en faisant des reformulations par ajout : le CE s'assure qu'il s'est fait bien comprendre initialement, le CE argumente « par contre ... si » à 16' ;
- 9) Le CE manifeste son désir de contrôler le déroulement de l'entretien en évitant toute bifurcation : CE- « on revient sur le CV ? » à 11'16 secondes, il pose une question directe : CE- « alors je reviens sur le CV qui vous intéresse » à 13'33 secondes (cette stratégie douce rappelle son adhésion au DE) ;
- 10) Le CE présente différentes hypothèses au DE afin de l'inviter à se décentrer à 11' « ne vous cantonnez pas à ce qui est marqué sur l'offre ... » ;
- 11) Court silence à 19'50 secondes sans manifestation de gêne par aucun des deux interlocuteurs, où cela permet au CE de réfléchir et de redonner un nouveau « souffle » au thème ;
- 12) Le CE interpelle directement le DE pendant l'entretien : utilisation du « vous ». Ainsi, le CE reconnaît le DE en tant qu'interlocuteur actif prenant sa place dans l'interaction et horizontalise l'entretien, et les « rapproche » ;
- 13) Utilisation d'expressions imagées (terrain commun) par le CE destinées à se faire comprendre par le DE « or le comptable faut pas y aller avec la fleur du fusil ... » à 20'27 secondes ;
- 14) Le CE respecte le DE dans ses choix, le reconnaît en tant qu'interlocuteur à niveau égal et l'invite à être actif dans sa réinsertion professionnelle à 24'44 secondes :  
DE- « et à la fin même après l'informatique (le DE parle des diplômes sur le CV)  
CE- oui pourquoi pas parce que l'informatique c'est que vous pouvez encore mettre en avant à l'heure actuelle  
DE- c'est ce qui est c'est ce qui va avec le métier  
CE- hum hum ;
- 15) On observe ci – dessus le suivi du fil de pensée du CE envers le DE : le « hum hum » du CE confirme au DE qu'il adhère à sa décision, qu'ils ont fait le tour de la question et qu'ils peuvent passer à autre chose ;
- 16) Les chevauchements ci – dessus témoignent de l'implicite entre les deux interlocuteurs : ils disent deux choses différentes, c'est comme si le DE complétait l'énoncé du CE en poursuivant l'argumentation de ce dernier. Les chevauchements illustrent une accélération du rythme de pensées qui se rejoignent à un moment donné. Les deux interlocuteurs sont en phase l'un avec l'autre à cet instant précis (c'est la même chose quand l'un complète la fin de l'énoncé de l'autre) ;
- 17) Le CE approuve et acquiesce à plusieurs reprises le DE ;
- 18) Cohabitation d'un jargon professionnel avec un langage naturel truffé d'expression populaire, d'adages, ce qui témoigne de la volonté du CE de se faire comprendre par le DE et de

construire avec celui – ci un terrain commun, tout en gardant son identité de CE en véhiculant au DE une représentation mentale de sa fonction de CE que le DE doit garder à l'esprit pendant l'entretien. Le CE garanti ainsi un climat de confiance et de respect. Cela amène à 29' le DE à expliquer au DE (c'est comme si le DE se libérait d'un poids dans sa façon de s'exprimer : parle plus fort, articule nettement, justifie son choix) sa non adhésion au PARE qui lui aurait permis de stabiliser ses ASSEDICS. Le DE exprime son manque de confiance, ses doutes en la structure et en le PARE. Le DE s'exprime ainsi grâce à sa confiance en le CE ;

- 19) Le CE incite le DE à faire une action en utilisant « faut » « faudrait » ..., en se mettant à la place du DE le CE se décentre et utilise le « je », « moi » pour faire adhérer plus facilement le DE à son mode de pensée (le CE essaie ainsi de mettre en lumière son argumentation : c'est un discours indirect) ;
- 20) A 39'30 secondes le DE rappelle l'objectif initial de l'entretien, et rappelle la part active que doit avoir le DE (il doit prendre des initiatives) et rappelle au DE son rôle. Le CE évoque le prochain rendez – vous avec son objectif ;

2<sup>ème</sup> entretien. Durée de l'entretien : 42'44 secondes

**CE : C**

**DE : C3**

#### Les dysfonctionnements du CE

- 1) **La clôture de l'entretien est précipité, le débit est rapide, c'est le DE qui « mène » le déroulement de la clôture ;**
- 2) La clôture de l'entretien est amorcée par le DE à 39' ;
- 3) Le CE a des difficultés à finir ses phrases lors de la clôture de l'entretien car le DE lui coupe la parole et le CE répond sur ce que dit le DE mais ne poursuit pas son fil de pensée et passe à autre chose. C'est une clôture inachevée où le CE n'a pas pris le temps de dire les choses et où le DE fait une prise de pouvoir en coupant la parole (le DE a l'air « envahie » par ses préoccupations et semble ne plus se contrôler) et en ne marquant pas d'intérêt pour ce que souhaitait dire le CE (peut être que le DE pensait que c'était inutile d'évoquer l'objectif initial de l'entretien mais en agissant ainsi, le DE manque de respect envers le CE et fait preuve d'impolitesse). Le CE ne s'affirme pas assez lors de la clôture. Le CE lors de la clôture doit prendre le temps de dire les choses, et c'est lui qui doit clôturer l'entretien pour signifier au DE que c'est lui qui le mène et que donc, il contrôle la situation, il doit être crédible aux yeux du DE ;
- 4) Lors de la clôture, le CE dit au DE que ce dernier doit être actif, prendre des initiatives et que lui n'est pas là pour lui dire ce qu'il a à faire. C'est mal dit et au mauvais moment ---) le DE se sent agressé et n'écoute plus un moment le CE et panique : c'est maladroit, car le DE avait confiance en le CE qui à la fin de l'entretien se déresponsabilise à 39'20 :  
**CE-** ... « ce que je souhaite aussi c'est que je sois pas le la personne qui vous dise faut faire ça c'est à vous aussi de  
**DE-** ha mais je sais ce que j'ai à faire mais comment le faire c'est pas toujours évident  
**CE-** non non non mais c'est pour ça que je suis là ;
- 5) Le CE n'explicite pas ce qu'il a voulu dire au DE qui du coup panique en lui faisant comprendre qu'elle a besoin de lui, on observe une accélération du débit, une

dévalorisation de soi à 41'59 « vous voyez je ne suis pas organisée parce que mon truc était bien préparé et en fait je cherche partout », le DE écoute religieusement (absence de chevauchements) le CE lui décrit les changements de modes quant à la présentation du CV. Le CE aurait pu expliquer au DE qu'il faudra qu'il poursuive ses recherches seul même pendant les prochaines vacances où le CE sera en vacances ;

- 6) Le CE finit par terminer la clôture de l'entretien après nombres de digressions dues aux interruptions du DE et à ses propres initiatives de thèmes (la mode du C.V., la part active du DE dans sa réinsertion ...).

3) 3<sup>ème</sup> entretien. Durée de l'entretien : 29'09 secondes

**CE : C**

**DE : C3**

#### Les bons fonctionnements du CE

- 1) La séquence d'ouverture : le CE indique que l'entretien est sur la demande du DE et il en indique l'objet à savoir des renseignements sur la création d'entreprise ;
- 2) On observe une écoute attentive du CE (phatiques : hum hum) lorsque le DE présente son projet ;
- 3) Le CE permet au DE de construire, de développer sa pensée en l'interrompant pas jusqu'à la formulation de ses attentes de l'A.N.P.E. par rapport à son projet de création d'entreprise et ce, jusqu'à 3'40 où à partir de là, le CE va tenter de répondre à la demande explicite du DE. Dans ce cas, il y a deux séquences d'ouverture : d'abord celle du CE qui situe l'entretien, puis celle du DE qui formule sa demande explicite ;
- 4) Le CE fait part au DE qu'il n'a pas tout compris dans son projet et tente de reformuler certains points en recherchant ainsi, la construction d'un terrain commun avec le DE, en vue de poursuivre l'entretien sur des bases exemptes de tout malentendu et représentations mentales faussées. En osant dire qu'il n'a pas tout compris dès 3'55 il recherche une certaine efficacité dans son travail, fait preuve d'humilité, et horizontalise ainsi les rapports entre le DE et lui – même ;
- 5) Le CE pose des questions précises et longues au DE ;
- 6) Le CE demande au DE d'exposer les raisons qui ont orientées le DE vers ce choix, quelle est sa motivation, ceci afin de tester l'engagement du DE dans son projet. Le CE pousse le DE à argumenter son choix ;
- 7) Le CE justifie le bien – fondé de ses questions à 10'35 auprès du DE afin de le rassurer à 10'30 :

**CE-** « je continue sur mon questionnement mais c'est pas heu c'est pas du questionnement pour dire c'est pas bien ou truc comme ça

**DE-** aucun problème

**CE-** c'est seulement pour voir si vous avez

**DE-** pour essayer de me mettre face à la réalité

**CE-** pour savoir si vous avez réfléchi par exemple

Le DE lui fait part qu'il a compris le sens de ses questions et le rassure quant au bon fonctionnement implicite des échanges langagiers ;

- 8) Le DE domine l'entretien par son temps de parole ;



- 9) Le DE prend l'initiative de certains thèmes : il parle de sa situation familiale à 14', évoque une offre d'emploi pour laquelle le DE va postuler à 15'20 ;
- 10) Le CE fait part au DE qu'il a écouté le DE et qu'il va prendre en compte ce qu'il a dit dans la poursuite de l'entretien à 16'06. C'est une stratégie pour clore un thème et ne pas revenir dessus : « alors j'entend bien votre demande heu nous ne sommes pas dans l'agence spécialisée dans la création d'entreprise et c'est pour cela que nous faisons appel à des organismes extérieurs » ;
- 11) A 18' le CE fait une proposition de « la boutique de gestion » qui aidera le DE à réaliser son projet. On suppose donc qu'au bout de 18', le CE a réussi à bien cerner le projet du DE avec lequel il a fait le tour des principaux points à aborder ;

3<sup>ème</sup> entretien. Durée de l'entretien : 29'09 secondes

**CE : C**

**DE : C3**

#### Les dysfonctionnements du CE

- 1) A 17' le CE rythme les explications du DE par des « oui, hum, d'accord » très souvent ce qui indique son impatience au DE, le CE aimerait qu'il « abrège », et le CE manifeste ainsi son intention de prendre la parole. Ceci a pour effet d'augmenter le débit du DE, angoisse et stress émanent de cette interaction langagière ;
- 2) A 24' le CE tape sur ordinateur le résultat de l'entretien, mais pendant qu'il tape, le DE lui parle d'une annonce et de ses doutes quant à un aboutissement positif. Le DE recherche visiblement une manifestation verbale du CE qui continue à taper sans un mot (c'est assez inhabituel) puis un long silence s'installe (une minute), et le CE reprend sur « la boutique de gestion » à contacter puis silence à nouveau (le CE sort du bureau et revient à 27') ;
- 3) En guise de conclusion de l'entretien, le CE dit « voilà je vous laisse les conclusions » (sur papier) au DE. Ça doit sembler abrupte par le DE car au moment de partir le DE dit « c'est vrai qu'au point de vue financier on n'en a pas parlé » qui est une question indirecte au CE, à savoir que fait l'A.N.P.E. pour l'aide à la création d'entreprise à laquelle le CE répond l'A.C.R.E. (c'est une aide à la création d'entreprise qui est une exonération de charges pour un an). Ce n'est pas une clôture de l'entretien, mais le développement du thème « les aides de l'A.N.P.E. et autres organismes à la création d'entreprise » dont l'initiative est prise par le DE et qui est développé par le CE. Le CE rappelle au DE que « la boutique de gestion » est plus experte que l' A.N.P.E. pour l'élaboration, les aides financières lors de créations d'entreprises. Le CE aurait dû faire un lien entre l'objectif de l'entretien qui concerne la création d'entreprise et les conclusions de l'entretien, où le CE oriente le DE vers « la boutique de gestion ». Ce n'est pas fait explicitement, ce n'est pas dit clairement au DE qui pose des questions à la fin de l'entretien, ce qui témoigne de son insatisfaction. Le CE ne lui a pas dit ce qu'il voulait entendre, le DE n'a pas eu les réponses précises qu'il espérait, car le CE répond vaguement sur les organismes susceptibles de donner des aides financières au cas par cas ;
- 4) Le CE en disant au revoir au DE lui dit « n'hésitez pas à revenir nous voir si vous avez des questions ». Le « nous » le dégage de tout suivi, le « nous » renvoie à l'ensemble de la structure, alors qu'une relation de confiance s'est établie au cours des entretiens. On observe une attitude fuyante, qui peut être ressentie comme un abandon, une trahison par le DE. Le CE coupe le lien qui s'était établi un peu comme un cordon ombilical où le DE doit passer du milieu A.N.P.E. qu'il connaît, à « la boutique de gestion » où le DE ne sait pas ce qui l'attend. Le « nous » est insultant pour le DE, car ainsi le CE lui signifie que si le DE a des questions, il peut venir demander de l'aide à n'importe qui d'autre dans l'A.N.P.E., et que le DE ne doit pas être exclusif dans ses relations qui sont professionnelles. Donc, si ce ne doit pas être

important pour le DE concernant le choix de son interlocuteur A.N.P.E., c'est que pour le CE de son côté ça n'a pas d'importance et c'est en cela que le CE nie l'établissement d'une relation privilégiée, de confiance avec le DE qui s'est établie au fur et à mesure des entretiens. Cette attitude peut amener le DE à se dévaloriser, à se sentir déstabilisé. Le CE aurait dû lui dire qu'il n'hésite pas à le recontacter, et que s'il n'est pas disponible dans ce cas que le DE se tourne vers les autres CE de l'agence qui tenteront au mieux de répondre à ses attentes. Cela aurait mis l'accent du travail d'équipe des agents de l'A.N.P.E., et cela aurait permis au DE de quitter l'agence en toute confiance sachant qu'elle pouvait compter sur son interlocuteur privilégié et l'ensemble d'une équipe de travail. Plus sûre d'elle, se sentant considérée et respectée en tant qu'individu, elle peut donc sereinement quitter l'agence et aller « explorer » la boutique de gestion et réaliser toutes les démarches nécessaires à la création de son entreprise.

### Résultats 3 Etude des effets de formations

#### 3.2. Etude à Badajoz

En fonction de ce qui avait été observé lors des pré tests, des axes de travail ont été constitués.

Des initiatives avec résultats en deux temps.

Il a été demandé aux professionnels d'introduire des thèmes à caractère plus personnels afin de créer un climat d'entretien plus détendu. Il semble que cette initiative n'a pas apporté la souplesse attendue dans les deuxièmes entretiens. Peu usuels, ces appels du professionnel apparaissaient porteurs d'ambiguïté. Par contre, en lien avec les autres points abordés, ces thèmes sont spontanément apparus sans le troisième entretien.

le changement du comportement relatif au contact visuel p. 13 Dans la même optique que précédemment, il avait été remarqué que les professionnels prenaient des notes en même temps qu'ils parlaient. Cette absence de contact visuel avait pour conséquence de laisser penser à l'usager que sa présence indifférait et que ne comptait que le remplissage de papiers... Il est apparu que, dans les post-test 2, les professionnels ont réussi à corriger cette pratique.

le changement du comportement relatif à l'écoute. Pour signifier aux chômeurs une écoute plus large, il a été conseillé aux professionnels de leur laisser le temps de s'exprimer, de laisser la place à l'expression des sentiments personnels en rapport avec la finalité de l'entretien, de limiter les interruptions et de marquer explicitement les changements de tour de parole en regardant l'interlocuteur. Ces recommandations s'appliquent même si cela semble difficile tant cela rompt avec les habitudes.

le changement du comportement relatif à l'utilisation de la fonction phatique

Pour signifier aux usagers une écoute attentive, il a été recommandé aux professionnels d'user davantage de la fonction phatique. Il semble que cette demande ait été entendue en particulier chez les professionnels en relation avec des chômeurs de santé mentale.

le changement du comportement relatif aux mimiques

Il a encore été mené un travail de prise de conscience sur les mimiques du formateur, avec une mise en évidence de ce qu'elle apportaient à la compréhension mutuelle. Il apparaît qu'avec cet éclairage, le professionnel soit devenu plus sûr de lui et explicite davantage ses intentions durant l'entretien.

sans oublier les initiatives infructueuses

Malgré une sensibilisation au partage des thèmes abordés, les professionnels gardent le contrôle du déroulement de l'entretien en ouvrant et fermant les blocs thématiques. Les collègues espagnols mettent en avant l'existence d'un guide écrit, sorte de fiche signalétique du chômeur, dont les prospecteurs placiers ont la charge d'actualisation pour expliquer des freins contextuels au changement

## 5.2. Les médecins

### Effectif des entretiens analysés :

|                       | Pré- test 1 | Post-test 1 | Total |
|-----------------------|-------------|-------------|-------|
| Université Nancy2     | 5           | 5           | 10    |
| Université de Caen    | 2           |             | 2     |
| Université de Bologne | 13          |             | 13    |
| total                 | 20          | 5           | 25    |

### Rappel des contextes spécifiques aux enregistrements des entretiens avec les médecins

A l'exception de Bologne, nous soulignons la difficulté avec laquelle nous sommes parvenus à convaincre des médecins. La contradiction est courante : le projet est séduisant mais on ne peut pas filmer une relation médicale. Ou encore quand un "médecin d'insertion" accepte (à Caen par exemple), les chômeurs refusent parce qu'ils sont "sans papiers".

Les interactions étudiées sont différentes en raison de contextes différents : varient ainsi, finalités, sujets et enjeux.

- **A Caen** : Le même médecin conduit deux entretiens avec deux personnes différentes : un chômeur illettré CI et un chômeur ayant vécu des problèmes de santé mentale CSM. Avec le premier, il s'agit d'une première rencontre par laquelle le médecin tentera d'obtenir le maximum d'informations. Dans le second, il s'agit d'un dialogue invitant à une libre expression.
- **A Nancy** : Dans le cadre de la Médecine Préventive (Centre de Médecine Préventive de Nancy) un médecin du travail (MDT) inscrit une partie de son activité dans un contexte d'insertion professionnelle de jeunes de 16 à 25 ans. En partenariat avec le centre de formation ALAJI-APRELOR (Association Lorraine d'Accompagnement pour Adultes et Jeunes en Insertion), ses interventions se distribuent en trois phases successives au cours de la session d'activités de l'atelier insertion.
  - Phase 1 : sensibilisation des jeunes gens aux problèmes de santé,
  - Phase 2 : bilan de santé dans le cadre des évaluations de santé au Centre de Médecine Préventive,
  - Phase 3 : entretien de restitution de bilan de santé et de suivi de stage. Au cours des entretiens de cette phase sont abordées les possibilités d'orientation professionnelle : aptitudes requises, motivation des sujets, estime de soi, composantes de santé. Pour clore cet entretien, un certificat médical d'aptitude à l'emploi est délivré au stagiaire : c'est d'ailleurs la finalité première de cette phase. L'enjeu est la connaissance de l'état actuel des aspirations professionnelles des stagiaires CSM afin d'évaluer la compatibilité du projet professionnel avec leur profil médical. Les 10 entretiens (5 pré-test et 5 post tests) ont concerné des jeunes gens ayant présenté des problèmes de santé mentale avec soutien psychologique. Notons que l'échantillonnage n'a pas visé l'homogénéité des troubles ayant affecté la santé mentale de ces jeunes gens.

- **A Bologne** : L'équipe de Bologne étudie les entretiens entre des médecins, des patients et des médiateurs culturels auprès du Consultorio familiare, Commune de Sassuolo (Modène). Il s'agit d'une solution apportée aux problèmes que pose la migration : les interactions concernent des médecins spécialisés en gynécologie (MDT) et des femmes migrantes (CM) venant principalement des pays du Maghreb, ex-Yougoslavie, Albanie et Chine. Des Médiateurs culturels (M) sont présents aux consultations pour résoudre, au besoin, les difficultés de communication qui ne sont pas toujours simplement d'ordre linguistique. En effet, dans ce genre d'entretien, l'asymétrie entre MDT et CM n'est pas seulement une asymétrie concernant le savoir spécialisé, mais aussi une asymétrie linguistique et culturelle. Le corpus est constitué de 13 entretiens en trilogue correspondant à la phase de pré-test. Une rencontre - discussion animée par les chercheurs de Bologne avec M et MDT est réalisée après chaque session de trois entretiens en vue de faire prendre conscience aux professionnels de leur fonctionnement.

Le(s) terrain(s) de chacune des équipes renvoie(ent) à la multiplicité des contextes. La diversité est évidente et il nous faut la prendre en compte. Malgré cette diversité, notre analyse a la possibilité de pointer des convergences intéressantes.

Des résultats :

**Des résultats obtenus avec la « Première analyse »**

**A Caen :**

Une première analyse des deux corpus caennais met en évidence des différences quantitatives notables. Par exemple, si l'on considère l'indice de fonctionnalité, on observe un équilibre de fonctionnalité entre CI et M (CI : 1,77 ; M : 1,75) alors que dans l'entretien CSM - M, CSM s'est montré nettement plus "riche" fonctionnellement que M ( CSM : 4,67 ; M : 2,42). Il est vrai que dans ce dernier cas, le praticien laisse libre cours à l'expression du patient, n'intervenant que pour relancer ou réorienter les échanges.

|        | Indices de fonctionnalité (i) |            | Durée des interventions (ii) |            |
|--------|-------------------------------|------------|------------------------------|------------|
|        | CSM - M                       | CSM : 4,62 | M : 2,42                     | CSM: 18 mn |
| CI - M | CI : 1,77                     | M : 1,75   | CI : 9mn                     | M : 16mn   |

(i) rapport entre le nombre d'unités fonctionnelles (cf. fonctions de Jakobson) et le nombre de tours de parole

(ii) durées cumulées des prises de parole

Remarque analogue à propos des durées des interventions : les interventions de CSM sont plus longues que celles de CI ( ii : 18mn/9mn); et elles sont fonctionnellement plus "riches" . ( i : 4,62/1,77). Ces différences peuvent trouver sens en fonction des différences de finalité des entretiens.

**- A Nancy,**

L'analyse conduite à Nancy sur les 5 entretiens prétest conclut aussi sur la relation entre les propriétés des entretiens et leur finalité. C'est notamment l'analyse des initiatives thématiques qui le montre car elle constitue un bon critère des places sociales des interlocuteurs et des enjeux qu'elles dénotent. Sur les 53 thèmes qui ont constitué la trame des cinq entretiens, 47 ont été introduits par MDT et 6 par les CSM. Le constat de ce monopole thématique n'est pas surprenant : il était attendu, de par le contrat implicite de communication, que le médecin procédât aux choix thématiques. Et si la possibilité d'intervention est laissée aux CSM, cette prise en charge par le professionnel, ne doit pas être considérée comme un obstacle communicationnel en soi. Il serait toutefois préférable d'énoncer explicitement cette possibilité lors de l'échange initial classique introductif de l'entretien.

Leur contenu est en rapport avec la préoccupation du médecin qui a la responsabilité institutionnelle de mettre en correspondance les aptitudes physiques, sinon psychologiques du CSM et le projet professionnel de celui-ci en vue de délivrer un certificat d'aptitude à l'emploi. Mais les préoccupations du CSM ne sont pas nécessairement en phase avec l'objectif du MDT ; des thèmes apparemment hors sujet comme une souffrance psychologique à exprimer ou des incertitudes sur l'avenir peuvent bouleverser les plans langagiers du MDT. Il s'ensuit alors une concurrence possible entre les attentes respectives. A cela s'ajoutent les effets habituels de la dissymétrie sociale Médecin- Patient qui se traduisent fréquemment par une inhibition dans l'expression verbale du CSM.

Le comportement langagier le plus significatif en matière de changement thématique est à observer au cœur des interventions du médecin. Ainsi dans l'exemple extrait de l'entretien 1 qui suit, le médecin clôt le thème "bilan de santé" et introduit le thème " projet professionnel" dans une même intervention, au risque de court-circuiter la possibilité d'enchaînement du stagiaire sur le thème "infection urinaire"  
 Médecin (MDT19) : *et puis vous avez une petite infection urinaire. Autrement vous aviez dit que vous n'aviez pas un projet professionnel très précis*

On relève de plus que la clôture thématique est également presque exclusivement assurée par le médecin; et comme il s'agit davantage de clôtures par défaut que de clôtures négociées par un double accord - à l'exception comme nous le verrons plus loin du thème du certificat - il arrive que le stagiaire réintroduise par la suite un thème à propos duquel il avait encore quelque chose à dire.

On notera à propos du certificat, que MDT a toujours eu le souci de s'assurer du partage de sa décision avec les CSM.

#### **A Bologne :**

Au niveau de la macro-analyse, le découpage en séquences a permis de déterminer les fonctions les plus utilisées par les partenaires et mettre en évidence les décalages et les insertions thématiques et temporelles par rapport à la continuité thématique.

### **Des résultats liés aux analyses des fonctions et des boucles de corrections :**

#### **A Caen,**

**Les fonctions de communication de Jakobson :** La fonction informative domine chez le médecin quel que soit son interlocuteur. Il en est de même chez CSM avec une palette variée de genres : narration, explication, description, argumentation en fréquence plus élevée que chez M. La répartition des fonctions dans le discours de CI ne présente pas de dominante; elle se limite à quelques descriptions et explications. CI a du mal à répondre aux attentes de M et reste peu explicite. Contrairement à ce que nous avons observé chez d'autres CI s'entretenant avec des formateurs, CI utilise peu le registre de la fonction phatique à la différence de CSM.

**Les boucles de correction :** Dans les deux entretiens, M assure la majorité des contrôles et des reformulations ("retours"). A la différence de CI, CSM se montre capable de gérer différentes formes de reformulations notamment par des paraphrases de type hétéroreformulations. Sa capacité d'interaction est, à partir de cet indice, supérieure à celle de CI. En effet avec CI, c'est M qui reformule et assure les boucles de correction. On constate que les reformulations sont très majoritairement de type paraphrastiques dans les deux entretiens sous la forme de substitution.

|         | % de paraphrases | % de substitutions |
|---------|------------------|--------------------|
| M - CI  | 73               | 70                 |
| M - CSM | 75               | 67                 |

**Fonctionnements et Dysfonctionnements :** On a pu repérer dans l'entretien M - CI plusieurs ambiguïtés que M n'a pas réussi à lever à temps.

1. Celles qui relèvent de la référenciation : on notera en particulier celles qui sont liées à l'usage de termes tels que "avant" "ancien" dans leur emploi comme anaphores temporels ( Vivier & Gosselin, 1999).

2. Ce qui est surtout à souligner c'est la difficulté de CI à interagir, à prendre des initiatives : initiatives thématiques, initiatives de contrôle, et de reformulation.
3. Difficulté également à sortir du seul rôle de répondre à des questions, même avec un partenaire médecin offrant de lui laisser la parole. A la différence de CSM qui s'exprime beaucoup, contrôle, paraphrase et manifeste des initiatives que M laisse volontiers se développer, n'hésitant pas éventuellement à interrompre M pour reprendre un propos. Le praticien assure davantage un rôle de régulateur que dans l'entretien mené avec CI où - finalité oblige - il s'informe davantage, tout en faisant preuve de souplesse lorsqu'il demande confirmation et suscite le contrôle de la compréhension. Enfin, soulignons le rôle important du professionnel qui par la mise en œuvre des boucles de correction entraîne ses partenaires dans le dialogue.

#### **- A Nancy,**

L'équipe de Nancy a centré sa micro-analyse sur **l'aide apportée par MDT à l'expression et à l'intercompréhension par la mise en œuvre d'implicatures** : au delà de l'évidente différence de maîtrise du code linguistique entre le médecin et les stagiaires, et même dans les circonstances relationnelles les plus favorables (attitude empathique, encouragement à échanger), la communication peut échouer du fait même que la production et l'interprétation des énoncés se caractérisent par la *dimension inférentielle* de la communication. En effet ce qui est signifié n'est pas nécessairement identique à ce qui est dit. Ainsi, la valeur communiquée de l'énoncé, ou tout au moins supposée communiquée est à reconstruire. De ce fonctionnement ordinaire de la communication inférentielle naissent des malentendus. En situation d'entretien de suivi de stage, on a constaté que les stagiaires " interviewés " ne se livraient pas autant que le médecin l'avait espéré, soit parce que l'entretien était perçu comme une intrusion, soit que la mise en mots était simplement locutoirement difficile. Pour faire avancer l'entretien, le médecin est alors amené à des calculs interprétatifs, en raison notamment du fait qu'il ne dispose pas de l'état des savoirs, des croyances et des expériences singulières de ses interlocuteurs. Mais la plausibilité de ses interprétations ne garantit nullement leur adéquation aux intentions de communication des stagiaires. Les conclusions inférées ou les simples implicatures doivent alors être soumises à validation par l'interlocuteur. Comme dans l'exemple, ci-dessous où MDT s'employant à comprendre le souhait de CSM de se mettre au travail quelle que soit la branche d'activité, se risque à l'inférence : *MDT23 parce que vous en avez marre d'être au chômage"*

MDT19 : (...) *autrement vous aviez dit que vous n'aviez pas un projet professionnel très précis.*

CSM19 : *ben non*

MDT20 : *et c'est quoi en ce moment ?*

CSM20 : *ben pour moi c'est un CDD ou un CDI*

MDT21 : *mais en quoi dans quelle branche ?*

CSM21 : *si y a une place pour moi la personne qui veut me prendre en travail j'accepte*

MDT23 : *parce que vous en avez marre d'être au chômage*

CSM22 : *voilà moi j'ai envie de travailler soit en CDD soit en CDI je m'en fous*

Il arrive bien sûr qu'une interprétation plausible soit invalidée par son auteur.

Rares cependant ont été les cas d'implicatures invalidées par les CSM. Elles ont largement favorisé l'expression des CSM. Complémentairement à cette stratégie d'aide à la construction interdiscursive, le médecin s'est appuyé avec bonheur sur la pratique de reformulations ou paraphrastiques ou répétitives

CSM28 : (...) *comme j'aimais bien aussi la vente*

MDT29 : *vous aimiez bien*

CSM29 : *la vente*

MDT30 : *avoir le contact avec les clients les gens*

CSM30 : *avec les personnes ouais*

MDT31 : *ça::ça vous plaît ça*

CSM31 : *ouais*

#### **- A Bologne,**

Dans cette étude, l'équipe de Bologne a surtout analysé le fonctionnement de la participation du médiateur culturel

**Activités verbales** : Les stratégies communicatives de la M, en position d'interface, se caractérisent principalement par la tentative de réduction de l'asymétrie entre MDT et CM, à travers les activités verbales suivantes :

M se limite à une simple traduction (20%)

M propose une reformulation ou intervient en autonomie (80%)

De façon plus détaillée :

M fournit à CM la traduction de la réplique de MDT (14%)

M fournit à MDT la traduction de la réplique de CM (6%)

M fournit à CM une reformulation (plus ou moins enrichie d'interprétations personnelles) de la réplique (ou des répliques) de la MDT (27%)

M fournit à la MDT une reformulation (plus ou moins enrichie d'interprétations personnelles) de la réplique (ou des répliques) de la MDT (31%)

M intervient en autonomie (22%)

### Les fonctions médiatrices de M.

L'individuation des **blocs thématiques** (BT) a permis de procéder à une focalisation sur 136 macroséquences organisées selon une continuité thématique, et qui se distribuent sur deux BT : BT1 comprenant 104 macroséquences relevant du thème principal (sanitaire et social), BT2 comprenant 28 macroséquences n'appartenant pas au thème principal.

|            | Changement de BT | Ouverture  | Clôture    |
|------------|------------------|------------|------------|
| <b>MDT</b> | <b>76%</b>       | <b>92%</b> | <b>75%</b> |
| <b>M</b>   | <b>14%</b>       | <b>8%</b>  | <b>25%</b> |
| <b>CM</b>  | <b>10%</b>       | <b>0%</b>  | <b>0%</b>  |

**Tableau** . Pourcentage de prise en charge des changements de BT, de leur ouverture et de leur clôture.

On constate que la participation de M aux changements thématiques est moins importante que celle de MDT, ce qui était prévisible ; mais elle n'est pas remarquablement plus importante que celle de CM. Cependant on a constaté des aspects de sa pratique qui traduisent un rôle ou des rôle(s) spécifique(s) dans l'interaction à trois.

M semble avoir appris un scénario d'entretien de la phase initiale d'anamnèse, scénario qu'elle partage avec MDT et qu'elle transpose dans un code plus proche du cadre de référencement de la CM, dans les BT d'ouverture notamment, ce qui produit un **raccourcissement de la distance relationnelle entre CM et MDT**. Par ailleurs, par rapport à MDT les initiatives des prises par M semblent viser à fournir à MDT **une représentation globale de la situation sanitaire et sociale de CM (BT1)**, anticipant parfois sur les attentes de MDT **en se substituant à elle pour poser des questions à CM**. Les stratégies de récapitulation adoptées par M dans les BT de clôture traduisent du point de vue pragmatique des fonctions relationnelles de **réassurance et de recommandation**.

### Les places interlocutives

Le découpage en séquences a permis d'isoler des échanges uniquement entre deux interlocuteurs : M et CM, ce qui exclut MDT ; ou M et MDT , ce qui exclut CM.

Dans la première phase de l'entretien (ouverture, anamnèse, contrôle des tests cliniques), la position de M dans le triangle interactif apparaît équidistante par rapport à CM et MDT.

On constate beaucoup plus de changements dans l'équilibre triadique au cours des séquences suivantes de l'entretien qui nécessitent d'ailleurs des stratégies de négociation,

C'est dans la dernière phase de l'entretien (clôture) que M s'autonomise nettement par rapport à MDT, ce qui a souvent pour effet la consolidation du rapprochement entre M et CM, tout en participant à un rapprochement final entre MDT et CM

### Micro - analyse des boucles de correction

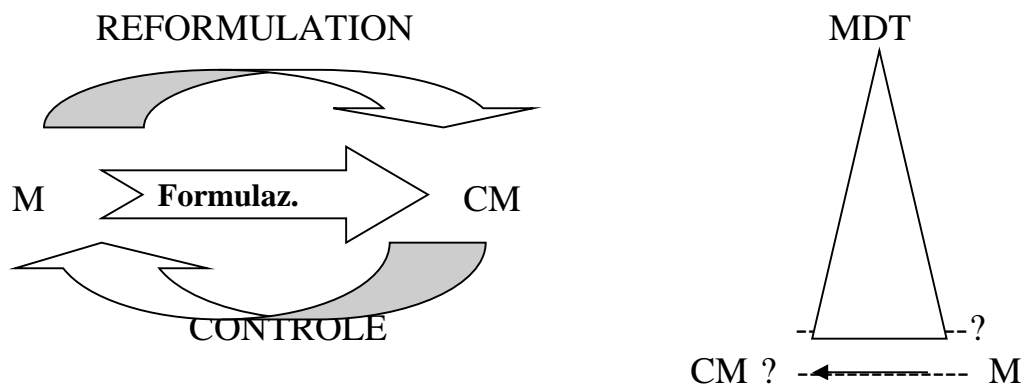
Les unités fonctionnelles les plus importantes, tant du point de vue qualitatif que quantitatif, utilisées dans les stratégies communicatives, sont caractérisées par une fonction de correction. Plus précisément, ces stratégies sont fréquemment structurées en **boucles de correction**, selon le schéma : *formulation initiale, contrôle, reformulation* (Vivier, 1998) . Par hypothèse nous avançons que les boucles de correction pouvaient modifier les dynamiques relationnelles de ce trilogue. Aussi, l'objectif principal de notre recherche a consisté à analyser les procédures discursives de M en termes de types différents de boucles de correction.

Notre analyse a permis de relever 30 boucles de correction sur 194 tours de parole. Dans 58% des cas, c'est CM qui jouer un rôle actif dans le déclenchement de la boucle qui sera développée par MDT ou par M.

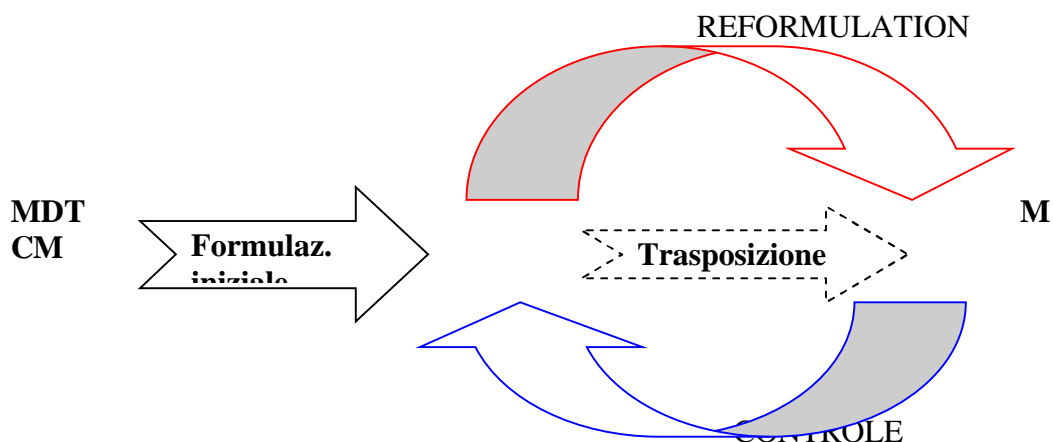
L'observation de ces boucles nous a conduit à distinguer des boucles de correction "classiques" où ne sont engagés que deux des trois interlocuteurs, et des variations de ce type de boucle qui engagent les trois participants et redoublent, en quelque sorte la boucle originaire.

#### 1) Exemples de schéma de boucles de correction classiques réalisées par M

##### a) M et CM

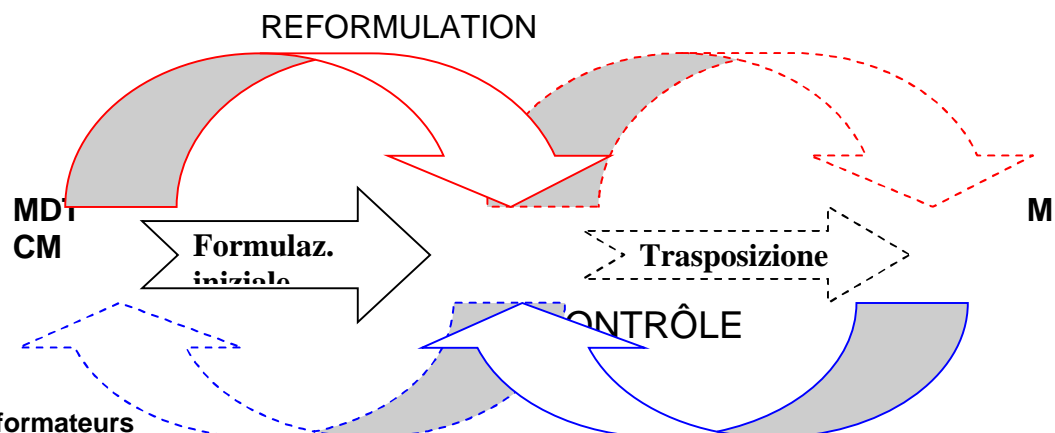


**1er type de variation, *redoublement simple*.** Les initiatives de *contrôle* et *reformulation* ne regardent que la M et la CM, excluant la MDT qui avait produit la formulation initiale :





**Deuxième type de redoublement** (la médiatrice s'introduit entre les deux interlocuteurs (patiente et médecin) :



## 5.2. Les formateurs

5.3.1. Les effectifs

5.3.2. Analyse de la structure de l'entretien et de l'utilisation des fonctions de communication de Jakobson & de correction dans les corpus

5.3.2.1. Résultats de Caen : pré-test, post-test 1 & 2 avec le même professionnel

5.3.2.2. Résultats de Badajoz : pré-test, post-test 1 & 2 avec des professionnels différents

5.3.2.3. Expérience contrôle : Comparaison GPLI/TSER, un même professionnel.

5.3.3. Analyse sociocognitive (logique illocutoire) : Résultats et rapprochement entre Nancy et Caen

5.3.4. Analyse de l'utilisation de la communication non verbale : Résultats et rapprochement entre Caen et Badajoz

5.3.1. Les effectifs :

| Equipes | Pre test | post test1 | post test2 | Σ  |
|---------|----------|------------|------------|----|
| Caen    | 11       | 6          | 5          | 22 |
| Nancy   | 5        | 3          | 0          | 8  |
| Badajoz | 5        | 4          | 4          | 13 |
| Σ       | 19       | 17         | 7          | 43 |

Les effectifs distribués selon les types de chômeurs :

| Equipes | Pré test |      |     | Post test 1 |      |     | Post test 2 |      |     | Σ  |
|---------|----------|------|-----|-------------|------|-----|-------------|------|-----|----|
|         | Ci.      | Csm. | Cm. | Ci.         | Csm. | Cm. | Ci.         | Csm. | Cm. |    |
| Caen    | 3        | 6    | 2   | 1           | 3    | 2   | 1           | 2    | 2   | 22 |
| Nancy   | 1        | 2    | 2   | 1           | 0    | 2   | 0           | 0    | 0   | 8  |
| Badajoz | 2        | 1    | 2   | 2           | 1    | 1   | 2           | 1    | 1   | 13 |

|   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |    |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|
| Σ | 6 | 9 | 6 | 4 | 4 | 5 | 3 | 3 | 3 | 43 |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|----|

### 5.3.2. Analyse de la structure de l'entretien et de l'utilisation des fonctions de communication de Jakobson & des fonctions de contrôle et de correction

#### 5.3.2.1. Résultats de Caen : pré-test, post-test 1 & 2, chaque chômeur est suivi par le même professionnel

∅ Les pré-tests

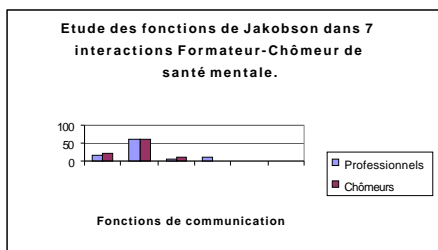
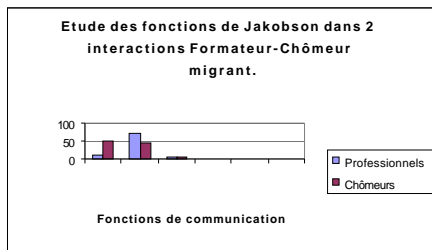
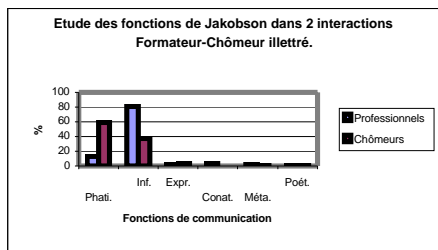
#### Synthèse des grands dysfonctionnements repérés

L'analyse de nos derniers corpus confirme toutes les remarques que nous avons pu faire dans nos rapports intermédiaires (cf. rapport 2001, p. 41). Les grands dysfonctionnements rémanents sont les suivants :

- La manifestation verbale de la verticalité (abus de pouvoir). On y trouve les sous-catégories suivantes:
  - a) Non écoute du désir du chômeur
  - b) Utilisation massive de la fonction informative
  - c) Exclusivité de l'initiative dans l'abord des thèmes
  - d) Interruptions du chômeur
  - e) Pas de sollicitation ou de temps de réflexion pour le chômeur
  - f) temps de parole plus long pour les professionnels
- Le problème de référencement (ce qui laisse les malentendus en place) c'est-à-dire quand il n'y a pas de contrôle sur ce qui a été dit ou quand les reformulations sont inefficaces (problèmes concernant les boucles de correction)
- Le problème de l'organisation de l'entretien
  - a) Les problèmes au niveau des séquences d'ouvertures et de fermetures
  - b) Les insertions thématiques et temporelles
  - c) Les insertions de thèmes sans rapport avec la finalité de l'entretien
- Difficultés rencontrées moins représentatives
  - a) Les jugements de valeurs (utilisation excessive de la fonction expressive)
  - b) Introduction fréquente d'inducteurs
  - c) Manque d'adaptation aux capacités cognitives des sujets (cf. illettrisme & matériel verbal)
  - d) Déviation de l'entretien par l'utilisation d'un troisième interlocuteur (le cahier)

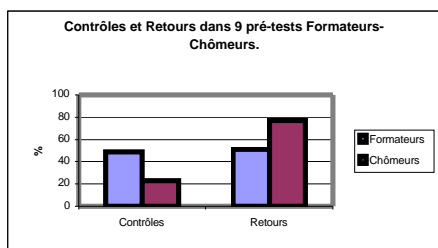
#### Synthèse concernant les fonctions de communication

Les trois graphiques suivants présentent des caractéristiques communes et ne présentent pas de résultats fondamentalement différents selon le type de demandeur d'emploi rencontré (migrant, illettré, de santé mentale). Par contre, les profils de communicant rappellent ce que nous évoquions déjà dans nos rapports précédents, à savoir des utilisations déséquilibrées des fonctions de communications de Jakobson entre professionnels et usagers. Première remarque, l'utilisation plus importante chez les professionnels de la fonction de communication « informer » rappelle que ces derniers s'expriment plus que les demandeurs d'emploi – ce qui est en contradiction avec les objectifs formulés. Deuxième remarque non contradictoire, les demandeurs d'emploi restent dans un rôle d'écoute marquée avec une utilisation de la fonction de communication « phatique » plus importante que les professionnels.



### Synthèse concernant les fonctions de contrôle et de correction

En accord avec une maîtrise totale du déroulement des entretiens, les professionnels ont une activité de « contrôle » beaucoup plus importante que les demandeurs d'emploi. De manière logique, ces derniers « répondent » à ces contrôles comme le montre le graphique suivant. Notons toutefois une activité de contrôle et de retour équilibrée chez les professionnels.



La nature des « retours » montre les constantes suivantes :

- Les demandeurs d'emploi approuvent beaucoup plus que les partenaires
- Les professionnels seuls désapprouvent
- Les partenaires recourent davantage aux autoreformulations plutôt qu'aux hétéroreformulations (signe de peu d'« inter-pellation » en définitive).
- Les autoreformulations les plus fréquemment utilisées sont des paraphrases, ce qui laisse envisager une volonté d'apport d'information dans l'idée de la co-construction du terrain commun.

∅ Les effets de formation, présentation des conclusions de deux suivis complets

Le premier suivi :

Rappelons que nous avons choisi d'analyser trois corpus faisant intervenir deux mêmes interlocuteurs. De cette façon, les deux pôles de l'interaction restant stables, il nous est possible de repérer les effets de la formation 1 et de la formation 2, qui sont situées entre chaque entretien. Rappelons aussi que la formation 1 avait pour but de faire prendre conscience au formateur de ses propres fonctionnements et dysfonctionnements repérés dans les entretiens. La formation 2 avait pour but de faire comprendre au professionnel que la communication change dès lors que l'on change de place dans l'interaction et que l'on change d'interlocuteur, la façon d'établir un terrain commun doit s'y

adapter. Ces formations ont-elles eu des effets sur le comportement du formateur? Une comparaison entre les trois corpus nous permettra de répondre à cette question.

Les résultats à travers les divers niveaux d'analyses de ces trois corpus tendent à confirmer l'hypothèse générale : il semble que des dysfonctionnements ou mauvais fonctionnements soient perceptibles dans les échanges établis au cours des entretiens, à propos de l'organisation des thèmes, du partage du temps de parole, ainsi que des fonctions de correction employées de façon inégale chez les partenaires de l'interaction. Ceci rejoint les premiers résultats du groupe T.S.E.R caennais qui faisaient apparaître un certain nombre de dysfonctionnements ou échecs dans le fonctionnement verbal de l'interaction. Cependant, il résultait majoritairement de ces recherches, une domination souvent excessive du professionnel. Ce dernier employait plus de mots, parlait plus longtemps lors de l'interaction. Il se plaçait en position hiérarchique haute de par sa situation sociale et maîtrisait l'initiative des thèmes au cours d'entretiens < directif ». Bien qu'en accord avec l'hypothèse générale, nos résultats montrent des différences inattendues en ce qui concerne les interactions entre professionnel de l'insertion et chômeur. En effet, la méthode d'analyse du projet T.S.E.R nous permet d'observer la position verticale (haute) dans laquelle le chômeur se trouve lors du post-test 1 et du post-test 2 : il monopolise le temps de parole, emploie plus de mots...

Concernant notre hypothèse initiale, qui était de dire que l'existence de dysfonctionnements au cours des entretiens entre professionnel de l'insertion et chômeur exclus, pouvait occasionner des blocages quant à l'objectif de départ de l'entretien et aboutir à un échec de celui-ci, nos résultats tendent à l'infirmer puisque lors des trois entretiens l'objectif de départ semble être atteint malgré la présence de dysfonctionnements (partage inégal du temps de parole, présence de position hiérarchique, asymétrie des fonctions de correction...).

Nos résultats tendent également à infirmer notre deuxième hypothèse, où nous postulions que lorsque des dysfonctionnements existent, ils sont à mettre avec une absence d'utilisation des boucles de correction, puisque dans nos trois corpus, nous observons à plusieurs reprises, la présence de boucles de correction.

Concernant l'approche verbale des résultats, si l'on prend le plan général des trois corpus, nous nous apercevons qu'ils sont construits sur le même modèle. Le formateur cherche à savoir comment se sont déroulés les stages et comment le chômeur envisage ses futurs projets. Voyons maintenant les bons fonctionnements comme les dysfonctionnements présents dans ces corpus :

#### Le pré-test

Des bons fonctionnements : concernant la thématisation nous constatons dès le début du dialogue que F précise la finalité de l'entretien, de plus nous notons que F utilise plusieurs fois au cours de l'entretien des retours au thème précédent, ceci pourrait être considéré comme un dysfonctionnement car F coupe la parole à CSM, seulement nous pouvons faire l'hypothèse que F est obligé d'abrégé parfois la discussion du CSM si il veut avoir le temps de poser toutes les questions afin d'atteindre la finalité de l'entretien. Si c'est le cas, il serait plus courtois de la part du F de signaler au CSM que la durée de l'entretien est courte et qu'il faut passer assez vite sur chaque thème abordé.

Concernant l'analyse quantitative, nous observons une symétrie à propos des rôles des partenaires de l'interaction. En effet, une cohérence interne est confirmée par un partage presque parfait du nombre de tours de parole, du temps de parole, du nombre de mots et par des indices de proximité quasiment identiques. Ces résultats révèlent que les deux partenaires ne possèdent pas de position hiérarchique, ce qui est favorable à l'échange.

L'analyse quantitative est également composée d'une macro analyse (fonctions de communication de Jakobson (1963), dans l'analyse de ces fonctions, la symétrie domine: les deux partenaires manifestent une tendance à communiquer sur le même registre. Ils utilisent principalement la fonction informative et la fonction phatique dans des proportions variant au maximum de 15 %, nous pouvons à cet égard, conclure à une inter-synchronisation assez satisfaisante entre les deux partenaires.

Nous pouvons relever plusieurs exemples dans le premier corpus

#### Premier exemple

- F 14 : « si c'est réaliste si pouvez l'faire ou si on envisage une autre voie et quelle pourrait être l'autre voie. C'est juste pour situer ça qu'on »
- CSM 14 : « d'accord »
- F 15 : « c'est un bilan euh après le stage si vous voulez »
- CSM 15 : «d'accord ben pour moi c'est comme euh y m'a dit euh si j'avais faire le stage euh pour euh pour euh pour en apprendre plus quoi. Ben voir comment qu'ça l'ordinateur quoi pass'que j'ai pas l'occasion de »
- F 16 : « d'accord »

#### Deuxième exemple

- CSM 71 : « euh travailler pis euh une sorte de pause être assis à à comment en m'servant d'un ordinateur »
- F 72 : « d'accord »
- CSM 72 : « pass'que vaut mieux êt'trop longtemps assis bon c'est là que que j'le sens »
- F 73 : « d'accord ».

Des dysfonctionnements : concernant la thématization, seul F introduit les thèmes, ce qui signifie qu'il impose le déroulement de l'entretien, nous pouvons donc parler « d'abus de pouvoir » de la part de F qui par son attitude dominante rend CSM passif.

Concernant les fonctions de correction nous notons une asymétrie entre les rôles des deux partenaires : F utilise plus les fonctions de contrôle que les fonctions réponses à l'inverse de CSM qui utilise plus les fonctions réponses par rapport aux fonctions de contrôle. Lorsqu'ils contrôlent, F pose une question ou demande des informations et CSM désapprouve ou pose une question. La co-construction du sens n'est donc pas réussie. Concernant les retours, F reformule principalement, ce qui vient combler l'attitude passive du CSM. Ainsi en reformulant les propos du CSM, F fait des inférences, un travail d'interprétation en anticipant mentalement la réponse que fait CSM. F a encore un rôle plus actif que CSM et marque ainsi au premier abord le style directif de l'entretien, puisqu'il pose majoritairement des questions et que CSM utilise des réponses massivement.

CSM ne prend donc pas sa place d'interlocuteur en tant que co-pilote de l'interaction, et laisse au formateur la gestion des entretiens. F a une position nettement dominante où nous pouvons même dire qu'il « porte » l'entretien compte tenu de la difficulté à élaborer un terrain commun. Cependant la présence de la paraphrase par les deux partenaires montre un souci de lever toutes ambiguïtés référentielles. De plus, en regardant de plus près les questions de F et les réponses de CSM, nous constatons qu'il s'agit en fait de boucles de correction. Nous pouvons relever un exemple dans le corpus 1.

- énoncé initial:** CSM 26 : « ouais c'est ça oui, enfin de d'compte euh j'ai passé par  
les trois principaux euh dans dans chaque rayon »
- contrôle :** F 27 : « les trois principaux? »
- reformulation :** CSM 27 : « ben les comment les comment les employés y avait celui d'la y a le rayon frais »

Nous sommes donc en présence d'une véritable interaction entre les deux partenaires.

#### Le post-test 1

des constantes : concernant la thématization, F précise toujours la finalité de l'entretien et utilise encore des retours au thème précédent afin de la rappeler. Nous constatons également un partage encore égal du nombre de tours de parole entre FetCSM.

Dans l'analyse des fonctions de communication de Jakobson (1963), la symétrie persiste : les deux partenaires manifestent une tendance à communiquer sur le même registre. Ils utilisent encore principalement la fonction informative et la fonction phatique et ce dans les mêmes proportions. Nous pouvons à cet égard, conclure à une inter-synchronisation satisfaisante entre les deux partenaires.

Dans l'analyse des fonctions de correction, les profils sont toujours opposés. F est toujours plus actif, car il effectue majoritairement des contrôles, alors que CSM effectue des réponses. Mais il s'agit toujours d'une interaction satisfaisante puisque les contrôles et les réponses correspondent à des boucles de correction.

Des changements positifs : suite à formation 1, nous notons que la thématization que CSM introduit autant de thèmes que F, « l'abus de pouvoir » de la part de F a donc disparu, CSM semble donc être plus actif. Ceci est confirmé par le fait que CSM parle plus longtemps et emploie plus de mots que F, mais nous verrons que ce changement provoque des dysfonctionnements.

Concernant les fonctions de communication de Jakobson (1963), nous constatons que la formation 1 a eu un effet sur F au niveau de l'utilisation des différentes composantes de la fonction informative. En effet F utilise plus la composante raconter. Ce changement a eu des répercussions sur CSM car lui aussi utilise plus la composante raconter, et ce dans les mêmes proportions que F. Nous constatons également un changement à propos de l'utilisation des différentes composantes de la fonction informer : F utilise moins l'explication par contre il utilise plus le constat et l'argumentation. Une fois de plus l'effet se répercute sur CSM puisque lui aussi utilise plus l'argumentation. Il est important de noter également que F utilise plus les régulateurs, pour CSM leur apparition est restée constante à 96%. Le grand nombre de régulateurs marque une implication des deux partenaires dans le désir de comprendre l'autre, de se faire comprendre et de les vérifier. En ce qui concerne les fonctions de correction, nous remarquons que F, lors des retours, utilise uniquement la reformulation et CSM utilise principalement l'approbation, nous avons donc une co-construction du sens réussie, et dont la présence de la paraphrase par les deux partenaires montre un souci de lever toutes ambiguïtés référentielles, c'est à dire des ambiguïtés liées à la relation entre les énoncés et le contexte.

Des changements négatifs : Concernant l'analyse quantitative nous notons l'apparition d'une asymétrie au niveau des rôles des partenaires de l'interaction : CSM parle plus longtemps et produit plus de mots que F. Il y a donc une apparition de position hiérarchique entre les interlocuteurs où CSM se situe en position verticale (haute) et où F se situe en position horizontale (basse). Or dans les études précédentes la situation était inversée. De telles oppositions ne sont pas favorables à l'échange. Cependant, il est important de noter que CSM s'implique de façon plus active que dans le pré-test, ce qui est plutôt encourageant par rapport aux effets de la formation 1.

Dans le post-test 1, une co-construction du sens par nos partenaires n'est pas observable avec les fonctions de contrôle car le chômeur n'ayant répondu qu'une seule fois par une fonction de contrôle auto initié, la composante hétéro initié est absente. Nous ne pouvons donc pas faire de comparaison ni entre les partenaires ni entre le pré-test et le post-test 1.

## Le post-test 2

Des constantes : suite à la formation 2, nous notons concernant la thématization que les deux partenaires introduisent les thèmes, CSM semble donc toujours être actif à ce niveau là. Cependant il faut souligner que F en introduit à nouveau plus. Nous pouvons supposer que F préfère diriger l'entretien afin d'atteindre la finalité de ce dernier, car lorsque CSM introduit les thèmes, il a tendance à détourner l'objectif de départ. D'ailleurs nous avons fait l'hypothèse que F faisait de nombreux retours au thème précédent en coupant la parole à CSM afin de recadrer la finalité de l'entretien. Ceci tend à se confirmer car une fois de plus, F fait des retours au thème précédent. Nous pouvons noter également que F porte un intérêt certain à la finalité de l'entretien car nous avons pu constater lors des trois entretiens que F précise à chaque fois la finalité de l'entretien au commencement de l'interaction. F n'essaie donc pas de dominer CSM, il veut juste l'orienter correctement afin que tous les objectifs de départ soient atteints, ceci se confirme par un partage encore égal du nombre de tours de parole entre F et CSM. De plus F laisse encore CSM parler plus longtemps que lui, ce qui confère à CSM une position verticale (haute). A propos des fonctions de communication de Jakobson (1963), la fonction informative est toujours utilisée dans les mêmes proportions par nos deux partenaires, la symétrie a donc continué au long des trois entretiens. Cependant nous notons un léger changement car maintenant F utilise toutes les fonctions de communication alors que CSM en utilise que la moitié. Mais l'apparition des fonctions : métacognitives et poétique étant présente seulement à 1%, nous ne pouvons pas parler d'un véritable changement. Il faudrait d'autres entretiens pour voir si il s'agit d'un effet de la formation 2 ou si il s'agit d'un pur hasard. En ce qui concerne les boucles de correction,

nous en observons plusieurs dans le troisième corpus. L'interaction entre les deux partenaires est donc restée satisfaisante au cours des trois entretiens.

Des changements positifs : Concernant les fonctions de communication de Jakobson, nous constatons que nos deux partenaires utilisent toutes les fonctions dont les pourcentages ont quasiment tous variés. Nous pouvons donc dire que la qualité de la production verbale s'améliore, ceci est confirmé par la diminution de l'apparition de la fonction phatique chez F et CSM ce qui leur attribue un rôle plus actif. Nous notons également que CSM informe avec des explications et des constats car il a besoin d'expliquer sa situation pour être compris et pouvoir se faire aider. Cela marque un certain dynamisme de sa part. F utilise encore uniquement la reformulation mais plus par répétition que par paraphrase, quant au chômeur, il utilise de façon importante la reformulation par paraphrase alors que dans les entretiens précédents, il utilisait surtout l'approbation. CSM tend donc à être plus actif.

Des changements négatifs (dysfonctionnements) : En ce qui concerne les fonctions de correction, nous notons plusieurs changements. Tout d'abord CSM emploie d'avantage la fonction contrôle en utilisant les deux composantes de celle-ci (auto initié et hétéro initié) ainsi que la reformulation, ce qui est plutôt positif car il semble plus actif. Mais dans ce troisième entretien, nous observons uniquement des asymétries entre les rôles des deux partenaires : F utilise uniquement la composante hétéro initié, il emploie tous les types de la fonction contrôle alors que CSM ne fait qu'approuver, enfin il reformule plus par répétition que par reformulation à l'inverse de CSM. Nous pouvons donc dire que la co-construction du sens des rôles des deux partenaires de l'interaction n'est pas réussie. F semble devenir passive car lorsqu'il reformule il le fait par des répétitions à 57%.

Second suivi :

Notre première hypothèse posait que l'interaction entre un professionnel de l'insertion et un chômeur exclu illettré pouvait connaître des dysfonctionnements voire des blocages, eu égard au fait que ces partenaires ne parvenaient pas ou difficilement à construire un terrain commun. L'analyse de nos trois corpus n'a pas permis de mettre en évidence de tels phénomènes discursifs et notre hypothèse se trouve donc infirmée. Notre point de vue se fonde sur l'examen des indices suivants :

En premier lieu, l'étude des trois corpus ne révèle ni discours parallèle ni malentendu. Par contre, l'examen du séquençage permet deux constats : le formateur maîtrise le déroulement des entretiens (une seule séquence par entretien est introduite par le chômeur) et l'absence de plan véritable confirmée par la présence de nombreux décalages ou encore d'insertions sur le plan thématique (cf. macro analyse des corpus p. du mémoire). Nous constatons que les trois corpus se structurent de la même manière à savoir sans autre structure particulière que l'évocation de quelques points s'enchaînant plus ou moins naturellement, sans introduction et sans conclusion reformulative. L'absence de plan de déroulement de l'entretien avait été évoquée dès la formation déclarative, au moment du retour au professionnel de notre analyse du pré-test. Sur ce point, nous ne notons pas d'amélioration suite aux formations (lien avec autres études TSER., B. Liétot/abs de plan). Ceci étant, l'analyse des thèmes sur le plan quantitatif donne un tout autre aperçu des effets de formations. En effet, en concordance avec la finalité des entretiens, la participation du chômeur est croissante avec un pic d'initiatives thématiques dans le deuxième corpus (cf. p. du mémoire). Nous avons déjà observé les mêmes modifications comportementales dans des études portant sur des comparaisons pré-test/post-test 1.

En ce qui concerne les indices de richesse verbale, ils nous montrent des effets de formations significatifs. Le temps de parole tend à s'équilibrer, le nombre de mots du chômeur augmente de plus de 53% tandis que dans le même temps celui du professionnel baisse de 37%. Cet effet de formation rejoint les résultats d'une étude reprenant le protocole TSER. mais dispensant les formations aux chômeurs à des fins comparatives (cf. Rapport final GPLI., p. 27, §1). Le nombre d'unités fonctionnelles comme le temps de parole tend à s'équilibrer. De la même manière, les rapports suivants mettent en évidence des modifications du comportement langagier des partenaires. Le nombre de mots/nombre de prises de parole et le nombre de mots/temps de parole apportent des résultats complémentaires (cf. p. du mémoire). Ils nous montrent une adaptation du professionnel à son interlocuteur dans le sens où il réduit considérablement la durée de ses énoncés et de façon moindre leur contenu. Cela a pour effet d'augmenter son débit verbal. Dans le même temps le chômeur augmente légèrement la densité de ses énoncés. Pour autant, ses difficultés d'expression ne

remplissent pas le temps de parole plus important dont il dispose et son débit verbal quant à lui baisse.

Nous proposons maintenant de discuter nos résultats issus d'un deuxième niveau d'analyse, le niveau micro analytique. Ces résultats confirment la modification profonde du comportement langagier des partenaires. L'étude des fonctions de communication phatique et informer, les deux fonctions les plus utilisées chez les partenaires (cf. p. du mémoire et Rapport intermédiaire TSER., 2001, p.13, fig.12). En rapport avec la finalité des entretiens qui est de favoriser l'expression du chômeur, nous observons une production de phatiques en hausse chez le professionnel et une production en baisse chez son interlocuteur. Conjointement la fonction informer connaît le phénomène inverse puisque la fonction informer du formateur baisse et qu'elle augmente la même fonction chez le chômeur. Cela traduit bien un comportement d'encouragement à l'expression et d'écoute du partenaire du côté professionnel et une volonté de prise de parole plus large chez le chômeur. Dans le détail, la fonction phatique illustre la construction d'un nouvel équilibre. Dans un premier temps, les partenaires se réclament de l'attention, de la disponibilité, pour ensuite consacrer l'essentiel de la fonction à l'entretien de l'échange. Le détail de la fonction informer nous montre certes une palette informative plus riche chez le formateur mais aussi une fonction explicative qui croît chez le chômeur. Ces résultats rejoignent ceux de notre étude GPLI. (Rapport final GPLI, juillet 2001, p.27, §3). L'ensemble des indices traités ci-dessus montre une amélioration significative du fonctionnement de l'échange au niveau macro analytique et micro analytique. Les effets de formations se traduisent par une recombinaison de l'espace discursif.

Notre deuxième hypothèse supposait qu'augmenteraient les contrôles du partenaire chômeur et par conséquent les retours du professionnel. L'étude des fonctions de contrôle et de correction de J. Vivier nous montre un résultat autre que celui attendu. Après chaque formation, le rapport nombre de contrôles/nombre de prises de parole baisse quantitativement (cf. tableau p. ). Qualitativement, avant les formations, le profil général d'utilisation des fonctions de contrôle et de correction est de manière approximative proportionnellement inverse chez les deux partenaires. Le formateur contrôle beaucoup et retourne plus que ne le demande le chômeur qui retourne beaucoup et contrôle peu. Lors du post-test 1 la symétrie s'accroît et quantitativement les contrôles du chômeur correspondent aux retours du professionnel, signe d'une écoute plus fine de la part du formateur. Dans le troisième entretien, alors que nous attendions le même résultat avec une légère augmentation des contrôles chez le chômeur, nous n'avons plus de contrôles chez ce dernier et par conséquent nous n'observons pas de contrôle le professionnel. En lieu et place, nous obtenons un nombre de contrôles du formateur auquel correspond de manière parfaitement symétrique le nombre des retours du chômeur. Le détail de la composition des retours nous donne un début d'explication possible. Dès le deuxième entretien, les retours de désapprobations disparaissent, ils représentaient 25% des retours dans le premier entretien. Dans le dernier entretien, le chômeur retourne seul. Il approuve et reformule. Si la nature de ses reformulations ne nous donne pas d'explication particulière, nous posons en accord avec la première partie de notre discussion, que les partenaires parviennent à un fonctionnement langagier complice. L'échange nécessite moins de boucles explicatives, ce que corrobore l'utilisation en baisse de la fonction de communication méta communicative de R. Jakobson. La construction d'un terrain commun s'est opérée.

Nos deux hypothèses ont été infirmées ; D'une part les corpus étudiés ne recèlent pas de dysfonctionnements tels qu'ils entraînent des discours parallèles voire des blocages et, d'autre part le nombre des contrôles et des corrections décroît au fil des entretiens. Ces résultats nous amènent au constat que tout entretien ne dysfonctionne pas nécessairement d'emblée même s'il est vrai que dans le cas présent les deux partenaires se connaissaient depuis un peu plus longtemps, ce qui a certainement influencé sur ce que l'on a observé. Quoiqu'il en soit et ce sera le deuxième point de cette première partie de conclusion, les deux formations que nous avons dispensé ont été suivies d'effets significatifs. Ils signent une prise de conscience du formateur par rapport à son fonctionnement langagier, de manière conceptuelle mais aussi en fonctionnement. Les formations de types déclaratif et décentratif revêtent donc chacune un intérêt chez le public que représentent nos partenaires.

Nous réalisons ce travail au terme des trois ans du projet TSER. La mise en pratique de nos grilles de transcription a révélé quelques imperfections. Certaines ont déjà donné lieu à des modifications. Il demeure certains points que nous pourrions améliorer dans l'idée de travaux futurs. Par mis ceux-ci, j'ai pu relever une contradiction dans le fait de partir du principe que le langage naturel pouvait tout à fait se découper en unités fonctionnelles (fonctions de communication de R. Jakobson ou encore



fonctions de représentation de J. Vivier) et, que dans la méthodologie et l'analyse des données ne soit pas procédé à la somme des deux familles/types à des fins comparatives. Cela pose la question plus large de la modélisation du langage, c'est à dire comment situer les différentes fonctions du langage les unes par rapport aux autres dans un rapport de fonctionnalité? Par ailleurs, il conviendrait de se définir plus précisément sur les indices de type « rapports ». Nous défendons ici le rapport nombre d'unités fonctionnelles/nombre de prises de parole pour ce qu'il rend compte de « l'activité du sujet dans l'échange au sens participatif » (ce que nous cherchions à mettre en évidence dans ce travail). L'indice de richesse verbale nombre de mots/nombre de prises de parole renvoie bien quant à lui au style langagier de la personne.

#### Conclusion sur ces deux suivis

Nous avons choisi de présenter ces deux suivis parce qu'ils présentent, l'un et l'autre, des conclusions intéressantes. Le premier parcours nous montre des interactants qui arrivent à co-construire des références communes malgré de grandes difficultés et une persistance marquée de dysfonctionnements. Le second suivi montre, au contraire, des interactants dont le terrain commun semble fonctionner au détriment de l'utilisation de notre indice « fonctions de contrôle et de correction ». En effet, dans le premier suivi où l'échange ne fonctionne pas très bien, il est fait usage des fonctions de correction par répétition (sans apport supplémentaire d'information – ce qui peut laisser subsister l'ambiguïté), alors que dans le second suivi où l'échange semble plus constructif et les effets de formation plus marqué, les fonctions de contrôle et de correction sont de moins en moins utilisées (cf. résumé publiable, p. 12 du présent rapport).

#### **5.1.2.2. Résultats de Badajoz : pré-test, post-test 1 & 2, chaque chômeur est suivi par des professionnel différents**

Ø Un exemple d'analyse verbale et non verbale caennaise d'un corpus espagnol

##### **INTERACTION: 2F1 - CI1**

PROFESSIONNEL: Formateur (F), CHÔMEUR : Chômeur illettré (CI).

##### **ANALYSE MACROSCOPIQUE**

- 5 grands thèmes abordés. Tous abordés par F
- 17 sous thèmes. 15 sont abordés par F
- 10 thèmes sont en continuité avec le thèmes précédents et 7 sont en discontinuité
- 3 insertions thématiques

##### **ANALYSE MICROSCOPIQUE**

Grand intérêt de F :

- Présence de gestes non verbaux qui augmentent la participation de CI (regard fixe, buste en avant)
- Importance de la fonction phatique de F (42.9%), beaucoup d'efforts pour maintenir le contact
- Fonction informative plus élevée pour CI (90%) que pour F (49.3%). Bon fonctionnement, le formateur laisse le chômeur s'exprimer
- Pourcentage élevé de reformulation auto initiée explicite (73.7%) qui ont pour but d'éviter les dysfonctionnements dans la communication (ex: F21, F38, F 104... )

##### **Absence de problème de reformulation**

- Pas de correction implicite. A tout moment, le locuteur explicite ce qu'il veut savoir et l'interlocuteur sait ce qui lui est demandé. Nombreuses reformulations hétéro initiées de CI (52.6%) montrent sa bonne compréhension (ex : CI 21, CI 24, CI 26... )

##### **Contrôle de F sur le déroulement de l'entretien**

- Introduction par F des 5 blocs de thèmes généraux.
- Grand pourcentage de questions de la part de F (77.9%)
- CI donne 84.4% de réponses
- 70.1% de demandes de renseignement par F
- Les chevauchements de parole sont principalement provoqués par F (ex : F9, FI 1, F33)

### **Manque d'organisation dans l'entretien**

- Fréquents chevauchements et impulsivité de F qui intervient avant que CI ait terminé de répondre.
- Amplitude des insertions thématiques (même si elles sont en rapport avec l'entretien, elles sont souvent en rupture avec la finalité de celui-ci)
- Manque de structure, de plan retour sur des thèmes déjà abordés (ex : F 1 - CI4 retour sur le même thème F17 - F21)

∅ La structure de l'entretien et les fonctions de communication de Jakobson dans les corpus espagnols

**Cette première partie des résultats des collègues espagnols (deuxième présente dans la partie résultats d'analyses non verbales) montre, conformément aux résultats des autres équipes, une augmentation chez les partenaires de l'usage de la fonction de communication phatique, avec en particulier, une activité d'entretien du contact. Les résultats montrent encore la mise en place de stratégies d'utilisation de vocabulaire accessible pour l'interlocuteur ou le recours à des explications quand cela est nécessaire, ce qui donne lieu à des autoreformulations plus nombreuses. Afin de créer un climat d'entretien plus détendu, nos collègues espagnols ont sensibilisé les professionnels à l'usage des différents modes d'interpellations réciproques possibles. L'usage des pronoms personnels vecteurs d'horizontalité comme le tutoiement ou l'usage des noms propres ont été abordés en particulier. En raison d'un effectif jeune le permettant, cette pratique a été adoptée pour l'ensemble des post-tests 2. Il a également été demandé aux professionnels une meilleure organisation des entretiens et une explicitation de la finalité qui a eu pour effet une résorption des problèmes de référencement.**

### Resultados de las entrevistas de los formadores (F) con los colectivos CI, CM y CSM

#### **1. Conductas que favorecen la comunicación e interacción entre los formadores y los interlocutores de los colectivos CI, CM y CSM.**

##### **1.1. Interés y adaptación de los formadores a sus interlocutores**

*Dentro de este epígrafe contemplamos todas aquellas conductas y acciones de F dirigidas a la consecución de un doble objetivo:*

Intentar que los interlocutores perciban que el interés del formador se centra, fundamentalmente, en enseñarles y facilitarles determinados conocimientos y estrategias que le ayuden a mejorar su actual situación sociolaboral y económica

Crear un clima de entrevista confortable donde los interlocutores no se sitúen en un segundo plano, sino que sean co-partícipes y co-protagonistas de la misma. Para ello se requiere del formador un esfuerzo para adaptarse a las características que definen a los sujetos pertenecientes a los colectivos CI, CM y CSM, y a las características personales de cada individuo. En la medida en la que F no adapte, por ejemplo, su nivel léxico y semántico al de sus interlocutores, estará favoreciendo la aparición de obstáculos que dificultarían un buen y fluido proceso comunicativo e interactivo entre F y sus entrevistados, al no poder acceder estos últimos a la información que el formador le transmite.

*Los análisis de esta tercera fase muestran cómo las reflexiones que el equipo investigador suscitó en cada uno de los formadores a lo largo de las dos*

formaciones dispensadas, han originado algunas modificaciones en el comportamiento comunicativo de F, detectándose un mayor número de muestras de interés y adaptación, y un mayor grado de explicitación de las mismas. Entre ellas caben destacar las siguientes:

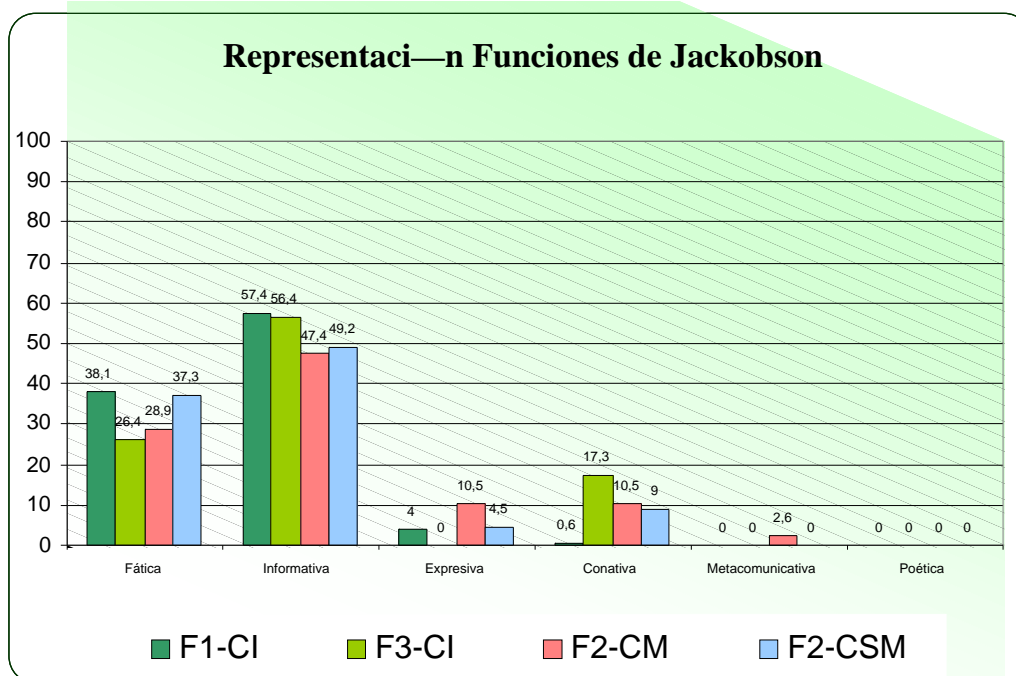
### **Muestras de interés a nivel verbal**

#### **A.1. Registro de un elevado índice de funciones fáticas**

Como hemos comentado con anterioridad, las funciones lingüísticas de tipo fático tienen como finalidad, por una parte, captar y mantener la atención del receptor, y por otra, transmitir al interlocutor que está siendo escuchado y que el formador está captando el significado de sus mensajes.

La utilización de esta clase de funciones en un porcentaje que oscila entre 26,4% y 38,1% indica que, al menos, una de cada cuatro funciones lingüísticas empleadas por F está orientada a mantener activo el diálogo entre ambos interlocutores, lo que evidencia el esfuerzo e interés de los formadores porque sus entrevistados entiendan el significado de sus expresiones y perciban que están siendo escuchados con atención.

Gráfico 11



|                    | F <sub>1</sub> -CI | F <sub>3</sub> -CI | F <sub>2</sub> -CM | F <sub>2</sub> -CSM |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Para F 100% en ... | 352                | 110                | 38                 | 177                 |

Si comparamos las cifras representadas en el gráfico 11 con las obtenidas en la fase II, podremos comprobar que las funciones fáticas han sufrido un ligero aumento en todos los casos de al menos siete puntos. Una de las posibles razones que puede haber motivado este cambio reside en el conjunto de sugerencias y/o recomendaciones que los miembros del equipo investigador realizaron a los diferentes formadores en la Formación II. Algunas de estas sugerencias iban encaminadas a disminuir el control de F sobre el desarrollo de la entrevista, concediendo para ello al interlocutor un mayor margen de respuesta. Este margen supone que F deje a sus entrevistados expresarse libremente y no acelere su turno de palabra. Lingüísticamente, este hecho se traduce en el aumento de funciones fáticas. Los formadores mediante interjecciones, nexos y otros 'links', comunican a sus interlocutores que están captando el mensaje, que prestan atención al contenido de sus intervenciones, o que están en disposición de escucha. Si el margen de respuesta de CI, CM

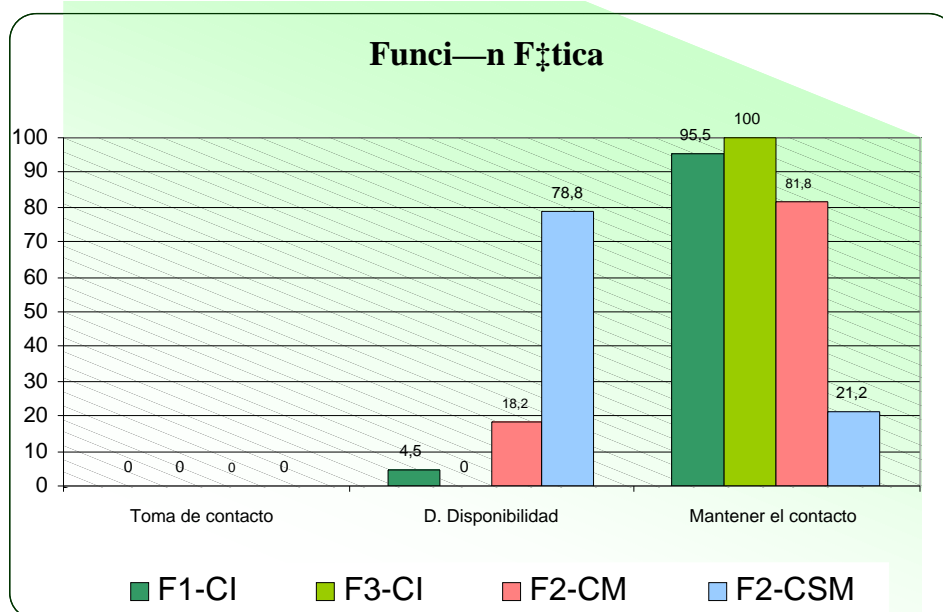
o CSM se amplía, como ha sucedido, en ocasiones, es comprensible y justificable que el número de funciones fáticas haya aumentado en detrimento de otras de carácter más informativo.

El que se registre mayor porcentaje de funciones fáticas en F<sub>1</sub> que en F<sub>3</sub>, tratando ambos formadores con personas ‘analfabetas funcionales’, se debe a las características propias de F y, en parte, a las características personales de CI. F<sub>1</sub> es una persona que en sus conversaciones emplea muchas ‘repeticiones’ para completar sus intervenciones y llamar la atención de sus interlocutores; de ahí que el número de funciones fáticas registrado en esta formadora se sitúe en 134 (muy superior al alcanzado en el resto de los casos). En cambio, F<sub>3</sub> es un formador que recurre con menor asiduidad a este tipo de recursos comunicativos.

Un análisis más detallado del uso de la función fática corroborará algunas de las afirmaciones realizadas y mostrará cómo su utilización varía en función del formador que las emplee.

Como podemos apreciar en el siguiente gráfico, las funciones fáticas se concentran mayoritariamente en la acepción ‘Mantener el contacto’ (preocupación de F por asegurarse que sus mensajes sean captados por sus interlocutores), a excepción del caso F-CSM, en el que el formador emplea dichas funciones en un 78,8% como ‘Demandas de disponibilidad’ (preocupación de F por comunicar a CSM que le está escuchando y permanece atento a sus intervenciones).

Gráfico 12



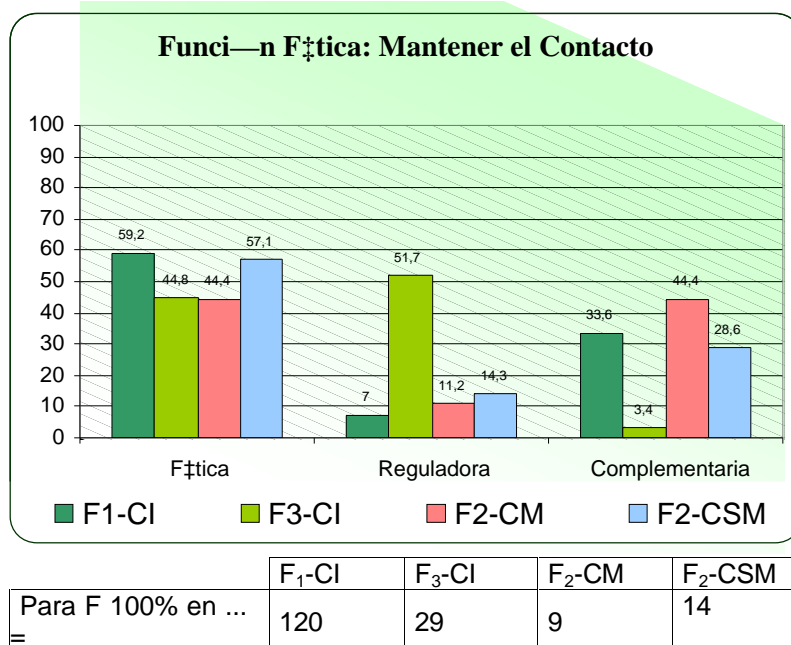
|                    | F <sub>1</sub> -CI | F <sub>3</sub> -CI | F <sub>2</sub> -CM | F <sub>2</sub> -CSM |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Para F 100% en ... | 134                | 29                 | 11                 | 66                  |

Consultando detenidamente la transcripción y los análisis de la entrevista F-CSM observamos que F cede el protagonismo de la misma a su interlocutor dejando a éste que se exprese libremente. El formador se limita a comunicar a CSM que le está escuchando, que siga hablando. Detectándose de este modo un elevado índice de funciones fáticas de Demanda de Disponibilidad.

Sin embargo, el hecho de que el resto de los formadores dirijan sus funciones fáticas a mantener el contacto con su interlocutor no significa que no cedan a éste el protagonismo de la entrevista, sino que el modo en que lo hacen es diferente. Si analizamos con detalle las subdivisiones de la acepción ‘Mantener el Contacto’ (véase gráfico 13), comprobaremos que, a excepción de F<sub>3</sub>-CI, los índices registrados en la opción reguladora son muy inferiores al alcanzado en las otras dos opciones.

Este dato, acompañado de otros como la reducción de la extensión de las intervenciones de F y/o la formulación de preguntas abiertas, nos informa que la intencionalidad de F es la de compartir el protagonismo de la entrevista con su interlocutor. El hecho de que la opción reguladora quede supeditada a un tercer plano demuestra que F precisa de un menor número de ellas porque sus intervenciones verbales son más breves, al conceder un mayor margen de tiempo en las respuestas del entrevistado.

Gráfico 13



Sin embargo, esta situación no se cumple para el caso F<sub>3</sub>-CI, en el que la opción complementaria se sustituye por la reguladora. La interpretación que damos a este dato es que, a pesar de las indicaciones que se le dieron a este formador para compartir el protagonismo de la entrevista con CI, y evitar de este modo la sensación de monólogo por parte de F, el formador sigue monopolizando el diálogo. Sus intervenciones siguen siendo muy amplias, mucho más que la de sus entrevistados, necesitando para organizar su discurso y no perder la atención de CI el empleo de funciones fáticas reguladoras.

De entre los casos en los que la opción reguladora ha disminuido, llama la atención la entrevista F<sub>1</sub>-CI, que ha pasado de un 30,9% detectado en la Fase II, a un 7% en esta última fase (véase gráfico 13). Los datos recogidos de las diferentes entrevistas analizadas en cada una de las fases nos llevan a concluir que existe una relación inversamente proporcional entre entrevistadores y entrevistados en el uso de funciones reguladoras. Si el entrevistador registra un elevado porcentaje de las mismas, los colectivos CI, CM o CSM apenas harán uso de dichas funciones. Por el contrario, si son los entrevistados quienes las emplean, el porcentaje de éstas en F será mínimo. Dicho en otras palabras, si el entrevistador monopoliza el diálogo, necesitará reguladores que organicen su discurso, siendo estos reguladores innecesarios en el entrevistado por ser sus respuestas extremadamente breves. O la inversa, si F cede casi todo el protagonismo a CI, CM o CSM, éstos serán quienes necesiten reguladores al verse ampliadas sustancialmente sus intervenciones verbales. En la tercera fase, en el caso de F<sub>1</sub>, la formadora disminuyó el control que tenía anteriormente (Fase II) sobre el desarrollo de la entrevista y dejó mayor libertad expresiva a CI, viéndose de esta forma afectado el índice de funciones fáticas reguladoras.

#### A.2. Utilización de un lenguaje sencillo y coloquial

El uso de un lenguaje excesivamente técnico dificulta al interlocutor la comprensión del mensaje y puede dar lugar a la aparición de malentendidos, de muestras de desinterés o de ausencias de atención. La adaptación de los formadores a los interlocutores comprende, en primer lugar, adaptarse al nivel lingüístico que éstos presenten y conocer las expresiones y giros propios

del contexto sociocultural en el que se encuentran, o al menos, interesarse por el significado de las mismas.

En la medida en la que los formadores abandonen sus tecnicismos en favor de un lenguaje más coloquial y comprensible por sus entrevistados, estará ofreciendo muestras de interés y adaptación hacia ellos.

Los análisis de las distintas entrevistas que han llevado a cabo los formadores a los que estudiamos revelan que todos ellos ha logrado adaptarse satisfactoriamente al nivel sociolingüístico de sus interlocutores, empleando términos y expresiones fácilmente comprensibles para éstos. En caso contrario, los formadores solían utilizar sinónimos o expresiones explicativas hacia los términos que pudieran generar dificultad para despejar las posibles dudas.

Por otra parte, la utilización de palabras y expresiones coloquiales influyen, a su vez, en un mayor acercamiento entre entrevistado y entrevistador. Si el formador opta por emplear algunas de las expresiones más comunes de sus interlocutores, estará transmitiendo, indirectamente, que su intención no es la de situarse en un plano superior respecto a él, sino la de entablar una conversación de tú a tú, de igual a igual. Algunas expresiones que avalan estos comentarios serían:

F<sub>1</sub>10: ¡Uy, madre mía!

F<sub>1</sub>19: Es que sois muchos, *tío*.

F<sub>3</sub>5: ... ¿no te resultará a ti *pesao* y podrás aguantar durante seis meses la asistencia a este curso?

F<sub>3</sub>20: ... que la gente prácticamente que se han , que se han *colocao* en éste y en pueblos

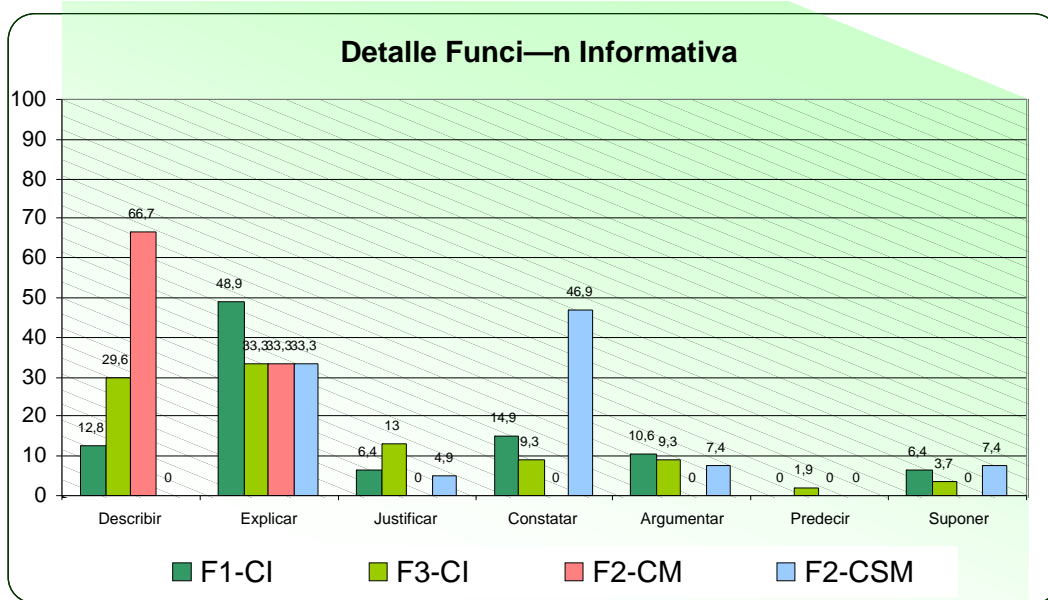
*La sensación de cercanía y de búsqueda de complicidad que producen estas expresiones es reforzada con la manifestación de ciertos comportamientos no-verbales que comentaremos más adelante y que en estos momentos nos limitamos a enunciar: inclinar la cabeza hacia adelante para asentir, sonreír, emplear gestos ilustradores, mirar fijamente, entre otros.*

Sin embargo, y a pesar de que F<sub>3</sub> se adapta sin problemas al nivel lingüístico de sus interlocutores, en sus entrevistas no se percibe esa igualdad de planos comentada anteriormente. El comportamiento no-verbal exhibido por el formador le sitúa en una posición muy superior al de sus entrevistados, que no logra enmascarar o disimular mediante el uso de expresiones verbales coloquiales.

### A.3. Empleo de funciones informativo-explicativas

*A lo largo de una conversación que mantienen dos personas es normal que aparezcan funciones explicativas. Lo que resulta extraordinario en este caso es que de todas las funciones informativas utilizadas, al menos una de cada tres sean de carácter explicativo (véase gráfico 14).*

Gráfico 14



|                      | F <sub>1</sub> -CI | F <sub>3</sub> -CI | F <sub>2</sub> -CM | F <sub>2</sub> -CSM |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Para F 100% en ... = | 47                 | 54                 | 3                  | 81                  |

La excepcionalidad viene dada, principalmente, por el tipo de entrevista que se desarrolla. En ella, la función del formador es la de recabar una serie de datos que le permitan adquirir los criterios suficientes para seleccionar, entre los distintos entrevistados que optan al disfrute de un curso formativo, quienes lo realizan o quienes no. En el caso de F<sub>2</sub> la decisión la toma en función de la evolucionando en su proceso de reinserción sociolaboral.

Para adquirir estos datos el formador no necesita emplear un porcentaje tan elevado de funciones explicativas, sino, en todo caso, un amplio abanico de preguntas, directas e indirectas, y a lo sumo, funciones informativas de constatación a través de las cuales comunique al interlocutor los datos que está recogiendo o la interpretación que está realizando de los mismos.

Ahora bien, si la intencionalidad de los formadores es evitar que sus intervenciones generen dificultad de comprensión a sus interlocutores, o que éstas, debido a su falta de claridad o concreción, no susciten en el entrevistado las respuestas esperadas, resulta comprensible que el número de funciones explicativas aumente. Por tanto, la existencia de funciones de carácter explicativo demuestra el interés del formador por presentar a su interlocutor la información de la manera más clara y sencilla posible y su capacidad de adaptación al mismo.

No obstante, debemos relativizar el 33% alcanzado en el caso de F-CM (véase gráfico 13), ya que representa únicamente a una función. En esta entrevista, las funciones informativas estaban aglutinadas, casi en su totalidad, a su acepción inductiva, quedando tres funciones sobrantes destinadas a la opción más referencial o informativa (véase gráfico 17).

∅ Les fonctions de correction

#### A.4. *Uso de reformulaciones por paráfrasis*

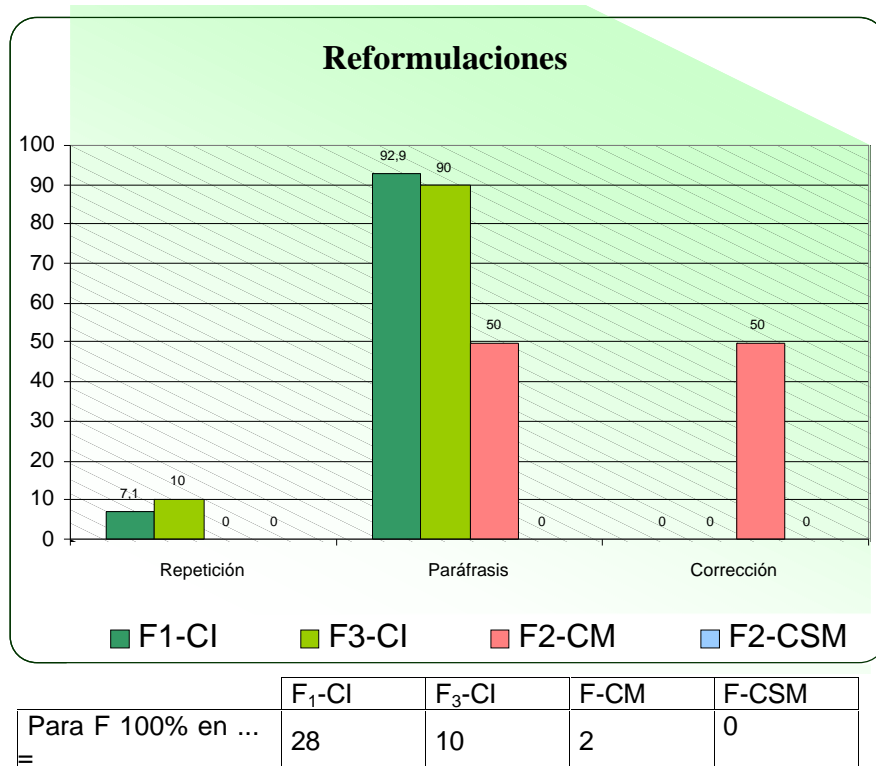
Las reformulaciones son utilizadas habitualmente para solventar alguna duda o interrogante demandada, explícita o implícitamente, por el interlocutor. También suelen emplearse cuando el entrevistador cree o intuye que el enunciado que va a comunicar puede generar dificultades de comprensión o malentendidos a su interlocutor, aún cuando el entrevistado no hay dado señales de duda,.

El hecho de catalogar esta conducta como muestra de interés y adaptación de F a sus interlocutores radica no sólo en la acción de reformular, sino también en el modo de hacerlo. Si el formador se limitase a repetir literalmente la información de nuevo, no estaría solventando las dificultades de comprensión de CI, CM o CSM, sino, en todo caso, pequeños problemas de audición

y/o atención. En cambio, si F, en lugar de repetir, enuncia su mensaje con diferentes expresiones y términos respetando el mismo contenido (opción paráfrasis), estará ofreciendo nuevas y variadas posibilidades para que el interlocutor llegue a comprender lo que F quiere transmitirle.

El siguiente gráfico muestra cómo la opción de reformulaciones por paráfrasis es la más empleada por los formadores que analizamos.

Gráfico 15



Un análisis más detallado de los datos vertidos en el gráfico 14 nos permite extraer las siguientes conclusiones:

**A.4.1.** *El que no se registre ninguna reformulación en el caso de F-CSM no es indicativo de una falta de interés o adaptación de F hacia su interlocutor.* Los análisis de esta entrevista muestran un alto grado de entendimiento y complicidad entre F y CSM. No olvidemos que tanto entrevistado como entrevistador se conocen y además han compartido experiencias personales como fruto de la terapia que se lleva a cabo en el centro de reinserción sociolaboral al que ambos se encuentran vinculados. Este conocimiento y complicidad pueden ser una de las causas de la ausencia de reformulaciones, ya que no se observan malentendidos o interrogantes tras las intervenciones de alguno de ellos.

**A.4.2.** *El que F<sub>1</sub> alcance un número tan elevado de reformulaciones (28), no es sinónimo tampoco de que presente un mayor interés o adaptación al interlocutor.* La explicación que atribuimos a este dato reside en las propias características personales de F<sub>1</sub>. Esta formadora es una persona muy impulsiva, incluso en su manera de hablar, y expresa todo aquello que se le viene a la mente. Esta profesional trata de corregir mediante el uso de reformulaciones y de funciones explicativas de carácter explicativo (de ahí que dichas funciones se sitúen en un 48,9%, a 15,6 puntos por encima de la cifra alcanzado por los otros formadores, véase gráfico 14), la desorganización provocada por la espontaneidad, que en ocasiones dificulta al interlocutor extraer con claridad cuál es la pregunta que F le formula.

**A.4.3.** *El que las funciones de corrección se concentren mayoritariamente en las opciones autoiniciada-autorreformulada refleja la preocupación de los formadores por presentar a sus interlocutores la información de forma clara y sencilla.* Si los porcentajes alcanzados en estas opciones se situasen en las acepciones heteroiniciadas y/o heterorreformuladas, indicaría que entre



entrevistado y entrevistador se produce algún tipo de malentendido o dificultades explícitas de comprensión. En esta ocasión, los formadores se autorreformulan antes de que puedan aparecer estos disfuncionamientos, o ante la percepción de alguna señal no-verbal de sus interlocutores, lo cual demuestra su interés y adaptación a los mismos.

#### A.4.4. Utilización del nombre propio para referirse al interlocutor

A la hora de dirigirse al interlocutor, el formador puede optar por hacerlo empleando el nombre propio y tiempos verbales en segunda persona del singular, utilizando el pronombre usted y tiempos verbales en tercera persona del singular, o combinando una de las dos formas anteriores. La elección de una u otra modalidad va estar condicionada por varios factores, algunos de los cuales pasamos a enumerar:

1. *La edad del interlocutor.* Si la edad del entrevistado supera a la del entrevistador suele emplearse el pronombre usted por cortesía, educación y respeto hacia una persona mayor. En cambio, si la edad es menor, suele emplearse el nombre propio, y en su defecto, el pronombre 'tú'.

2. *La condición social del interlocutor.* Una persona procedente de contextos marginales, o con un mínimo nivel de formación académica e intelectual, suele emplear el pronombre 'usted' cuando se dirige al entrevistador. Por respeto e igualdad de trato, el formador suele emplear también dicho pronombre y formas gramaticales en tercera persona del singular. Si el formador es el primero en hacer uso de la palabra, no es extraño que emplee el término 'usted' para transmitir a su interlocutor que éste se merece un trato igual o superior al del entrevistador.

3. *La intencionalidad del formador por mostrar cercanía o distanciamiento con su interlocutor.* Ninguna de las dos formas anteriores, tal y como las hemos comentado, fomenta el distanciamiento entre F y sus interlocutores, sino más bien al contrario. Ahora bien, cuando las condiciones anteriores no están completamente definidas, el uso del pronombre 'usted' o del nombre propio puede ser indicativo de la intencionalidad del técnico de interactuar con el entrevistado en un plano de igual a igual, o de mostrar una posición superior que ilustre quien tiene el poder sobre el desarrollo de la entrevista.

Suele ser común también que en el transcurso de una entrevista se empleen tanto el término 'usted', o tiempos gramaticales en tercera persona del singular, como el nombre propio, pronombre 'tú', o tiempos gramaticales en segunda persona del singular. Estos casos suelen deberse a un esfuerzo de los formadores por conceder a su interlocutor esa posición superior, o de respeto y educación por la edad del mismo, y a la vez, al esfuerzo por mantener un clima de cercanía y complicidad con el entrevistado.

En la tercera fase, todos los interlocutores eran muy jóvenes y en todos los casos se ha optado por la utilización del nombre propio, del pronombre 'tú' y de tiempos verbales en segunda persona del singular. Algunos ejemplos de ello son:

F<sub>2</sub>7: Y, en cuanto a los amigos, Mario, los amigos...

F<sub>2</sub>15: ¿Y qué expectativas tienes para el futuro?...

F<sub>3</sub>1: Bueno, vamos a ver, Juan Antonio...

F<sub>1</sub>1: Siéntate tú ahí, conmigo...

F<sub>1</sub>2: Yo me llamo María José. (...) ¿Tú cómo te llamas?

F<sub>1</sub>3: Juan Antonio, ¿qué edad tienes?

*Esta forma de proceder de los formadores demuestra que su intencionalidad no es la de marcar distancias entre entrevistado y entrevistador, sino en todo caso, la de mejorar el clima de interacción y cercanía entre los mismos.*

Ø Conclusion sur les effets de formation

Une augmentation de la régulation phatique en PT1 et maintien en PT2 ?

Une augmentation des constituants de la boucle de correction en PT1 et maintien en PT2 ?

5.3.2.3. Expérience contrôle : Comparaison GPLI/TSER, un même professionnel en interaction avant et après formation

Ø Explication du protocole et exposé des résultats

En raison de l'obtention, concomitante avec TSER, d'un contrat avec le Groupement Permanent de Lutte contre l'illettrisme – GPLI (recherche action « *les savoir-faire propres à l'interlocution chez des personnes illettrées en situation d'entretien* »), l'équipe de Caen a eu l'opportunité de mener une expérience contrôle. En effet, alors que le protocole TSER concentre les actions de formation sur les professionnels, le protocole GPLI les destine aux demandeurs d'emploi. Avec un même professionnel et deux chômeurs illettrés différents, nous avons enchaîné les deux protocoles : la formation du partenaire chômeur, puis celle du partenaire professionnel (le formateur constituant alors le pôle stable dans la succession des deux interactions étudiées).

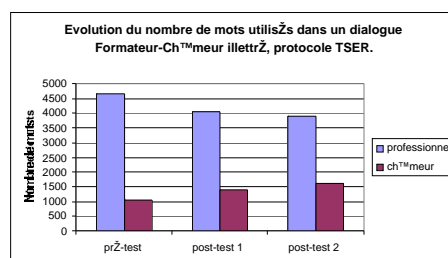
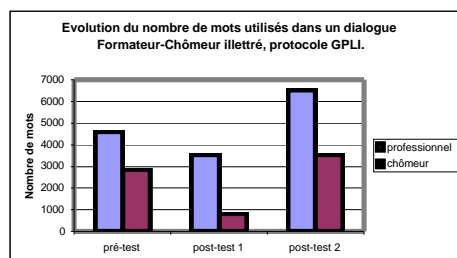
**Description du protocole : avec Ci = chômeur illettré et F = formateur.**

| Année 1/Protocole GPLI/Partenaires |   |             |   |             | Année 2/Protocole TSER/Partenaires |  |             |  |             |
|------------------------------------|---|-------------|---|-------------|------------------------------------|--|-------------|--|-------------|
| Pré test                           | <b>Format. 1</b><br><b>centrée sur Ci X</b> | Post test 1 | <b>Format. 2</b><br><b>centrée sur Ci X</b> | Post test 2 | Pré test                           | <b>Format. 1</b><br><b>centrée sur F Z</b> | Post test 1 | <b>Format. 2</b><br><b>centrée sur F Z</b> | Post test 2 |
| Ci X                               | Ci X  | Ci X        | Ci X  | Ci X        | F Z                                | F Z  | F Z         | F Z  | F Z         |
| F Z                                | F Z   | F Z         | F Z   | F Z         | Ci Y                               | Ci Y                                       | Ci Y        | Ci Y                                       | Ci Y        |

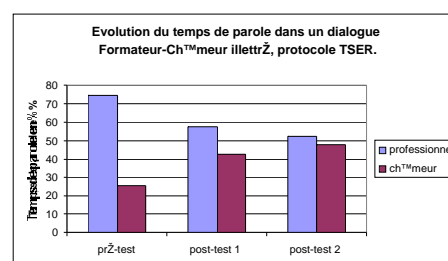
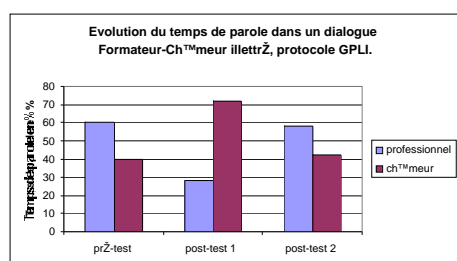
Extraits de résultats

- Au niveau macroanalytique

A ce premier niveau d'analyse, on observe une évolution différente dans les deux protocoles des indices « temps de parole » et « nombre de mots ». D'un côté, GPLI, l'évolution apparaît dysharmonique tandis qu'elle laisse apparaître un effet de convergence dans le protocole TSER. Nous assistons même à une véritable recomposition de l'espace discursif entre les partenaires dans le dernier cas. La production verbale du professionnel décroît tandis qu'augmente celle du chômeur illettré.



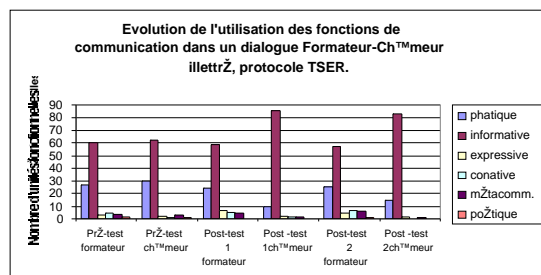
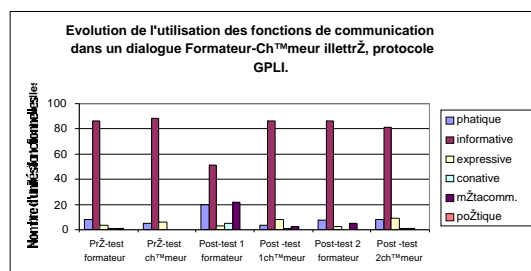
L'étude de la répartition du temps de parole entre les partenaires fait apparaître le même phénomène que précédemment. Nous retrouvons une évolution dysharmonique pour le protocole GPLI et une progression plus régulière du temps de parole, pour les deux partenaires, dans le protocole TSER. Indiscutablement, la formation 1 du demandeur d'emploi (GPLI) a produit un changement dans la pratique discursive des partenaires. Il semble que le partenaire chômeur occupe l'espace temps de manière plus importante mais s'est-il davantage exprimé ? Les graphes révèlent une proportion inverse temps/nombre de mots. On trouve ici l'empreinte des styles langagiers. Le professionnel montre une pratique discursive beaucoup plus riche que le demandeur d'emploi. Autre remarque, les changements observés dans le post test 1, après la formation théorique, ne durent pas. Ils ont disparu dans le post test 2, après la formation procédurale, où les distributions rappellent celles des prétests. Dans le protocole TSER, les observations diffèrent au point qu'il semble que le professionnel libère un



espace que vient occuper le demandeur d'emploi.

- Au niveau microanalytique :

L'étude de l'usage des fonctions de communication de Jakobson, avec en particulier les fonctions phatique et informative, montre deux profils de communication distincts. D'un côté, GPLI, les interactants « s'informent » mutuellement de manière importante et ne renvoient à l'autre des signes d'écoute que dans une moindre mesure. De l'autre, TSER, on assiste à une évolution qui tend vers un équilibre avec, au passage, un usage significativement plus important de la fonction de communication phatique chez le professionnel, signe d'une écoute du demandeur d'emploi plus importante.



### 3. Conclusion

Ces résultats posent les questionnements suivants :

- Peut-on parler d'effets de formation ? Comment interpréter les post-tests 1 GPLI ?
- Est-il préférable de former en priorité un partenaire plutôt qu'un autre ?

L'effectif réduit de cette expérience contrôle nous oblige à la prudence même si les résultats obtenus confirment, pour la partie GPLI, ceux plus généraux de notre recherche pour le compte du Groupe Permanent de Lutte contre l'Illettrisme (voir notre rapport final, 2001), de même que nos résultats TSER. Ces résultats font apparaître une différence de fonctionnement langagier entre les deux protocoles. Lorsque nos actions de formation agissent sur le seul pôle « demandeur d'emploi » dans l'interaction, les effets sont réduits, limités dans le temps, voire parfois inexistantes. Dans cette étude, précisément, nous avons observé un infléchissement des résultats en post-test 1 GPLI et un retour à un fonctionnement proche de la situation initiale en post test 2. Il apparaît ainsi que la formation théorique (1) a eu davantage d'impact que la formation procédurale (2), mais que ce même effet ne s'est pas maintenu dans le temps.

- Le résultat est surprenant car pour ce type de public, il était attendu que la formation procédurale aurait davantage d'impact.
- La seule formation du chômeur explique-t-elle le résultat ? Nous pensons que non car nous aurions retrouvé un fonctionnement langagier approchant dans le post test 2. Nous penchons plutôt pour une résistance au changement et une appropriation de l'entretien de la part du professionnel.

Cette dernière remarque nous amène à faire le constat que la seule formation du chômeur ne peut s'envisager sans penser celle du professionnel et que si l'on veut atteindre les demandeurs d'emploi, il faut nécessairement impliquer les professionnels.

Ø Conclusion

Maintien à nouveau des effets de formation obtenus même si différences...

#### 5.3.3. Apport et analyse sociocognitive (logique illocutoire) : Résultats et rapprochement entre Nancy et Caen

Ø Résultats de Nancy, (Daniel Brixhe et Christelle Roux)

Dans une première partie nous analyserons une série d'entretiens que nous qualifierons d'entretiens de pré-test puisqu'ils auront été menés sans qu'aucune consigne particulière n'ait été donnée aux

professionnels. Après analyse de ces entretiens selon des critères que nous présenterons plus loin, et repérage des éventuels dysfonctionnements supposés imputables au professionnel, des conseils de modification de la gestion de l'entretien lui seront proposés.

Une deuxième série d'entretiens, dits de post-test sera alors réalisée par la formatrice avec les mêmes sujets que dans les entretiens de pré-test. L'objectif restera le même : évaluer les progrès et les motivations des stagiaires, contrôler la pertinence des propositions de formation qui leur sont offertes. On mesurera alors les effets escomptés de la formation.

*Echantillon initial potentiel* : 5 chômeurs illettrés (C.I), 4 chômeurs migrants(C.M.), 2 chômeurs affectés au niveau de la santé mentale (C.S.M) en situation d'entretien avec deux formatrices et suite à des sorties du système, et du départ d'un professionnel une étude complète pré-test –formation1- post-test a été réalisée pour trois sujets (C.I. et C.M.) et des études partielles pour quatre autres (C.I et C.M. et CSM).

Nous présenterons ici des échantillons d'analyse et les résultats obtenus à partir des deux méthodes complémentaires sur les entretiens de trois sujets C.I. et C..M. en pré-test1 et en post-test1 avec une formatrice (P.A.) de l'association ALAJI-APRELOR

### 5.3.3.1. La méthodologie commune

#### 1. Les fonctions du langage

Une première approche des fonctions du langage telles que celles proposées par Jakobson (1963, Essais de linguistique générale, tr.fr; de N.Ruwet, Paris, Minuit) montre que le langage ne se limite pas à la simple transmission d'informations, et que la prise en compte des différents facteurs en œuvre dans l'activité langagière permet une catégorisation des fonctions liées au message, au canal emprunté, au code, au locuteur, à son interlocuteur. Dans le contexte de ces entretiens de suivi de stage, et sans hiérarchiser le poids de ces fonctions qui seront tour à tour mobilisées, nous faisons l'hypothèse que les malentendus proviendront vraisemblablement soit d'un dysfonctionnement langagier lié à la fonction référentielle quand le professionnel et le stagiaire s'ajustent sur l'évocation d'un contexte de vie non nécessairement partagé, soit d'un dysfonctionnement relatif à la fonction métalinguistique lorsque se présentent des incompréhensions lexicales.

#### 2. Les effets induits

**Au-delà de la fonction expressive qui exprime l'attitude d'un locuteur à l'égard du contenu de son message et de la situation d'entretien, on n'oubliera pas que les actes de parole produisent certains effets ou réactions (dits actes perlocutoires in Moeschler 1985 : 28) sur l'auditoire, que ces effets soient intentionnels ou non. Avec E.H. Porter (1950) nous distinguerons cinq types d'intervention langagières et les effets induits correspondants :**

? *Intervention d'évaluation* ou de jugement moral en référence à des normes à des valeurs induit chez l'interlocuteur une sensation d'inégalité susceptible de déclencher par la suite soit une recherche ultérieure d'un accord à tout prix, soit une inhibition voire de la dissimulation.

? *Intervention interprétative* : l'accent est mis par l'interviewer sur tel ou tel point de ce qui lui était fourni, sous forme de reprise de ce qui a été dit par l'interviewé, mais partielle, trouvant essentiel tel aspect des données, au détriment de tel autre, apportant une interprétation au sens d'une explication. Un blocage défensif peut en résulter avec un désintérêt pour l'entretien lui-même, réponses au hasard, changement thématique.

? *Intervention de support* affectif qui apporte encouragement, consolation, compensation. Ce comportement langagier est assimilable à une attitude maternelle ou paternaliste. Les réactions induites sont soit le désir de conserver cette bienveillance, ce qui entraîne soit des attitudes de dépendance (attente d'être guidé, attentes d'idées de la part de l'interviewer, soumission aux suggestions, soit des réactions de contre-dépendance, soit encore une attitude qui consiste à attendre que la suite vienne de la part du formateur : le stagiaire devient passif.

? *Intervention investigatrice* : elle consiste chez l'interviewer, à poser des questions pour obtenir des confidences supplémentaires que l'interviewer juge indispensables pour sa compréhension de la situation. Cette investigation provoque chez l'interviewé des réactions différentes selon sa personnalité : elle l'oriente vers les détails désirés par l'interviewer - avec le risque que l'interviewé abandonne l'expression de ce qu'il éprouve pour prendre une attitude de répondant à un interrogatoire, ou elle génère des réactions hostiles à ce qui est perçu comme une curiosité inquisitrice

de la part de l'interviewer, ou comme un jugement implicite, ou encore les "défenses sociales " sont mises en alerte pour donner de soi la meilleure image possible.

? *Intervention solution du problème* : elle consiste à proposer une idée, à donner la bonne méthode à suivre pour résoudre le problème. La solution proposée peut être perçue comme étant plaquée. Le résultat peut être de deux genres : impression d'être éconduit dans une rupture implicite de l'entretien ou impression d'avoir à choisir cette issue.

Les attitudes induites que nous souhaiterions éviter ne sont pas entièrement sous la dépendance de l'interviewer. Elles dépendent en partie de l'histoire de l'interviewé, des normes et des valeurs qui sont les siennes, de ses attentes, de ses rapports à autrui. Aussi notre présentation n'a-t-elle seulement comme visée que de pointer des effets négatifs possibles. Cependant, la direction de la gestion d'un entretien du type de ceux qui nous intéressent ici, incombe institutionnellement aux formateurs puisque c'est à eux qu'est dévolu le résultat de l'opération de recherche, à savoir la connaissance objectivante des effets escomptés d'un stage, de l'adéquation entre offre de formation et demande des intéressés notamment. Aussi, aucune des interventions d'un formateur ne sera indépendante de guides ou de schémas implicites qui structurent sa vision d'un problème. Ce qui se traduit socialement par des positions de pouvoir significatives conversationnellement par les types d'interventions caractérisant le style de l'interviewer.

### 3. Style et visée de l'interviewer

S'il est difficile de formaliser l'habileté d'un "interviewer", il est cependant possible d'analyser ses interventions et d'en évaluer les effets - escomptés ou pas - chez l'interviewé. Ce jeu d'influence peut être approché à partir d'une typologie d'analyse prenant en compte deux dimensions qui situent le sens des interventions de l'examineur d'une part par rapport à la position qu'il prend dans la relation, et d'autre part par rapport à l'effet de ces interventions sur le contenu du discours du candidat. (Blanchet & al. 1985, L'entretien dans les sciences sociales, Paris, Dunod)

Le *style* des interventions définit la position discursive de la formatrice dans la relation.

L'*efficacité* se rapporte aux types d'effets discursifs visés par la formatrice.

#### 3.1. Le style des interventions

Distinguons trois modes d'interventions:

? *Mode déclaratif (D)*

La formatrice donne son point de vue.

Exemple : *Je pense que vous avez été courageuse*

? *Mode interrogatif (I)*

La formatrice demande explicitement le point de vue du stagiaire sur un sujet donné.

Exemple : *Quel emploi vous plairait le plus ?*

? *Mode réitératif (R)*

**La formatrice relance la parole du point de vue du stagiaire.**

Exemple : *Vous me disiez que vos patrons manquaient de patience...*

#### 3.2. La visée (ou l'efficacité) de la formatrice

Les modes d'interventions choisis par la formatrice visent à faire produire par le stagiaire des discours se différenciant selon les niveaux suivants.

? *Niveau réflexif (1)* : la formatrice vise à amener le stagiaire à se positionner par rapport à son propre discours.

? *Niveau expressif (2)* : la formatrice vise à inciter le stagiaire à poursuivre son discours. Cette réflexion peut être de deux ordres (Rogers 1942, tr.fr.Paris, ESF 1977 : La relation d'aide et la psychothérapie) : soit centrée sur le "problème" (l'énoncé), soit centrée sur "les sentiments" (l'aspect subjectif de l'énonciation)

? *Niveau thématique (3)* : la formatrice vise à redéfinir un nouveau champ de parole à discuter. Tout entretien est en fait composé de plusieurs séquences introduites par des interventions thématiques.

#### 3.3. Les catégories d'interventions

En croisant les modalités de style des interventions de la formatrice (déclarative, interrogative, réitérative) et les niveaux d'effets escomptés (thématique, expressif et réflexif), on obtient une grille ci-dessous permettant de repérer les quinze types possibles d'interventions.

|                |                 |                |  |
|----------------|-----------------|----------------|--|
| DECLARATIF (D) | INTERROGATIF(I) | REITERATIF (R) |  |
|----------------|-----------------|----------------|--|

|   |  |  |                |
|---|--|--|----------------|
| Réfléchit un contenu implicite (interprétation) (Contenus)    | Demande un approfondissement du contenu (C)                | Reformule un contenu explicite (C)                   | REFLEXIF (1)   |
| Réfléchit une attitude ou un sentiment implicite (Sentiments) | Demande une réflexion sur l'attitude ou les sentiments (S) | Reformule un sentiment ou une attitude explicite (S) |                |
| Complémente (Déductif)  | Demande une explication (D)                                | Anticipe sur le discours (D)                         | EXPRESSIF (2)  |
| Donne son point de vue sur la question (Incitatif)            | Demande une précision (I)                                  | Répète ce qui vient d'être dit (I)                   |                |
| Prend position sur un thème nouveau                           | Demande le développement d'un thème nouveau                | Relance sur un thème                                 | THEMATIQUE (3) |

D1 : déclaratif réflexif  
D2 : déclaratif expressif  
D3 : déclaratif thématique

I1 : interrogatif réflexif  
I2 : interrogatif expressif  
I3 : interrogatif thématique

R1 : réitératif réflexif  
R2 : réitératif expressif  
R3 : réitératif thématique

Il va de soi que les styles d'intervention varient en fonction :

- de l'interviewer (formation, expérience, ...)
- **du contexte ( situation institutionnelle)**
- de l'interviewé ( taux de loquacité)

Cependant, le formateur se gardera, autant que faire se peut, de donner trop massivement son point de vue (style déclaratif) sur un sujet, une position, une attitude. Un usage plus ou moins équilibré des styles déclaratif, interrogatif et réitératif constitue un critère différenciateur des styles verbaux du formateur. Et compte tenu des objectifs d'évaluation de l'évolution du stagiaire en termes de compétences, savoirs, savoir-faire et intégration sociale, l'efficace attendue sera majoritairement de type réflexif.

#### 4. Les contraintes verbales pesant sur les entretiens

Appréhender les entretiens d'un point de vue intersubjectif impose de les considérer comme des objets soumis à différents types de *contraintes ou conditions* ( Moeschler 1985, Argumentation et conversation, Paris, Hatier) qui selon qu'elles seront satisfaites ou non nous rendront compte des difficultés de compréhension des stagiaires, de leur implication dans les échanges, ainsi que de leur rapport aux formateurs et aux formations proposées. Retenons trois contraintes qui serviront de critères d'appréciation des échanges.

4.1. La condition thématique qui impose à l'interlocuteur le même thème que celui du locuteur, autrement dit d'être en conformité thématique.

Exemple 1 : Formateur : " *Que vous a apporté ce stage de formation en français?*

Stagiaire : (1) " *Je me sens plus à l'aise quand je vais dans un bureau*

Cette réponse est en conformité thématique

(2) " *J'aimerais travailler près de chez moi*"

Cette intervention est en rupture thématique

Remarquons qu'une rupture thématique (2) peut signifier la non compréhension du contenu de la demande d'information ou le refus implicite de s'engager sur ce thème.

L'initiative de l'introduction d'un thème relève institutionnellement du formateur mais cette prérogative n'implique pas que le stagiaire se verrait interdire de proposer une réorientation thématique de l'entretien. Au contraire, ce serait même une sérieuse erreur que d'enfermer l'interlocuteur dans un schéma rigide privant l'interviewer de la connaissance d'éléments parfois lourds de conséquence pour la dynamique d'insertion : difficultés personnelles, modification du contexte de vie, des projets initialement entrevus.

4.2. La contrainte illocutoire impose à l'interlocuteur un type de réaction langagière. Ainsi une demande d'information appelle une réponse, une offre appelle un refus ou une acceptation, une assertion appelle une évaluation. C'est la satisfaction de cette contrainte qui donne sa cohérence au discours. Sa non satisfaction signe des cas de non compréhension des propos du formateur, soit que le stagiaire n'aura pas compris le type d'acte de langage porté la formatrice (promesse, requête, ...), soit que le contenu propositionnel du propos ne sera pas identifié dans sa dimension référentielle en raison d'une maîtrise insuffisante de la langue d'accueil, soit encore que le stagiaire avant de répondre au formateur aura eu besoin de précision, d'un complément d'information.

Exemple 2 Formateur: *Quels avantages vous apportent le fait de savoir lire ?*

Stagiaire : (1) *Maintenant j'ose parler aux voisins*

La condition illocutoire est satisfaite : à une demande d'information proférée par le formateur a succédé une réponse.

(2) *Oui*

La condition illocutoire n'est pas satisfaite puisqu'à une demande d'information ne répond pas une évaluation positive. On pourra supposer ici que le vocable "avantages" ne fait pas encore partie du vocabulaire du stagiaire.

## 5. Les dysfonctionnements probables

### 5.1. Relevant du professionnel

Les dysfonctionnements conversationnels auxquels le professionnel sera confronté relèveront des dimensions suivantes de la gestion de l'entretien :

- Déséquilibre dans la participation dialogale se traduisant par
  - a) Abus de pouvoir dans la prise de parole du professionnel (verticalité)
  - b) Non prise en compte des désirs, attentes, et acquis d'expérience des chômeurs,
  - c) Utilisation massive de la fonction " informative "
  - d) Exclusivité dans l'abord des thèmes
  - e) Interruption du chômeur
  - f) Temps de parole trop long
- Problèmes de référenciation (malentendus ) ou absence de contrôle sur ce qui a été dit, absence de phase de vérification de l'intercompréhension, - absence d'aide à la référenciation,
- Organisation de l'entretien : Problème au niveau des séquences d'ouverture et de fermeture
- Divers
  - a) Jugement de valeur
  - b) Interventions inductives.( cf. 2.2. : Les effets induits)
- Manque d'adaptation à l'illettrisme du sujet

### 5.2. Difficultés de compréhension du stagiaire

Tous les dysfonctionnements ne sont cependant pas imputables au professionnel. Ce sont les cas où le stagiaire ne satisfait pas des contraintes conversationnelles thématiques et illocutoires (cf 2.4.), ou encore lorsqu'en raison d'une connaissance insuffisante de la langue des difficultés de référenciation surgissent bloquant l'entretien.

## 6. Les actes verbaux d'aide à l'intercompréhension : les reformulations

Parmi les procédés verbaux contribuant à l'intercompréhension à des fins de clarification des propos nous relèverons les actes de reformulation dont on conseillera l'utilisation dans la formation<sup>1</sup>. C'est l'existence avérée ou possible d'un écart entre l'interprétation que l'interlocuteur donne aux propos du locuteur et l'intention communicative de ce dernier va conduire les interactants à le des actes verbaux de reformulation (Gulich & Kotschi, De Gaulmyn, Charolles (1987), Brixhe (1992), Brixhe et Specogna (1999), Apothéloz & Grosse (1996).

### 6.1. Structure des actes de reformulation

Les reformulations correspondent à des procédés comme le *rephrasage*, le *paraphrasage* et la *correction* présentant une structure commune de la forme X R Y où X et Y sont deux segments dont le second Y (énoncé-reformulateur) est une reprise plus ou moins proche sémantiquement du premier X (énoncé-source). L'énoncé reformulateur est souvent annoncé par un marqueur de reformulation R à fonction d'instruction d'instruction de prise en compte de la reformulation.

*Exemple 1*

F (formatrice) : *des avantages? des avantages comment dire ça des avantages j'sais plus comment que ça veut dire ça/ < énoncé-source ES > qu'est-ce ça veut dire ça?.. <marqueur de reformulation>*  
 S (stagiaire) : *il y a des choses qui sont qui sont bonnes pour vous en fait/ que des bonnes choses (...)* <énoncé-reformulateur ER>

Les actes verbaux de reformulation peuvent faire l'objet d'une collaboration entre les interlocuteurs du dialogue : l'énoncé-reformulateur, l'énoncé-source et le marqueur de reformulation étant, par exemple, énoncés par deux interlocuteurs différents (le formateur et le stagiaire).

Le formateur F est énonciateur de ES

|    | Enoncé-source (ES) | Marqueur de reformulation (MDR) | Enoncé-reformulateur (ER) |
|----|--------------------|---------------------------------|---------------------------|
| R1 | F                  | F                               | F                         |
| R2 | F                  | S                               | F                         |
| R3 | F                  | F                               | S                         |
| R4 | F                  | S                               | S                         |

Le stagiaire (S) est énonciateur de ES

|     | Enoncé-source (ES) | Marqueur de reformulation (MDR) | Enoncé-reformulateur (ER) |
|-----|--------------------|---------------------------------|---------------------------|
| R1' | S                  | S                               | S                         |
| R2' | S                  | F                               | S                         |
| R3' | S                  | S                               | F                         |
| R4' | S                  | F                               | F                         |

La particularité de chacune des variantes de prise en charge des éléments de la structure ES - MDR - ES traduira le type et le degré de collaboration discursive entre les interlocuteurs.

- R1 : prise en charge complète de la reformulation par le formateur
- R1' : prise en charge complète de la reformulation par le stagiaire
- R2 : déclenchement de la reformulation par le stagiaire
- R2' : déclenchement de la reformulation par le formateur
- R3 : vol de mots du stagiaire
- R3' : vol de mots du formateur
- R4 : le stagiaire accomplit l'essentiel de la reformulation
- R4' : le formateur accomplit l'essentiel de la reformulation

**6.2. Récapitulation des catégories de reformulations**

**Selon les modalités de leur prise en charge on distinguera huit catégories de reformulation :**



### ? AUTOREFORMULATION du PROFESSIONNEL

Déclenchées par le professionnel ( AUTO . AUTO.IN.)

Déclenchées par le CI ( AUTO. HETERO. IN. )

### ? HETEROREFORMULATIONS du PROFESSIONNEL

Déclenchées par le professionnel ( HETERO. AUTO.IN.)

Déclenchées par le CI ( HETER. HETERO. IN.)

### ? AUREFORMULATIONS du C.I.

Déclenchées par le C.I. (AUTO.AUTO.IN.)

Déclenchées par le professionnel (AUTO.HETERO.IN.)

### ? HETEROREFORMULATIONS du C.I.

Déclenchées par le C.I. ( HETERO. AUTO.IN.)

Déclenchées par le professionnel ( HETER. HETERO. IN.)

## 5.3.3.2. ANALYSE DE CONTENU DU CORPUS PRE-TEST

L'analyse des entretiens antérieurs à la formation s'appuiera sur les indicateurs précédemment retenus

1. Développement thématique : prise en charge respective pour l'introduction des thèmes
2. Interruptions de parole
3. Inductions
4. Référenciations
5. Reformulations
6. Style des interventions de la formatrice.

On y ajoutera une étude (7) de l'entretien sous l'angle de sa centration plus ou moins marquée sur l'évaluation de l'évolution des compétences et des connaissances ou sur l'évaluation de l'évolution psychologique du stagiaire.

### 1. Exemple d'analyse d'entretien

Entretien I : Marcel. Coursier à la ville de Pont-à-Mousson (après avoir tenu un emploi d'agent d'entretien de la voirie qu'il a dû abandonner suite à des problèmes de santé)

### 1. Développement thématique (368 tours de parole)

| Séquences /nbre de t de parole | Thèmes   | Prise en charge de l'initialisation des thèmes |
|--------------------------------|--|--|
| F1 à C17<br>(N = 15)           | (1) Motivation dans l'apprentissage : raison prof.                             | Formatrice                                     |
| F8 à C114<br>(N= 14)           | (2) Evaluation des acquisitions : application professionnelle                  | Formatrice                                     |
| F15 à C122<br>(N = 16)         | (3) Evaluation des acquisitions : application dans la vie courante             | Formatrice                                     |
| F23 à C136<br>(N = 28)         | (4) Evaluation des acquisitions : le rapport à la lecture dans la vie courante | Formatrice                                     |
| F37 à C143<br>(N= 14)          | (5) Origine de la recommandation d'inscription à l'atelier                     | Formatrice                                     |
| F44 à F46<br>(N=5)             | (6) Evaluation des compétences acquises : application dans la vie prof.        | Formatrice                                     |
| C146 à C148<br>(N=5)           | (7) Amélioration de l'autonomie  | Stagiaire                                      |

|                      |   |            |
|----------------------|---|------------|
| F49 à CI65<br>(N=32) | (8) Evaluation des effets : application à la sphère plus personnelle. | Formatrice |
| F66 à CI71 (N=12)    | (9) Evaluation d'éventuels effets négatifs de l'accès à la lecture    | Formatrice |
| F72 à CI73 (N=4)     | (10) Evaluation du rapport à la médiathèque                           | Formatrice |
| F74 à CI82 (N=18)    | (11) Les genres d'écrits privilégiés                                  | Formatrice |

Nombre de thèmes abordés : 11

Nombre moyen de tours de parole par thème :  $164 : 11 = 14,9$

Distribution de la prise en charge des changements thématiques : Formatrice ( 10), Stagiaire (1).

Remarquons que le seul thème (n°7) initié par le stagiaire réfère à l'un des bienfaits de la maîtrise de l'écrit : la maîtrise de la lecture comme condition d'accès à l'autonomie. Et que cette initialisation sera prolongée par la formatrice via une relance s'orientant vers une dimension relevant de l'état psychologique du stagiaire.

## 2. Interruptions

### 2.1. Formatrice

*Légende* : F2 sur CI1 signifie interruption par F (formatrice au tour de parole n°2) des propos de CI (stagiaire au tour de parole n°11)

F2 sur CI1

F3 sur CI2

F4 sur CI3

F8 sur CI7     Correspond à un changement thématique initié par la formatrice

F10 sur CI9 : On perd des informations sur CI , sur le point d'expliciter son évaluation positive C18 "si oui".

F12 sur CI11 : Remarque : F se fera couper la parole en retour

F16 sur CI15

F37 sur CI36

F41 sur CI40

F46 sur CI45

F51 sur CI50

F54 sur CI53

F55 sur CI54

F56 sur CI55

F58 sur CI57

F76 sur CI75

F82 sur CI81

La formatrice est à l'origine de 17 interruptions de la parole du stagiaire

### 2.2. Stagiaire

CI12 sur F12

CI27 sur F27

CI35 sur F35

CI41 sur F41

CI57 sur F57

CI58 sur F58

CI61 sur F61

CI63 sur F63

CI77 sur F77

Le stagiaire a interrompu la formatrice neuf fois

Quand CI interromp F c'est semble-t-il souvent pour lui "rendre la monnaie de la pièce."

## 3. Inductions

Les interventions des stagiaires sont susceptibles d'être en partie orientées par une sorte de suggestion involontaire induite ( cf: 2.Les effets induits.) par le formateur, sans que le stagiaire soit conscient de cette suggestion. Ici, nous ne faisons pas référence à ce que l'on appelle des "questions tendancieuses" qui contiendraient une orientation consciente, mais aux suggestions non conscientes involontaires, repérables dans la manière de poser une question, d'intervenir dans une relation ou encore de proposer un objet d'échange particulièrement sensible aux phénomènes de désirabilité sociale, comme dans l'exemple suivant

F44 : *est-ce que vous avez l'impression de perdre moins de temps? Maintenant qu'avant justement dans votre travail*  
C144 : *oui*  
F45 : *oui*  
F46 : *ça vous permet de faire plus de choses ?*  
C146 : *là je remplace encore une société (...)*

Si la gestion rationnelle du temps ne constitue pas un objectif affirmé de formation des stagiaires, la question (F44) posée par la formatrice et qu'elle reformulera (F46) contient en soi une forte induction à une réponse renvoyant à la formatrice une image positive. La maîtrise du temps oppose, dans notre culture, des traits identitaires négatifs marqués par l'oisiveté, le désœuvrement, le dilettantisme, à des comportements réputés positifs comme l'activité, l'engagement, l'efficacité ou l'économie de temps.

Distinguons cette catégorie de faits inductifs des *interventions interprétatives* énoncés produits à partir d'implications ( implicatures conversationnelles de Grice 1975) qui peuvent également produire des effets de désirabilité sociale

Exemple

F57 : *et devant des proches comme votre femme/ est-ce que vous vous sentez mieux?*  
*Vous vous sentez*  
C157 : *oh pas trop ça*  
F58 : *plus sûr de vous ou*  
C158 : *non pas trop de ça*

#### 4. Référenciations

Se comprendre en situation d'entretien suppose que les interlocuteurs en présence - la formatrice et le stagiaire - partagent *a minima* un vocabulaire commun en relation avec la fonction métalinguistique de la langue. En cas d'horizons référentiels trop éloignés, des malentendus peuvent voir le jour et perturber l'intercompréhension. L'extrait suivant présente un de ces cas de malentendus.

F66 : (...) *est-ce que pour vous il n'y a que des inconvénients pardon que des avantages à la lecture/ est-ce que vous y voyez des inconvénients?*  
C166 : *inconvénients?*  
F67 : *inconvénients /est-ce que bon est-ce que pour vous il n'y a que des avantages à la lecture et à l'écriture?*  
C167 : *des avantages? des avantages comment dire ça des avantages j'sais plus comment que ça veut dire ça/qu'est-ce ça veut dire ça?*  
F68 : *il y a des choses qui sont qui sont bonnes pour vous en fait/ que des bonnes choses*  
C168 : *ah oui sur tous les plans (...)*

Manifestement le couple "inconvénients /avantages" ne fait pas partie du background référentiel du stagiaire. Sans aller jusqu'à expliciter l'opposition entre les deux termes, la formatrice donnera une reformulation définitoire de "avantages" suffisamment identifiante pour que le stagiaire réponde (C168) à la question initiale (F66).

**Au total on ne trouvera qu'un cas ( F66 à C168) de levée d'ambiguïtés référentielles. Probablement parce que la formatrice, ayant anticipé sur ce risque, a souvent procédé à des autoreformulations de ses propos.**

#### 5. Reformulations

##### 5.1. Autoreformulations et hétéroreformulations

Nous distinguerons les autoreformulations destinées à prévenir le risque d'être mal compris par un interlocuteur des hétéroreformulations (cf exemple1) visant une meilleure compréhension des propos d'autrui.

### 5.1.1. Autoreformulations

#### Exemple 2

CI49 : (...) *j'suis moins pénible moins bête quand même*

F51 : *c'est pas une question d'être bête la preuve c'est qu'on peut on peut améliorer les choses on peut rattraper les choses j'veux dire*

Le formateur tente de minorer le qualificatif à valence négative que le stagiaire s'attribue ("*moins bête*") par ce qu'il qualifie d'administration de la preuve du contraire. Pour ce faire, il procède à une autoreformulation, puisqu'il prend en charge locutoire l'énoncé source : *on peut améliorer les choses*, l'énoncé reformulateur : *on peut rattraper les choses*, et le marqueur de reformulation : *j'veux dire...*

Parmi les types d'hétéroreformulations on remarquera principalement les *reformulations en écho* et les *reformulations en reflet*

### 5.1.2. Reformulations en écho à fonction de validation (souvent par hétéroreformulation)

Une reformulation en écho consiste en un rephrasage réitérant à l'identique les propos de l'interlocuteur. Nous en relevons un exemple en début d'entretien où la formatrice s'informe sur l'emploi actuel du stagiaire.

CI2 : *ah c'est des listes de produits d'entretien que*

F3 : *vous avez des listes de produits*

CI3 : *oui qui viennent oui*

F4 : *oui et que vous devez sortir les produits*

CI4 : *oui*

Cette reformulation (F3) est suivie d'une interprétation (F4) soumise à la validation du stagiaire (CI4) : le stagiaire a pour tâche de sortir des produits d'entretien d'un dépôt conformément à un bon (écrit) de sortie. Cette interprétation était hautement probable ici, mais seul l'accord de l'interlocuteur (CI4) a apporté la garantie d'une interprétation valide.

### 5.1.3. Reformulation - reflet

A visée d'incitation à l'expansion des propos, la reformulation-reflet fait recours à la paraphrase : le sens est conservé mais d'autres termes sont utilisés. Elle fait partie des stratégies de relance, caractéristiques des interventions de style interrogatif ou réitératif à visée réflexive (cf 2.3.3.)

#### Exemples

CI13 : *oh ben un peu de mal*

F14 : *encore un petit peu de mal ça va mieux quand même ça s'est amélioré*

CI14 : *oui oui*

---

CI72 : *non je ne suis pas tenté par ce genre de choses*

F73 : *vous n'êtes pas tenté*

CI73 : *j'sais pas j'ai jamais été trop tenté (...)*

---

CI15 : (...) *le télé star*

F17 : *que lisez-vous dans / dans le télé star ?*

F18 : *oui ça permet de mieux choisir les programmes*

F21 : *donc maintenant vous lisez le programme*

F22 : *vous choisissez votre programme*

---

CI24 : (...) *j'ai été acheter des plaques*

F25 : *des plaques?*

CI25 : *des plaques au plafond (...)*

---

CI37 : *c'est la médecine du travail (...)*

F38 : *c'est la médecine du travail?*

CI38 : *ouais*

Les interprétations des propos du stagiaire laissent parfois peu de place à l'ambiguïté référentielle, à tel point que la formatrice coupe l'intervention de celui-ci pour la compléter, en pratiquant une sorte de vol de mots

CI40 : *(...) je sais maintenant lire sur les portes de la mairie*

F41 : *le nom et les fonctions de*

CI41 : *ouais prénom/ tout ça / les fonctions*

La prise en charge, c'est-à-dire le déclenchement de la reformulation est presque exclusivement attribuée au formateur. Sur 11 structures de reformulations, une seule est déclenchée par le stagiaire (CI66)

Ainsi, en redisant en d'autres termes et d'une manière plus concise ou plus explicite, ce que l'interlocuteur vient d'exprimer deux résultats sont escomptés au plan interactionnel : L'interlocuteur a le sentiment, s'il se reconnaît dans la reformulation, d'être en bonne voie de se faire comprendre, et il est ainsi conduit à s'exprimer davantage.

Le locuteur a fait la preuve qu'il a écouté et compris ce qui lui était adressé.

## 5.2. Récapitulation sur les reformulations

### 5.2.1. Formatrice :

Autoreformulations : (n=3) F49, 51, 66 (toutes sont auto-initiées)

Hétéroreformulations : (n=11) Autodéclenchées F3, 14, 16, 21, 22, 25, 38, 50, 73 (n=9)

Hétérodéclenchées : F67 et F68 (n=2)

En écho : (n=5)

En reflet (n=6)

### 5.2.2. Stagiaire :

Autoreformulations (n=5) CI49, 67 (auto-initiées)

CI47, 50, 26 (hétéro-initiées)

Hétéroreformulations : n=0

## 6. Style des interventions de la formatrice

| Total | Déclaratif | Interrogatif | Réitératif |            |
|-------|------------|--------------|------------|------------|
| 13    | 1          | 10           | 2          | Réflexif   |
| 26    | 9          | 15           | 2          | Expressif  |
| 8     | 1          | 7            | 0          | Thématique |
|       | 11         | 33           | 4          | Total      |

On observe une dominante sur l'effet expressif ( 26 interventions) signe de la volonté du professionnel à provoquer le développement des propos du stagiaire.

## 7. Centration de l'entretien

Tout l'entretien est consacré à l'évaluation de l'évolution des compétences à l'exception de la séquence F49 à CI58 où la formatrice fait référence à l'état psychologique du stagiaire

F49 : *(...) comment vous ressentez vous par rapport à avant et à maintenant?*

En résumé, le choix des thèmes et leur initialisation est massivement prise en charge par la formatrice. Si elle use abondamment de l'interruption de parole, le stagiaire n'est pas en reste. Les interventions inductrices restent rares. La formatrice fait un assez large usage des actes de reformulation soit pour vérifier sa compréhension des propos du stagiaire soit pour relancer les échanges.

## 2. Synthèse des analyses de pré-tests

Nous avons fait de la gestion du développement thématique un indicateur de plus ou moins forte prégnance de l'autorité du professionnel sur l'entretien. Parmi les indicateurs disponibles de cette prégnance, la répartition professionnel-stagiaire du choix des thèmes a montré que la formatrice, dans toutes les catégories d'entretiens (C.I. ou C.M.) était à l'origine de leur introduction dans la quasi totalité des cas. Ce qui a pour conséquence le traitement conversationnel des seuls thèmes proposés par la formatrice. Les interruptions de parole se distribuent sans que ne se dégage une tendance.

Très peu d'intervention inductives de la part de la formatrice ; rares sont les cas où dans son questionnement la formatrice aura induit des réponses allant dans le sens de la désirabilité sociale.

Même s'il ne garantit pas *ipso facto* la réussite communicationnelle, le partage d'un code commun en constitue une condition essentielle, voire nécessaire. C'est cet objectif de clarification référentielle que vise constamment la formatrice par le recours aux actes de reformulation, en particulier avec une stagiaire d'origine thaïlandaise soit pour désambiguïser un propos (fonction réparatrice), soit pour prévenir une incompréhension (fonction préventive).

Ainsi, dans le cas de cette stagiaire, la simple comptabilisation des actes de reformulation nous amène à constater que sur les 21 actes recensés, 20 ont pour énonciateur la formatrice. L'unique reformulation de la stagiaire s'est manifestée à la suite d'une interruption de ses propos par la formatrice. Gestionnaire de l'orientation thématique de l'entretien, de par la place institutionnelle qui lui est attribuée et reconnue, la formatrice a multiplié les actes d'autoreformulation (10/21) à des fins diverses :

- pour prévenir les risques d'incompréhension lors de l'installation d'une thématique,
- pour recentrer une thématique,
- pour marquer une insistance,
- pour affiner des propos en réponse à une incompréhension.

Ses actes d'hétéroreformulations sont en nombre équivalents (10). Ils se distribuent sur les fonctions suivantes :

pour une relance de rethématisation en vue d'affiner sa connaissance des représentations de la stagiaire ( et non de changement de thème) en écho ou en reflet

- pour vérifier la validité d'implicatures ,
- pour la confirmation de propos,
- pour faire préciser les propos de la stagiaire,
- pour une correction morphologique.

**La verticalité sociale dans l'entretien se manifeste comme nous l'avions présenté en première partie par le style du professionnel se répartissant sur trois axes : déclaratif, interrogatif, réitératif avec trois visées possibles : réflexive, expressive, thématique. Il était attendu que le style interrogatif soit majoritaire, et que l'expressivité soit visée : en effet il était important que les stagiaires exprime le plus largement possible leurs attentes, leurs projets. C'est ce qui a été constaté à l'exception d'un entretien au cours duquel la visée réflexive ( réflexion sur des attitudes et des comportements ) a émergé.**

### 5.3.3.3. Analyse de corpus de post-tests

#### 1. Rappel : La formation 1 et ses directives

Il s'agit d'expliquer au professionnel le but de cette formation : retour par rapport au premier entretien sur lequel on va réfléchir, exposer les fonctionnements efficaces et essayer d'enrayer les dysfonctionnements.

Des constats généraux :

- la reconnaissance de son existence sociale dans l'entretien manque souvent de visibilité pour le chômeur : il est donc recommandé de définir clairement le ou les objectifs spécifiques visés dans chaque entretien et le type de participation attendue, et de laisser le maximum d'initiative dans la prise de parole et son expression compatibles avec le but à atteindre (évaluation dans les domaines des savoirs et compétences, et du degré d'autonomie).
- Les savoirs déjà maîtrisés des stagiaires trouvent autant leurs sources et leur investissement dans la sphère personnelle privée que dans les cursus scolaires. Aussi est-il conseillé de faire largement appel à l'évocation de l'expérience personnelle ;

### **Ce qui relève d'un fonctionnement efficace :**

- ◆ fonctions d'aides telles que les reformulations,
- ◆ valorisation du chômeur (internalisation de la réussite, reconnaissance des manifestations d'auto prise en charge, des initiatives, prise en compte des expériences individuelles)

Ce qui relève d'un fonctionnement à optimiser :

- ◆ référenciations à désambiguïser,
- ◆ équilibre dans l'existence discursive (interruption abusive de la parole, exclusion de thèmes),
- ◆ non prise en compte de la spécificité de l'état de chômeur, partage du sentiment d'appartenance à la "condition humaine" ( identité partagée, identité spécifique)

Plus concrètement, un entretien d'analyse a été mené avec la formatrice-interviewer des trois stagiaires Marcel, Sultan et Kim afin de faire partager les orientations ci-dessous :

## NOTRE PRATIQUE D'ENTRETIEN

### **Nous avons analysé les entretiens sur deux dimensions répondant aux questions**

**Comment le stagiaire tient-il sa place langagièrement dans les échanges ?**

**Comment le professionnel procède - t- il pour évaluer les acquisitions du stagiaire ?**

La construction langagière des positions sociales ou Comment exister par la parole ?

On attend certes du professionnel qu'il questionne et du stagiaire qu'il réponde aux questions comme dans l'exemple suivant

Exemple 1

Formatrice (...) *qu'est-ce qui est important pour vous dans vos lectures?*

Stagiaire : *dans la lecture ? c'est de savoir si quelqu'un me donne un papier savoir si ce que c'est marqué dessus (...)*

Chaque interlocuteur, quel que soit son statut (formateur ou formé, médecin ou consultant) tient une position sociale. Celle-ci peut être alors plus ou moins partagée, négociée. C'est pourquoi nous dirons que la position sociale " professionnel " ou " usager " n'est pas une donnée qui préexiste à l'entretien mais plutôt le résultat d'une conversation . Cependant il est nécessaire qu'un équilibre de paroles soit respecté pour que l'interviewé soit reconnu comme interlocuteur à part entière. Mais le formateur doit aborder un certain nombre d'éléments de bilan et il risque de ce fait d'être moins à l'écoute du stagiaire dans sa "demande" d'existence dans la parole

*Suggestion n°1*

Comportement du formateur favorisant la reconnaissance de l'existence sociale du stagiaire dans l'entretien :

? Rappeler l'apport de l'entretien pour l'objectif de formation : les informations fournies par le stagiaire sont indispensables pour mieux répondre à ses besoins.

? Confirmer les possibilités d'intervention langagière du stagiaire

? Différer les changements thématiques - pourtant nécessaires - que le formateur a prévus si le stagiaire manifeste des signes de souhait de développement du sujet sur lequel il est engagé.

En résumé : être souple dans la grille d'entretien et laisser le maximum d'initiative au stagiaire pour qu'il introduise le plus largement possible les thèmes et questions qu'il souhaite aborder, et qui n'auraient pas été choisis ou prévus par le professionnel.

#### L'évaluation des savoirs du stagiaire

L'entretien a pour fonction première d'aider le formateur à cerner les acquis du formé. Ces compétences et ces savoirs ne sauraient bien sûr se limiter à des connaissances "scolaires". C'est dans l'expérience individuelle ou sociale de chacun qu'ils peuvent trouver leur source. En laissant un maximum d'initiative à l'interlocuteur dans le déroulement de l'entretien on favorisera l'évocation de ces aspects existentiels riches d'indicateurs d'acquis (ou de besoins).

#### *Suggestion n°2*

? Utiliser les techniques de reformulation afin d'aider le stagiaire à préciser son propos, à développer sa position, à apporter au formateur le maximum d'éléments d'évaluation.

Exemple 2 :

Stagiaire : (...) j'ai été la dernière fois au bricomarché. J'ai été acheter des plaques

Formatrice : des plaques?

Stagiaire : des plaques de plafond (...) je savais pas combien y avait de mètres carrés là-dedans

? Vérifier les acquis par une déduction, une conclusion à faire valider

Exemple 3 :

Le stagiaire énonce qu'il ignorait la surface couverte par les plaques de revêtement de plafond contenues dans un conditionnement. Et la formatrice propose une issue positive ("vous avez su") dont elle va vérifier la solidité;

Stagiaire : (...) je savais pas combien y avait de mètres carrés là-dedans (...) et j'ai pas demandé

Formatrice: et vous avez su prendre le nombre de paquets qu'il fallait

Stagiaire : de paquets oui

Formatrice : et il en fallait combien ?

#### *Suggestion n°3*

? Favoriser l'expression du ressenti par rapport à la situation pour une meilleure connaissance des dispositions psychologiques du chômeur

En résumé, La formation 1 correspond à un entretien de suivi et vise :

- à évaluer les évolutions ( savoirs ? savoir - faire ? être),
- à favoriser l'expression de l'interlocuteur
- **en équilibrant le rapport de place par le recours à des pratiques conversationnelles**

**facilitantes**

**comme :**

**Enoncer clairement le but de l'entretien**  
**Présenter ce qui est attendu de chaque interlocuteur**  
**Ouvrir à l'interlocuteur la possibilité d'introduire des thèmes**  
**Laisser suffisamment de place à sa parole**

**Ou bien encore :**



**Recourir à des relances**  
**Aider à l'énonciation par des actes de reformulation**  
**Valoriser les réussites**  
**Relativiser les échecs**  
**Soutenir dans le doute**  
**Sans oublier l'équilibre des styles d'intervention**

## 2. Exemple des analyses de post tests

? Entretien I (Marcel - juin 2000) faisant suite à entretien de pré-test analysé p.10  
 On apprendra que Marcel a eu de sérieux problèmes de santé qui ont nécessité cinq interventions chirurgicales

Au cours de ce deuxième entretien on relève 580 tours de parole ( 368 en prétest)

### 2.1 Déroulement thématique

| Séquences             | Thèmes   | Prise en charge de l'initialisation théma. |
|-----------------------|--|--|
| F1 à CI2<br>(4)       | (1) Référence au premier entretien   | Formatrice                                 |
| F3 à CI42<br>(58)     | (2) Rapport à l'atelier d'écriture et projets d'écriture   | Stagiaire                                  |
| F43 à CI62<br>(40)    | (3) Evaluation des transferts d'apprentissages en lecture professionnelle                                      | Formatrice                                 |
| F63 à F70<br>(15)     | (4) Evaluation des transferts d'apprentissage en production écrite professionnelle                             | Formatrice                                 |
| CI70 à CI82<br>(25)   | (5) Position par rapport à l'informatique.   | Stagiaire                                  |
| F83 à F144<br>(123)   | (6) Evaluation des transferts d'apprentissage en lecture personnelle pratique (recettes de cuisine, outillage) | Formatrice                                 |
| CI144 à CI155<br>(23) | (7) Développement de la curiosité  | Stagiaire                                  |
| F156 à F162<br>(13)   | (8) Evaluation de la participation à l'atelier (dimension identitaire)   | Formatrice                                 |
| CI162 à CI184<br>(45) | (9) Parents - enfants (dimension identitaire)  | Stagiaire                                  |
| F185 à CI 193<br>(18) | (10) Prospective : poursuite des apprentissages  | Formatrice                                 |
| F194 à CI205<br>(24)  | (11) Evaluation sur l'écrit  | Formatrice                                 |
| F206 à CI238<br>(66)  | (12) Projet de vie (avec des bouffées d'expression de son état psy.)   | Formatrice                                 |
| F239 à CI255<br>(34)  | (13) Retour sur l'enfance  | Formatrice                                 |
| F256 à CI280<br>(50)  | (14) Reprise sur l'arithmétique (orientation métacognitive)  | Formatrice                                 |
| F281 à F290<br>(21)   | (15) Clôture : Marcel se promet de poursuivre l'apprentissage de la lecture                                    | Formatrice                                 |

Les première et dernière séquences qui constituent les séquences classiques d'ouverture et de clôture d'un entretien ne portent pas à proprement parler sur des contenus thématiques significatifs. Aussi nous retiendrons 12 unités thématiques ( séquences 2 à 13) identifiables par leur thème.  
 Nombre moyen de tours de parole par thème :  $581 - 25 : 12 = 46$   
 (pour mémoire  $m=33$  en pré-test). On constate un développement locutoire (46 contre 14,9) en pré-test)

Distribution de la prise en charge thématique : Formatrice ( 9 )  
Stagiaire ( 3 )

Si le nombre de thèmes abordés est sensiblement équivalent en pré-test et en post-test (Pré-test : 11 ; Post-test : 12 ) , on constate que le stagiaire a davantage pris l'initiative d'introduire des thèmes ( 1/11 en pré-test ; 3 / 12 en post-test )

On remarquera également que le thème " Rapport à l'écriture " initié par le stagiaire a donné lieu au développement thématique le plus long avec 80 tours de parole, et qu'après avoir lancé le thème "Que s'est-il passé depuis un an?" la formatrice a laissé le stagiaire développer le thème de l'écriture.

## 2.2. Interruptions

Formatrice : 12

Stagiaire : 35

Pour mémoire, en pré-test, F = 16 et CI=6. Le rapport est maintenant inversé.

Marcel ose casser le format conversationnel selon lequel le stagiaire -en position d'interviewé - devrait répondre aux questions de la formatrice et ne pas lui en poser. C'est en particulier la présence d'échanges subordonnés initiés par Marcel qui fournit un bon indice (21 ES ) de cette modification de comportement interactionnel.

## 2.3. Inductions

Extraits

F6 : Est-ce que vous avez l'impression qu'il y a eu qu'il y a eu une évolution par rapport à l'année dernière ?

CI6 : ouais c'est sûr il y en a eu /ben oui

-----

F46 : même avec les noms barbares que vous avez ?

CI46 : ouais ouais même les noms que j'ai pas trop appris /ça a été

F47 : donc ça veut dire que maintenant vous arrivez à déchiffrer des mots même qu'on n'a pas vu ici ?

CI47 : oui bien sûr ouais

Question : La formatrice est-elle sûre que le stagiaire a bien compris la signification de " déchiffrer " ?

F145 : ça veut dire que vous êtes plus curieux maintenant ?

CI145 : ouais j'suis curieux

F157 : ça a pris du temps le fait d'être venu régulièrement ça demande du courage aussi j'veux dire

CI 157 : ben oui hein

F160 : est-ce que vous vous sentez mieux justement depuis que vous savez qu'il y a d'autres personnes comme vous qui ont des difficultés?

CI160 : ben oui

F194 : est-ce que vous pensiez arriver à écrire votre texte là ?

CI194 : (...) j'ai été surpris quand même (...) j'ai pas fait trop de fautes (...)

La formatrice a induit une réponse de type : "bien sûr que non" mais " j'ai réussi"

Mais elle devra relativiser ( elle se doit d'être objective) cette autoévaluation gratifiante

F196 : (...) aujourd'hui ça clashe un petit peu

Donc attention aux phénomènes de satisfaction de " désirabilité sociale "Marcel n'affirmera-t-il pas

CI46 : *c'est pour vous faire plaisir*

Pas de différences avec le pré- test

#### 2.4. Référenciations (désambiguïsation)

- Référenciations explicites sur un substantif

F3 : (...) *depuis un an il s'est passé pas mal de choses*

CI3 : *ben oui ben oui ben oui il s'en est passé au travail/*

F4 *au travail*

CI4 : *vous parlez de travail vous ?*

F5 : *ben le travail ici ce qu'on fait à l'atelier ACCES/*

CI5 : *à l'école je parlais pas de ça oui il s'en est passé*

CI 11 : (...) *sur le machin-là*

F12 : *quel machin?*

CI12 : *sur les feuilles sur les textes que vous nous donnez*

- Explicitation d'un prédicat

F49 : *est-ce que ça vous valorise un p'tit peu*

CI49 : *valorise?*

F50 : *valorise alors qu'est-ce que ça vous donne une oui est-ce que vous êtes mieux dans votre tête dans votre peau dans votre alors est-ce que les autres comment les autres vous considèrent.*

CI50 *ouais ça j'ai l'air un peu moins bête qu'avant déjà*

F106 : *et vous dormez ?*

CI106 : *non*

F107 : *non*

CI107 : *non ah les soirs?*

F108 : *oui vous arrivez à dormir*

CI108 : *ah si c'est la journée si c'est la journée non j'ai déjà été voir trois fois là au cinéma là trois films d'horreur à la suite*

#### 2.5. Reformulations

- Reformulations de la formatrice

Autoreformulations (n = 10)

F42, 60, 65, 69, 113, 156, 158, 228, 232, , 233

Hétéroreformulations ( elles sont toutes autodéclenchées) (n= 20)

F9, 12,13, 14, 18, 19, 23, 35, 43, 49, 56, 72, 89, 91, 98, 135, 136, 152, 164, 252

En écho ( n= 17) : F9,12, 13, 18, 19, 43, 56, 72, 89, 91, 98, 135, 136, 164, 252

En reflet : (n= 3) : F35, 49, 152

- Reformulations du stagiaire

Autoreformulations (n= 7)

CI12,17, 48, 76, 86, 89, 236

Hétéroreformulations (n= 3)

CI 4, 9, 57

En écho : (n=2) CI4, 9

En reflet: (n=1) CI57

#### 2.6. Contribution à la restauration de l'estime de soi

F25 , F196 à CI205

2.7. Développement des routines méta : incitation à prise de conscience  
F15, 17, 27,32

Ex F142 : *est-ce que vous avez justement réfléchi à ce moment-là en se disant mince je sais pas comment ça s'écrit ou alors est-ce que vous êtes parti en se disant sans réfléchir ?*

Ex CI 195 : *(...) je me suis surpris quand même j'ai pas fait trop de fautes ça va j'sais pas*

En résumé, au rang des modifications les plus significatives du comportement de la formatrice on relève :

a) une stratégie pour favoriser l'extension de l'expression (dans un objectif d'autoévaluation.

1 - La formatrice initie le thème

2 – Elle soumet ensuite pour validation, un aspect lié ce thème

Exemple : F98 à F118

Ou elle sollicite la stagiaire sur des inférences possibles qu'elle énonce

Exemple : F145

Ou encore elle soumet une alternative

Exemple F51 : *oui mais est-ce que c'est vous qui vous imaginiez que vous étiez bête et que les autres vous prenaient comme ça ou est-ce que réellement ils vous le faisaient sentir ?*

La poursuite du développement est souvent portée par des actes de reformulation, majoritairement initiés par la formatrice

Exemple intéressant (CI55 à CI57) pour la technique utilisée qui se caractérise par deux mouvements : relance sur CI55 par F56 sur le référent " parapheur " et déclenchement d'une reformulation par le MDR " c'est – à – dire "

CI55 : *oh j'fais les où que ça va tout ça je sais sur le parapheur*

F56 : *et avec le parapheur ?*

CI56 : *ouais ça va*

F57 : *c'est-à-dire ?*

CI57 : *ben les noms des personnes qu'il y a à appeler*

On notera ici que la formatrice n'utilise pas de la variante prise en charge totale de la structure de reformulation ES –MDR -ER, mais qu'elle a le souci de provoquer des reformulations auto-initiées et hétéro-déclenchées, laissant ainsi au stagiaire la plus grande part d'activité. Procédant du même souci de favoriser l'expression du stagiaire, la mise en œuvre de rephrasages (en écho) sont souvent suffisantes, comme dans CI71 – F72 - CI72, pour la déclencher.

**b) le souci de la formatrice d'évaluer non seulement les connaissances nouvelles du stagiaire mais son état psychologique par rapport à la formation, en provoquant une autoévaluation ! ( Exemple en deuxième entretien F27 : " alors pourquoi...comment vous pouvez expliquer ça ? " F28 : " vous n'êtes peut-être pas en forme ? " )**

Ainsi en deuxième entretien

F6 évolution (globale)? ( Savoir ou/et Etat psychologique ?)

CI8 écriture= mieux ( Savoir = S)

F11 écriture = davantage de confiance ? (Etat psychologique = E)

F17 compréhension de textes (S)

F18 compréhension de textes = phrases trop dures (S)

F23 écrire = envie ou pas ? (E)

F26 écrire = réussir à ... ?(S)

CI26 écrire = échec (S)

F32 évolution globale ?

CI32 validation de F32

F33 écriture = davantage de confiance ? (E)

|   |  |
|---|--|
| CI33  | validation de F33 = davantage de confiance pour l'écriture)            |
| F44   | lecture = évaluation de l'apport de la lecture pour le travail ? (S)   |
| <b>CI47</b>   | <b>évaluation positive (S)</b>   |
| F48   | autonomie en lecture et état psychologique ? (E)                       |
| CI48  | autonomie en lecture = être content (E)                                |
| F49   | autonomie en lecture et image de soi ? (E)                             |
| F51   | autonomie en lecture et image renvoyée par des tiers ? (E)             |
| F76   | évaluation du rapport (global) à l'ordinateur ? (E)                    |
| F78   | évaluation du rapport à l'ordinateur ? (curiosité pour = E)            |
| F80   | évaluation de l'anxiété face à cette technologie ? (E)                 |
| F87 et F88 évaluation du gain de compétence en lecture privée ? (S)   |  |
| <b>La suite est consacrée (jusqu'à F144) aux genres de lecture préférés par le stagiaire (films, romans, journaux...) et aux spectacles. A sa compétence en lecture informative (magasin de bricolage</b> |  |
| <b>F139</b>   | <b>évaluation de la capacité à être autonome dans un magasin ? (S)</b> |
| F156 et F158  | retour sur évaluation globale (S) et (E)                               |
| <b>F159</b>   | <b>évaluation du rapport à soi ? (réassurance = E)</b>                 |
| <b>F160</b>   | <b>évaluation sur meilleur être (E)</b>                                |
| <b>F182 et F193 évaluation globale sur investissement en formation (S) et (E)</b>   |  |
| <b>F261 à 280 évaluation sur compétence en arithmétique (S)</b>   |  |
| Remarque : au total M qui a fait de l'apprentissage de la lecture l'apport principal du stage à ACCES se promet de poursuivre son apprentissage   |  |

## 2.8. Style de la formatrice

| Total | Déclaratif | Interrogatif | Réitératif |            |
|-------|------------|--------------|------------|------------|
| 62    | 26         | 30           | 6          | Réflexif   |
| 67    | 14         | 46           | 7          | Expressif  |
| 13    | 1          | 12           | 0          | Thématique |
| 142   | 41         | 88           | 13         | Total      |

La visée réflexive d'approfondissement des représentations du stagiaire sur son évolution, rejoint la nécessité toujours présente de lui permettre de présenter et de développer d'autres questionnements. On notera que le style déclaratif du professionnel rejoint le style déclaratif : la formatrice par des propos encourageants a contribué à restaurer ou à consolider une image positive de soi.

## 3. Synthèse des analyses de post tests

### 3.1. Rappel des consignes de formation données à la formatrice

#### a) Trois objectifs seront visés

- aider les interlocuteurs à la compréhension des propos par des reformulations,
- valoriser par internalisation de la réussite, reconnaissance des manifestations d'auto prise en charge, des initiatives,
- élaborer un terrain commun en veillant à la nécessité de désambigüiser les propos,

- équilibrer l'existence discursive en se gardant des interruptions abusives de la parole d'autrui, ou d'exclure des thèmes.

b) Conseils donnés

Comportement du formateur favorisant la reconnaissance de l'existence sociale du stagiaire dans l'entretien :

- Rappeler l'apport de l'entretien pour l'objectif de formation : les informations fournies par le stagiaire sont indispensables pour mieux répondre à ses besoins.
- Confirmer les possibilités d'intervention langagière du stagiaire.
- Différer les changements thématiques - pourtant nécessaires - que le formateur a prévus si le stagiaire manifeste des signes de souhait de développement du sujet sur lequel il est engagé.

- En résumé : être souple dans la grille d'entretien et laisser le maximum d'initiative au stagiaire

Pratique favorisant l'évaluation des compétences

- Utiliser les techniques de reformulation afin d'aider le stagiaire à préciser son propos, à développer sa position, à apporter au formateur le maximum d'éléments d'évaluation.

**3.2. Evolutions des pratiques d'entretien**

- Les manifestations langagières de l'aide à l'expression : évolution des actes de reformulation.

***Evolution des actes de reformulation du professionnel***

**Tableau 1 : Entretien professionnel - Chômeur illettré**

| Catégories de reformulations |                   | Avant formation | Après formation |
|------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| AUTO. R.                     | Autodéclenchées   | 3               | 10              |
|                              | Hétérodéclenchées | 0               | 0               |
| HETERO. R.                   | Autodéclenchées   | 9               | 20              |
|                              | Hétérodéclenchées | 2               | 0               |
| Total                        |                   | 14              | 30              |

**Tableau 2 : Entretien professionnel - Chômeur migrant 1**

| Catégories de reformulations |                   | Avant formation | Après formation |
|------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| AUTO. R.                     | Autodéclenchées   | 8               | 8               |
|                              | Hétérodéclenchées | 3               | 0               |
| HETERO. R.                   | Autodéclenchées   | 0               | 9               |
|                              | Hétérodéclenchées | 0               | 0               |
| Total                        |                   | 11              | 17              |

**Tableau 3 : Entretien professionnel- Chômeur migrant 2**

| Catégories de reformulations |                   | Avant formation | Après formation |
|------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| AUTO. R.                     | Autodéclenchées   | 8               | 10              |
|                              | Hétérodéclenchées | 0               | 1               |
| HETERO. R.                   | Autodéclenchées   | 9               | 3               |
|                              | Hétérodéclenchées | 1               | 0               |
| Total                        |                   | 18              | 14              |

**Tableau 4 : Evolution des pratiques de reformulation du professionnel: résultats cumulés sur les trois entretiens**

| Catégories de reformulations |                   | Avant formation | Après formation |
|------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| AUTO. R.                     | Autodéclenchées   | 19              | 28              |
|                              | Hétérodéclenchées | 3               | 1               |
| HETERO. R.                   | Autodéclenchées   | 18              | 32              |
|                              | Hétérodéclenchées | 2               | 0               |
| Total                        |                   | 43              | 71              |

**Un constat :**

- soucieuse de prévenir les risques d'incompréhension de ses propos, la formatrice a davantage utilisé d'autoreformulations qu'elle déclenchait avant toute manifestation de l'interlocuteur. Il s'agit des occurrences d'autoreformulations autodéclenchées au nombre de 19 avant formation, passant à 28 après formation.

- même évolution pour les hétéroreformulations autodéclenchées : 18 avant formation, 32 après formation. Rappelons que cette catégorie de reformulation correspond au cas de reprise par la formatrice des propos de son interlocuteur. Très fréquemment énoncées dans un style interrogatif elles ont avant tout pour fonction de faire préciser ou développer les contenus langagiers des chômeurs.

Au total le nombre de ces deux catégories de reformulations est passé de 37 à 60, attestation objective d'une modification avérée du comportement langagier de la formatrice;

Par ailleurs on notera que les interlocuteurs de la formatrice ont d'une part très rarement déclenché une reformulation de la formatrice (catégorie des autoreformulations hétérodéclenchées et des hétéroreformulations hétérodéclenchées), tant avant formation que lors du post-test, puisqu'en cumulant ces occurrences on relève cinq actes de ce type avant formation, et un seul après formation.

*Evolution des actes de reformulation du chômeur*

**Tableau 5 : Entretien Professionnel - Chômeur illettré**

| Catégories de reformulations | Avant formation | Après formation |
|------------------------------|-----------------|-----------------|
|                              |                 |                 |



|                   |                          |          |           |
|-------------------|--------------------------|----------|-----------|
| <b>AUTO. R.</b>   | <b>Autodéclenchées</b>   | <b>2</b> | <b>7</b>  |
|                   | <b>Hétérodéclenchées</b> | <b>3</b> | <b>0</b>  |
| <b>HETERO. R.</b> | <b>Autodéclenchées</b>   | <b>0</b> | <b>2</b>  |
|                   | <b>Hétérodéclenchées</b> | <b>0</b> | <b>1</b>  |
|                   | <b>Total</b>             | <b>5</b> | <b>10</b> |

Après formation du professionnel, le chômeur a davantage recours aux autoreformulations autodéclenchées qu'en pré-test

**Tableau 6 : Entretien Professionnel - Chômeur migrant 1**

| <b>Catégories de reformulations</b> |                          | <b>Avant formation</b> | <b>Après formation</b> |
|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>AUTO. R.</b>                     | <b>Autodéclenchées</b>   | <b>0</b>               | <b>1</b>               |
|                                     | <b>Hétérodéclenchées</b> | <b>1</b>               | <b>1</b>               |
| <b>HETERO. R.</b>                   | <b>Autodéclenchées</b>   | <b>0</b>               | <b>0</b>               |
|                                     | <b>Hétérodéclenchées</b> | <b>0</b>               | <b>0</b>               |
|                                     | <b>Total</b>             | <b>1</b>               | <b>2</b>               |

Le C.M. n'a que très rarement utilisé de reformulation tant avant la formation de sa formatrice qu'après.

**Tableau 7. : Entretien Professionnel - Chômeur migrant 2**

| <b>Catégories de reformulations</b> |                          | <b>Avant formation</b> | <b>Après formation</b> |
|-------------------------------------|--------------------------|------------------------|------------------------|
| <b>AUTO. R.</b>                     | <b>Autodéclenchées</b>   | <b>1</b>               | <b>1</b>               |
|                                     | <b>Hétérodéclenchées</b> | <b>1</b>               | <b>4</b>               |
| <b>HETERO. R.</b>                   | <b>Autodéclenchée</b>    | <b>0</b>               | <b>0</b>               |
|                                     | <b>Hétérodéclenchées</b> | <b>0</b>               | <b>0</b>               |
|                                     | <b>Total</b>             | <b>2</b>               | <b>5</b>               |

On note une légère augmentation des autoreformulations hétérodéclenchées (par la formatrice)

**Tableau 8. Evolution des pratiques de reformulation des chômeurs : résultats cumulés sur les trois entretiens**

| Catégories de reformulations |                   | Avant formation | Après formation |
|------------------------------|-------------------|-----------------|-----------------|
| AUTO. R.                     | Autodéclenchées   | 3               | 9               |
|                              | Hétérodéclenchées | 5               | 5               |
| HETERO. R.                   | Autodéclenchées   | 0               | 2               |
|                              | Hétérodéclenchées | 0               | 1               |
| Total                        |                   | 8               | 17              |

Globalement le nombre de reformulations a augmenté significativement entre le pré test et le post test. Il reste cependant faible, même si les autoreformulations autodéclenchées sont plus nombreuses en post test. Les autoreformulations hétérodéclenchées restent stables à cinq occurrences.

En résumé la formation a été d'un effet très marqué chez le professionnel uniquement. Elle n'a eu qu'un effet très faible sur les actes verbaux de reformulation des chômeurs. Il est vrai que le professionnel avait été invité à mobiliser davantage cette procédure, à la différence des chômeurs à qui rien avait été demandé dans ce sens.

- Vers un rééquilibrage du rapport de places

La situation d'entretien entre des professionnels de la parole investis de pouvoir de décision et leurs interlocuteurs inévitablement fragilisés par le contexte de précarité, de dépendance sociale est susceptible d'en renforcer les effets négatifs. Aussi avons-nous sensibilisé les professionnels à la mise en place d'un cadre communicatif ouvrant explicitement à l'interlocuteur la possibilité d'introduire des thèmes, de développer à sa guise ses propos. En un mot de laisser suffisamment de place à sa parole. Ce sont ces facteurs qui vont être déterminants sur le rapport des places dans la relation interlocutive.

Comme indicateurs du rapport de places nous avons retenu

- § La prise en charge de l'introduction de thèmes
- § Le volume moyen des thèmes en tours de parole (T.P)
- § Le volume des entretiens en tours de parole (T.P)
- § Les interruptions de la parole d'autrui
- § L'ouverture d'échanges enchâssés par C.

Exemple d'échange enchâssé :

- 1-Formatrice : *Est-ce que ça vous valorise un petit peu ?*  
2-Stagiaire : *valorise ?*  
3-Formatrice : *oui est-ce que vous être mieux dans votre tête ?*  
4-Stagiaire : *ouais j'ai l'air un peu moins bête qu'avant.*

L'échange 2-Stagiaire est dit enchâssé dans l'échange 1- Formatrice  
3- Formatrice 4 - Stagiaire

Il constitue un échange préparatoire à la réponse 4 -Stagiaire

Nous avons comparé les entretiens en pré-test et en post-test à partir de ces indicateurs

Tableau 9  
Entretiens n°1 : Professionnel- Chômeur illettré (C.I.)

|  | INSCRIPTION<br>THEMATIQUE | Volume<br>Moyen | Volume<br>des | INTERRUPTIONS | OUVERTURE<br>ECHANGES |
|--|---------------------------|-----------------|---------------|---------------|-----------------------|
|  |                           |                 |               |               |                       |

|                            | P. | C.I. | Des<br>Thèmes<br>en T.P | entretiens<br>en T.P. | P. | C.I. | ENCHASSES<br>Par C.I. |
|----------------------------|----|------|-------------------------|-----------------------|----|------|-----------------------|
| <b>AVANT<br/>FORMATION</b> | 10 | 1    | 14,9                    | 164                   | 16 | 6    | 2                     |
| <b>APRES<br/>FORMATION</b> | 9  | 3    | 46                      | 581                   | 12 | 35   | 27                    |

Si le nombre de thèmes abordés est sensiblement équivalent en pré-test et en post-test (Pré-test : 11 ; Post-test : 12) , on constate que le stagiaire a davantage pris l'initiative d'introduire des thèmes ( 1/11 en pré-test ; 3 / 12 en post-test )

On a remarqué également que le thème “ Rapport à l'écriture ” initié par le stagiaire a donné lieu au développement thématique le plus long en post-test avec 80 tours de parole, et qu'après avoir lancé le thème "Que s'est-il passé depuis un an?" la formatrice a laissé le stagiaire développer le thème de l'écriture. L'encouragement à l'expression se traduit par une augmentation massive du volume moyen en tours de parole par thème : 46 en post-test contre 14,9 en pré-test.

Une très importante évolution est à noter au plan des interruptions de parole : le rapport Nombre d'Interruptions par le Professionnel/ Nombre d'Interruptions par le C.I. est inversé en post-test. C.I ose casser le format conversationnel selon lequel le stagiaire -en position d'interviewé - devrait répondre aux questions de la formatrice et ne pas lui en poser. C'est en particulier la présence d'échanges enchâssés (n=21) par C.I. qui fournit un bon indice de cette modification de comportement interactionnel.

**Tableau 10**  
**Entretiens n°2 : Professionnel - Chômeur migrant (C.M1.)**

|                            | INSCRIPTION<br>THEMATIQUE |      | Volume<br>moyen<br>des<br>thèmes<br>en T.P. | Volume<br>des<br>entretien<br>s<br>en T.P. | INTERRUPTIONS |       | OUVERTURE<br>ECHANGES<br>ENCHASSES<br>par C.M1. |
|----------------------------|---------------------------|------|---|--|---------------|-------|---|
|                            | P.                        | C.M. |   |  | P.            | C.M1. |   |
| <b>AVANT<br/>FORMATION</b> | 11                        | 1    | 8,6   | 107  | 4             | 0     | 1   |
| <b>APRES<br/>FORMATION</b> | 9                         | 2    | 16,6  | 183  | 2             | 16    | 9   |

Si le nombre de thèmes abordés reste sensiblement le même, la formatrice contrôlant toujours fortement la prise en charge de l'introduction des thèmes, le volume des interventions par thème a doublé passant de 8,6 à 16,6 tours de parole. Par ailleurs ses interventions sont souvent plus longues. C'est dans l'alternance des tours de parole que la modification de la place sociale de C.M. s'est le mieux manifestée. La pratique d'interruption de la parole d'autrui n'est plus l'apanage du professionnel. CM qui n'avait pas interrompu une seule fois sa formatrice, passe à "l'acte" à 16 reprises, dont 2 vols de mots. De plus, en introduisant en nombre significatif des échanges enchâssés de préliminaire à une réponse à donner à la formatrice, elle marque davantage dans le post-test sa présence interactionnelle.

**Tableau 11**  
**Entretiens n°3 : Professionnel - Chômeur migrant (C.M2.)**

|  | INSCRIPTION<br>THEMATIQUE |      | Volume<br>Moyen<br>des<br>thèmes<br>en T.P. | Volume<br>des<br>entretiens<br>en<br>T.P | INTERRUPTIONS |      | OUVERTURE<br>ECHANGES<br>ENCHASSES<br>Par C.M2 |
|--|---------------------------|------|---|--|---------------|------|--|
|  | P.                        | C.M2 |   |  | P.            | C.M2 |  |

|                        |   |   |      |     |   |   |   |
|------------------------|---|---|------|-----|---|---|---|
| <b>AVANT FORMATION</b> | 9 | 0 | 10,4 | 94  | 0 | 3 | 1 |
| <b>APRES FORMATION</b> | 6 | 2 | 21,3 | 171 | 7 | 7 | 3 |

Le volume en interventions a doublé ( 21,3 / 10,4) et la pratique d'interruptions s'est équilibrée (7 / 7)

En résumé,

- Les fréquences cumulées ( tableau 11 b ci-dessous) sur les trois séries d'entretien, avant et après formation, montrent que la prise en charge de l'introduction thématique est restée sous la direction de la formatrice. Ce qui est attendu, puisque le contrat implicite de communication implique que le professionnel sélectionne les thèmes qu'il juge important. On notera cependant une plus grande participation des C.

Tableau 11b

|              | P. | C. |
|--------------|----|----|
| Avant forma. | 30 | 2  |
| Après forma. | 24 | 7  |

- Pour autant, la participation des C. a pris une autre dimension, en particulier dans les formats de leurs interventions, avec des interruptions beaucoup plus fréquentes des propos du professionnel.

Tableau 11 c : Fréquences cumulées des interruptions

|              | P. | C. |
|--------------|----|----|
| Avant forma. | 20 | 7  |
| Après forma. | 21 | 52 |

Et surtout la structure ternaire classique

Question du professionnel  
Réponse du stagiaire  
Evaluation du professionnel

est devenue moins massive, avec l'apparition d'échanges enchâssés (tableau 11d) entre Question et Réponse. Le stagiaire manifestant ainsi par cet enchâssement son souci de s'assurer de la compréhension des propos du professionnel.

Tableau 11 d : Fréquences cumulées des échanges enchâssés initiés par les Chômeurs.

|              | C. |
|--------------|----|
| Avant forma. | 4  |
| Après forma. | 39 |

- Evolution du style d'intervention du professionnel

Tableau 12

Entretien Professionnel-Chômeur illettré (C.I.) : pré-test

|    | DECLARATIF | INTERROGATIF | REITERATIF |            |
|----|------------|--------------|------------|------------|
| 13 | 1          | 10           | 2          | REFLEXIF   |
| 26 | 9          | 15           | 2          | EXPRESSIF  |
| 9  | 1          | 8            | 0          | THEMATIQUE |

|    |    |    |   |  |
|----|----|----|---|--|
| 48 | 11 | 33 | 4 |  |
|----|----|----|---|--|

Style majoritairement interrogatif à effet expressif : requête de développement du propos

Tableau 13

Entretien n°1 Professionnel Chômeur illettré (C.I.) : post-test

|     | DECLARATIF | INTERROGATIF | REITERATIF |            |
|-----|------------|--------------|------------|------------|
| 62  | 26         | 30           | 6          | REFLEXIF   |
| 67  | 14         | 46           | 7          | EXPRESSIF  |
| 13  | 1          | 12           | 0          | THEMATIQUE |
| 142 | 41         | 88           | 13         |            |

Style toujours interrogatif avec un rééquilibrage déclaratif : le professionnel adresse au stagiaire un point de vue sur l'évolution de la situation de ce dernier. Les interventions d'évaluation ou de jugement moral en référence à des normes à des valeurs sont susceptibles d'induire chez l'interlocuteur une sensation d'inégalité et de déclencher par la suite soit une recherche ultérieure d'un accord à tout prix, soit une inhibition voire de la dissimulation. Ce qui n'a pas été le cas ici, le professionnel valorisant les progrès du stagiaire en matière de savoirs instrumentaux objectivables ( compétence en lecture ) et de développement de son autonomie dans le cadre professionnel. On constatera que la visée réflexive a été autant retenue que la visée expressive : c'est en cohérence avec l'objectif prioritaire en second entretien d'un retour sur les projets définis antérieurement, des attentes des stagiaires pour évaluer les acquis de formation, l'évolution des attitudes, de l'état psychologique des personnes.

Tableau 14 Entretien Professionnel Chômeur migrant (C.M.1) : pré-test

|    | DECLARATIF | INTERROGATIF | REITERATIF |            |
|----|------------|--------------|------------|------------|
| 10 | 3          | 6            | 1          | REFLEXIF   |
| 20 | 6          | 13           | 1          | EXPRESSIF  |
| 7  |            | 5            | 2          | THEMATIQUE |
| 37 | 9          | 24           | 4          |            |

Les interventions du professionnel se caractérisent par un style interrogatif à visée expressive : l'exposition des souhaits, des attentes est favorisée par des demandes de précision, d'explication.

Tableau 15 : Entretien Professionnel - Chômeur migrant (C.M1) : post-test

|    | DECLARATIF | INTERROGATIF | REITERATIF |            |
|----|------------|--------------|------------|------------|
| 16 | 10         | 5            | 1          | REFLEXIF   |
| 22 | 3          | 19           | 0          | EXPRESSIF  |
| 9  | 0          | 8            | 1          | THEMATIQUE |
| 47 | 13         | 32           | 2          |            |

Le style interrogatif reste majoritaire mais on relève une émergence du style déclaratif (n=10) à visée réflexive (n=16) : la formatrice aide C.M. à s'autoévaluer en donnant son point de vue sur l'évolution de la stagiaire. Ce comportement langagier contribue essentiellement à restaurer

une image positive de C.M. Ainsi C.M. déclare avoir réussi l'épreuve code de la route du permis de conduire, mais avoir échoué à l'épreuve conduite, qu'elle espère fermement réussir lors d'une prochaine tentative. L'intervention de la formatrice qui va suivre " *bon ça a été quand même un grand pas pour vous de passer votre code et votre permis* " en valorisant la réussite partielle de la stagiaire procède de cet objectif de construction-reconstruction d'image positive.

Tableau 16 : Entretien professionnel - Chômeur migrant (C.M2) : pré-test

|    | DECLARATIF | INTERROGATIF | REITERATIF |            |
|----|------------|--------------|------------|------------|
| 17 | 9          | 7            | 1          | REFLEXIF   |
| 10 | 2          | 7            | 1          | EXPRESSIF  |
| 8  | 0          | 7            | 1          | THEMATIQUE |
| 35 | 11         | 21           | 3          |            |

A la différence des entretiens précédents en pré-test, c'est la visée réflexive qui est d'emblée atteinte avec un style mixte déclaratif-interrogatif de la formatrice qui est amenée à "réfléchir" les attitudes et les comportements de la stagiaire en vue de s'assurer de ses attentes, et construire un orientation de formation.

Tableau 17 : Entretien Professionnel - Chômeur migrant (C.M2) : post-test

|    | DECLARATIF | INTERROGATIF | REITERATIF |            |
|----|------------|--------------|------------|------------|
| 24 | 12         | 10           | 2          | REFLEXIF   |
| 29 | 1          | 28           | 0          | EXPRESSIF  |
| 5  | 0          | 5            | 0          | THEMATIQUE |
| 58 | 13         | 43           | 2          |            |

Le style interrogatif reste majoritaire ; il est surtout mobilisé pour amener la stagiaire à exposer plus en détail (visée expressive) ses projets ( retourner en Thaïlande et chercher un emploi commercial) non évoqués en pré-test. On remarquera que le style déclaratif ( " voici comme je vous vois " ) est bien présent, comme en pré-test ; il visera (ce sera une constante avec cette stagiaire) à lui renvoyer l'interprétation de ses propos principalement à des fins de validation.

Tableau 18 : Résultats globaux en pré-test

|     | DECLARATIF | INTERROGATIF | REITERATIF |            |
|-----|------------|--------------|------------|------------|
| 40  | 13         | 23           | 4          | REFLEXIF   |
| 56  | 17         | 35           | 4          | EXPRESSIF  |
| 24  | 1          | 20           | 3          | THEMATIQUE |
| 120 | 31         | 78           | 11         |            |

Globalement, sur les entretiens de pré-test on relève la présence majoritaire des associations interrogatif - réflexif, et interrogatif - expressif. En un mot le professionnel conduit ses entretiens en questionnent les stagiaires soit en vue de les faire revenir sur leur propos (visée réflexive) soit plus fréquemment pour les inviter à développer les thèmes abordés (visée expressive).

Tableau 19 Résultats globaux en post-test

|     | DECLARATIF | INTERROGATIF | REITERATIF |            |
|-----|------------|--------------|------------|------------|
| 102 | 48         | 45           | 9          | REFLEXIF   |
| 118 | 18         | 93           | 7          | EXPRESSIF  |
| 27  | 1          | 25           | 1          | THEMATIQUE |
| 247 | 67         | 163          | 17         |            |

La comparaison pré-test -post-test montre une modification sensible de la pratique conversationnelle du professionnel :

- a) les interventions à effets expressifs et effets réflexifs sont en nombre sensiblement équivalents ( 102 ; 118 ) mais statistiquement (test du Khi2) les effets expressifs sont nettement plus marqués, alors qu'en pré-test les effets expressifs étaient nettement majoritaires ( 56 ; 40). Le stagiaire ajoutait davantage les propos les uns aux autres qu'il ne réfléchissait sur eux. Le réflexif témoigne d'une prise de conscience plus marquée des stagiaires sur leur évolution.
- b) la visée réflexive est statistiquement (test de Khi2) davantage atteinte via le style déclaratif que le style interrogatif : le professionnel dit plus fréquemment comment il voit l'évolution de ses stagiaires. Mais le style interrogatif reste nettement prédominant lorsqu'il s'agit de mieux approcher des éléments relevant des savoirs et des savoir-faire Les séquences conversationnelles se structurent souvent ainsi :
  - question du professionnel (style interrogatif à visée réflexive ou à visée expressive
  - réponse du stagiaire
  - assertion du professionnel (style déclaratif si visée réflexive atteinte)
- c) enfin, malgré l'accroissement considérable du volume global de parole en post-test ( 247/120 actes catégorisés), le domaine thématique a été moins, mobilisé qu'en pré-test.

Pour résumer, l'un des effets probablement dûs à la formation a été une plus grande expression des stagiaires dédiée à la prise de conscience de soi, des attentes, d'une réflexivité accrue sur l'engagement dans un projet de formation et l'évaluation des effets.

Deux facteurs semblent avoir joué : une incitation marquée de la formatrice à favoriser la prise de parole du stagiaire et le souci de vérifier interlocutoirement le niveau d'acquisition des objets de formation à l'atelier ACCESS. Un équilibre se dessine entre la nécessité pour la formatrice , dans un entretien de suivi de stage , de prendre l'initiative de choisir des thèmes d'évaluation , et la place " sociale " à ouvrir dans l'interaction pour le stagiaire, en vue de la réduction de la dissymétrie de parole classiquement relevée dans ce cadre institutionnel.

## 2.2. Les stratégies de la formatrice

Complémentairement aux résultats que nous venons de présenter nous avons relevé des habiletés favorisant l'implication des stagiaires et l'évitement des incompréhensions référentielles.

*Contextualisation de l'entretien* : Les modifications dans la pratique de ces entretiens de suivi sont en partie dues au fait qu'une histoire conversationnelle s'est déjà construite en pré-test entre les interlocuteurs. Aussi était-il attendu que référence soit faite au cours du second entretien à ce qui s'était passé depuis le premier . Et comme il avait été conseillé aux professionnels de prévoir une phase d'ouverture d'entretien, il n'a pas été surprenant de relever la présence effective de cette catégorie de séquence. Elle présente un double intérêt au moins : d'une part elle donne un sens immédiat à l'entretien, et d'autre part elle permet à la formatrice de repérer les préoccupations premières du stagiaire, comme témoigne l'exemple ci-dessous.

1<sup>er</sup> phase : en entretien de post-test la formatrice initie une phase d'ouverture : elle donne immédiatement un sens à la rencontre conversationnelle en la contextualisant :

Intervention de la formatrice

**" vous vous souvenez de l'interview qu'on avait faite l'année dernière?  
"qu'est-ce qui s'est passé depuis que vous avez fait...?"**  
(Interrogatif thématique)

**2<sup>ème</sup> phase** : en répondant à la question de la formatrice , la stagiaire introduit un thème

**Intervention de la stagiaire**  
**"j'ai trouvé un travail"**

**3<sup>ème</sup> phase** : la formatrice retient le thème, prend en charge sa gestion sous ses aspects réflexifs et /ou expressif

**"d'accord qu'est-ce que vous avez trouvé comme travail?"** ( demande de précision = Interrogatif expressif)

**Optimisation de la compréhension des expressions référentielles**

**Formatrice : (...)** *est-ce que vous pensez qu'il va y avoir des choses négatives / il va y avoir des inconvénients/ est-ce que vous avez pensé au à l'organisation quand vous allez travailler/ est-ce qu'il va y avoir des inconvénients quand vous aurez trouvé du travail / des choses qui vont pas aller par rapport à votre travail : je veux dire /il va falloir vous lever tôt il y a les enfants s'occuper des enfants aller au travail faire à manger faire le ménage /faire tout ce qu'on fait à la maison /est-ce que vous pensez que ça va être difficile pour vous?*

La formatrice craint que la compréhension de l'expression "choses négatives" fasse problème, en un mot que la co-référenciation échoue, cette expression ne faisant pas partie du vocabulaire utilitaire, quotidien, concret. Pour pallier à cette éventualité, elle a recours à deux moyens discursifs :

D'une part elle procède à des variations paraphrastiques : "*choses négatives*" = "*inconvénients*" = "*des choses qui vont pas aller par rapport à votre travail*" , ce qui se résume par "*ça va être difficile pour vous*"

D'autre part elle illustre le concept d'inconvénients par des références à la vie quotidienne de mère de famille : "*il va falloir vous lever tôt, s'occuper des enfants, faire à manger, faire le ménage, faire tout ce qu'on fait à la maison*"

#### 5.3.3.4. Méthode d'analyse interlocutoire

L'hypothèse retenue est que l'origine des dysfonctionnements dans la communication entre des chômeurs et des professionnels menant ces entretiens réside en partie dans la difficulté de construire entre eux un "terrain commun" de parole, du fait même notamment de *l'implicite* comme composante irréductible du dialogue. Les dysfonctionnements potentiels relèvent de deux dimensions fondamentales des dialogues : la composante sociale ou composante actionnelle, et la composante cognitive ou représentationnelle.

##### 1. Fondements théoriques de l'étude

Interroger les fonctionnements interactifs "professionnels-chômeurs", c'est en particulier se poser la question " *Comment se construit l'intersubjectivité dans la dynamique conversationnelle entre un formateur et une personne illettrée?*" Pour en approcher les mécanismes, nous ferons référence à la théorie des actes de langage (Searle et Vanderveken 1985), la notion d'acte de langage étant la seule qui définisse, pour Trognon (1999, p77), l'énonciation comme une action socio-cognitive. Plus précisément, pour observer ce qui se joue dans l'entretien entre les deux interlocuteurs (formateur - personne illettrée), à la fois du point de vue cognitif (quelles connaissances, quels savoirs partagent-ils ?) et d'un point de vue social (quelle est la "place" de chacun dans les apprentissages?), nous utiliserons comme méthode d'analyse des conversations la théorie de la logique interlocutoire ( Brassac & Trognon 1992). Le concept de "place" étant à situer dans le cadre du "territoire psychosocial" (ici celui du formateur et celui de la personne illettrée), territoire personnel que, selon Goffman (1973), toute interaction a pour but de préserver. Il nous paraît donc indispensable de circonscrire le territoire que chaque interlocuteur tente de préserver, ou "périmètre" que chacun attribue, voire impose à l'autre en conversation. Spigolon et Specogna (1996) rappellent que " dans le domaine de la



construction des savoirs comme dans d'autres types de conversation, la poursuite de l'interaction et donc sa dynamique interne sont étroitement liées à la qualité de la collaboration des participants (...) la dimension sociale de l'interaction englobe les conditions de production de la parole, c'est-à-dire les représentations liées au contexte institutionnel ou à la construction interactive du rapport de place. Celui-ci peut se définir de la manière suivante : il s'agit de l'ensemble des droits et des devoirs que les participants s'accordent et accordent à autrui conversationnellement ".

Toute analyse de la communication humaine doit comporter celle des représentations mentales que les individus ont construites à partir de leur environnement physique et de leurs capacités cognitives individuelles. L'ensemble des représentations qu'un individu peut percevoir ou inférer constitue son environnement cognitif (Sperber & Wilson (1989 : 66). Puisque les environnements physiques ne sont jamais strictement identiques et que les capacités cognitives diffèrent à bien des égards, deux individus ne partageront jamais un même environnement cognitif. En découle l'interrogation permanente de savoir sur quoi la formatrice et les chômeurs illettrés s'entendent effectivement. C'est justement le fait que les environnements cognitifs de la formatrice et des stagiaires ne se superposent pas qui constituera l'un des moteurs de l'entretien.

## 2. Méthode d'analyse

### 2.1. Hypothèses

Les rôles interlocutoires que les interlocuteurs s'attribuent, se concèdent ou s'imposent vont conditionner la place sociale tenue par chacun d'eux. Ainsi lorsque le formateur questionne, demande des explicitations, reprend les dires du stagiaire, le fait même de s'attribuer le droit à ces actes de parole marque une attribution, voire une revendication implicite d'un rôle social se différenciant de celui du stagiaire. Chez le stagiaire, le sentiment d'exclusion vs de reconnaissance sociale va en particulier se développer à partir de la répartition acceptée ou contestée de la place que chacun tiendra dans cet espace de parole. Il est certes attendu que l'énonciation de questions soit du ressort du formateur et que celle de la réponse soit de celui du stagiaire, mais une répartition par trop massive de ces rôles entraînerait une marginalisation conversationnelle des chômeurs illettrés. La qualité de l'intercompréhension ne dépend cependant pas uniquement d'un équilibre social dans la parole. Elle découle bien sûr également de la capacité dont fait montre chacun des interlocuteurs pour traduire en paroles ses représentations, ses positions, ses savoirs à propos des thèmes qui font l'objet de l'entretien. Ce sont ces variables que nous allons présenter.

### 2.2. Variables

Si nous ne perdons pas de vue que les entretiens de suivi de stage ont pour objectif de favoriser la participation active du stagiaire dans l'élaboration de son projet de formation, il est indispensable que la dynamique de l'entretien, institutionnellement sous la responsabilité du formateur, traduise conversationnellement la prise en compte de deux variables indépendantes qui en conditionneront la réussite.

- *Variable indépendante 1* : les positions sociales occupées par chacun des deux interlocuteurs selon trois modalités liées à la prise en charge énonciative :

*Les positions sociales auto-attribuées*

Par exemple, le formateur qui profère une question à l'adresse du stagiaire s'auto-attribue une position sociale d'interviewer.

*Les positions sociales hétéro-attribuées*

Par exemple, lorsque le formateur pose une question, il attribue au stagiaire une position d'interviewé.

*Les positions sociales partagées.*

Ainsi, lorsque le chômeur illettré répond à la question du formateur, la place sociale interlocutoire de chaque individu sera mutuellement reconnue.

- *Variable indépendante 2* : les objets cognitifs (savoirs, connaissances, compétences) différenciellement partagés selon trois modalités :

*les objets cognitifs auto-attribués* : le formateur énonçant un terme s'attribue le fait de connaître la signification de ce terme.

*Les objets cognitifs hétéro-attribués* : le formateur énonçant un terme suppose que le chômeur illettré connaît la signification de ce terme.

*Les objets cognitifs partagés* : si le chômeur profère dans son énoncé des éléments attestant de la compréhension d'un terme, on considérera que les deux interlocuteurs en partagent la signification dans le contexte d'emploi.

## 3. les indicateurs langagiers

L'état de partage, d'équilibre, des positions sociales et des objets cognitifs sera décrit à partir des indicateurs suivants

### 3.1. Indicateurs de positions sociales

C'est le niveau de *satisfaction interlocutoire* qui rendra compte de l'état de partage des positions sociales. On distinguera trois niveaux :

*Niveau 1* dit de *satisfaction forte* : le locuteur 2 destinataire des propos du locuteur 1 manifeste qu'il en a compris la signification et la tient langagièrement pour vraie, c'est-à-dire qu'il la partage.

*Niveau 2* dit de *satisfaction faible* : le locuteur 2 manifeste qu'il a compris la signification des propos du locuteur sans nécessairement en partager la vérité.

*Niveau 3* dit de *satisfaction en attente* : le locuteur 2 ne manifeste pas qu'il a compris la signification des propos de son interlocuteur.

*Niveau 4* dit de *non satisfaction* : le locuteur 2 manifeste qu'il a compris les propos du locuteur 1, mais il manifeste qu'il ne partage pas leur vérité.

### 3.2. Indicateurs de niveau de partage des connaissances

Rappelons que l'un des objectifs de la formatrice est d'effectuer un état des lieux des apprentissages réalisés par le stagiaire, au travers des propos de celui-ci. Ce qui suppose que l'interprétation des énoncés puisse suffire à cette évaluation. Or on sait que d'une part la mise en mots de nos pensées, de nos représentations est parfois laborieuse, et que d'autre part toute conversation est par nature chargée d'implicite. Pour ces deux raisons au moins, nous devons nous doter d'indicateurs d'analyse constituant les meilleurs indices de l'état d'intercompréhension des interlocuteurs. Les connaissances, savoirs, compétences à évaluer du stagiaire, font partie de son environnement cognitif qui différera de celui de la formatrice. S'ensuivront dans les échanges des tentatives de rapprochement des environnements cognitifs particuliers de la formatrice et du stagiaire, pour lesquels nous avons recherché des indicateurs conversationnels témoignant de l'état présumé de recouvrement des environnements cognitifs. Brixhe (1992) propose une typologie de critères interlocutoires permettant une lecture des niveaux d'intercompréhension des interlocuteurs sur des objets d'échange tels que, par exemple, le rapport que les stagiaires entretiennent avec l'écriture, le calcul, ou encore les bénéfices de ces apprentissages dans les activités professionnelles ou dans les activités privées. On distinguera les indicateurs conversationnels selon l'état de rapprochement/recouvrement des environnements cognitifs :

#### a) Recouvrement satisfaisant des environnements cognitifs

- évaluation positive globale
- conclusion valide
- accord réciproque
- déduction
- confirmation
- évaluation positive locale

#### b) Recouvrement en attente des environnements cognitifs

- demande d'information
- émission d'hypothèses
- rectifications

#### c) Recouvrement des environnements cognitifs en échec

- infirmation
- réfutation présuppositionnelle
- réfutation propositionnelle
- évaluation négative

## 4. Résultats

La comparaison entre les trois séries d'entretiens de pré-test (avant feed-back) et de post-test (après feed-back), établira l'existence d'éventuels effets positifs des indications de conduite interlocutoire adressées à la formatrice. L'analyse des données d'entretien portera d'une part sur la variable 1, celle des positions sociales, et d'autre part sur la variable 2, celle des connaissances et des compétences.

### 1.L'évolution des positions sociales

Tableau 1 : Fréquences cumulées des attributions de positions sociales

| ENONCIATEUR (F ou CI) | POSITIONS SOCIA. AUTO-ATTRIBUEES (A) | POSITIONS SOC. HETERO-ATTRI. (B) | POSITIONS SOC. PARTAGEES (C) |
|-----------------------|--------------------------------------|----------------------------------|------------------------------|
| F en pré-test (1)     | 76                                   | 70                               | 33                           |

|                     |     |    |     |
|---------------------|-----|----|-----|
| F en post-test (2)  | 129 | 96 | 31  |
| Cl en pré-test (3)  | 66  | 58 | 68  |
| Cl en post-test (4) | 102 | 98 | 154 |

Tableau 2 : Moyennes par entretien des attributions de positions sociales

| ENONCIATEUR (F ou Cl) | POSITIONS SOCIA. AUTO-ATTRIBUEES (A) | POSITIONS SOC. HETERO-ATTRIB. (B) | POSITIONS SOC. PARTAGEES (C) |
|-----------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|------------------------------|
| F en pré-test (1)     | 25                                   | 23                                | 11                           |
| F en post-test (2)    | 43                                   | 32                                | 10                           |
| Cl en pré-test (3)    | 22                                   | 19                                | 23                           |
| Cl en post-test (4)   | 34                                   | 33                                | 51                           |

Nous constatons

- Une différence significative ( $F_{cal} = 6.409$ ,  $p < .01$ ) entre le nombre de positions sociales énoncées (A et B) en pré-tests et en post-tests.

Pré-tests (1) + (2) = 25 + 23 + 22 + 19 = 89

Post-tests (2) + (4) = 43 + 32 + 34 + 33 = 142

- Une tendance à l'augmentation significative des cas de positions sociales partagées (colonnes C) par le formateur et les trois stagiaires entre les pré-tests et les post-tests :

Pré-tests (1) + (3) = 11 + 23 = 34

Post-tests (2) + (4) = 10 + 51 = 61

- Une nette volonté des stagiaires à obtenir un partage des positions sociales dont le nombre passe de 23 à 51.

Pré-test (3) : 23

Post-test (4) : 51

- Un accroissement du nombre d'attribution des positions sociales par la formatrice

Pré-test (1) : 25 + 23 = 48

Post-test (2) : 43 + 32 = 75

Corrélativement, ce qui a eu pour effet une augmentation du nombre de positions sociales partagées (C) chez le chômeur illettré, passant de 23 en pré-test (ligne 3) à 51 en post-test (ligne 4).

En conclusion, la suggestion n°1 que nous avons proposée à la formatrice selon la formulation ci-dessous, aura amené celle-ci à favoriser l'insertion sociale des stagiaires dans les entretiens. Plus globalement, nous pouvons avancer que la formatrice aura contribué à la construction de l'identité socio-professionnelle des stagiaires en leur donnant la possibilité de développer leur capacité à se construire, dans la parole, une place, face à elle.

Comportement du formateur favorisant la reconnaissance de l'existence sociale du stagiaire dans l'entretien :

• Rappeler l'apport attendu de l'entretien dans l'objectif de formation : les informations fournies par le stagiaire sont indispensables pour mieux répondre à ses besoins.

• Confirmer au stagiaire ses possibilités d'intervention langagière .

• Différer les changements thématiques - pourtant nécessaires - que le formateur a prévus si le stagiaire manifeste des signes de souhait de développement du sujet sur lequel il est langagièrement engagé.

En résumé, être souple sur la grille d'entretien et laisser le maximum d'initiative au stagiaire.

## 5. Connaissances, savoirs et compétences

Rappelons que par objets cognitifs on entend les connaissances, les savoirs et les compétences auxquels réfèrent les termes qu'emploient les interlocuteurs. Le tableau 3 récapitule le niveau de partage de ces objets cognitifs par les interlocuteurs, à partir des indicateurs de niveau de partage des objets cognitifs retenus. Ce qui permet de répondre, en partie au moins, à la question "Sur quoi s'entend-on?"

Tableau 3 : Etat global des niveaux de partage des objets cognitifs

| ENONCIATEUR (F ou CI) | OBJETS COGNI. AUTO-ATTRIBUES (A) | OBJETS COGNI. HETERO-ATTRI. (B) | OBJETS COGNI. PARTAGES (C) |
|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| F en pré-test (1)     | 48                               | 31                              | 26                         |
| F en post-test (2)    | 73                               | 60                              | 30                         |
| CI en pré-test (3)    | 38                               | 35                              | 26                         |
| CI en post-test (4)   | 80                               | 53                              | 74                         |

Tableau 4 : Répartition moyenne par interlocuteur (F ou CI) et par type d'entretien ( pré ou post-test)

| ENONCIATEUR (F ou CI) | OBJETS COGNI. AUTO-ATTRIBUES (A) | OBJETS COGNI. HETERO-ATTRI. (B) | OBJETS COGNI. PARTAGES (C) |
|-----------------------|----------------------------------|---------------------------------|----------------------------|
| F en pré-test (1)     | 16                               | 10                              | 9                          |
| F en post-test (2)    | 24                               | 20                              | 10                         |
| CI en pré-test (3)    | 13                               | 12                              | 9                          |
| CI en post-test (4)   | 27                               | 18                              | 25                         |

Nous constatons

Une différence significative ( $F_{cal} = 7.536$ ,  $P < .01$ ) entre le nombre de références à des connaissances, des savoirs ou des compétences énoncés en pré et post-test. Après formation du professionnel, les interlocuteurs développent davantage leurs propos sur ce qui constitue l'objet prioritaire de l'entretien : l'évaluation des apprentissages. On notera en particulier qu'en situation post-feedback, les CI interviennent davantage que les F pour traiter langagièrement ces objets cognitifs dans les entretiens. C'est ainsi que les CI présentent en post-feedback un nombre supérieur d'objets cognitifs auto-attribués (A) que les F.

CI en post-test (3) : 27

F en post-test (2) : 24

Un nombre élevé d'accords de compréhension mutuelle entre CI et F à propos de ces savoirs, compétences et apprentissages dont il est question, puisque la moyenne des objets cognitifs partagés (C) en post-test par les CI est de 25. En laissant davantage de liberté d'expression aux CI, la Formatrice s'évite de donner l'image d'une détentrice exclusive des savoirs. Elle contribue par là-même à la réduction de la dissymétrie conversationnelle conséquence de la différence institutionnelle de position sociale. Il ne suffit cependant pas que les interlocuteurs développent davantage leurs propos pour que de ce seul fait ils se comprennent. C'est l'état de recouvrement de leurs environnements cognitifs qui constitue un bon candidat comme indicateur du niveau de compréhension de ce qui est dit par l'interlocuteur.

Tableau 5 : Moyennes par entretien de l'état de recouvrement des environnements cognitifs

| Catégorie d'entretien | Recouvrement satisfaisant (A) | Recouvrement en attente (B) | Recouvrement insuffisant (C) |
|-----------------------|-------------------------------|-----------------------------|------------------------------|
| F en pré-test (1)     | 6                             | 7                           | 1                            |
| CI en pré-test (2)    | 8                             | 3                           | 0                            |
| F en post-test (3)    | 4                             | 14                          | 1                            |
| CI en post-test (4)   | 11                            | 3                           | 1                            |

Tout d'abord relevons un fait significatif. En post-test, la formatrice a augmenté considérablement le nombre de ses interventions traduisant un état de compréhension en attente (B) puisqu'elle double ce nombre (F en pré-test (1) : 7 ; F en post-test (3) : 14). Par le recours plus fréquent à des demandes

d'information et d'explicitation, à la formulation d'hypothèses à faire soit valider, soit invalider, elle contribue à aider les CI à mieux faire valoir ce qu'ils savent et ce qu'ils ont acquis. Corrélativement, nous constatons que le nombre d'interventions des CI traduisant un recouvrement de leurs environnements cognitifs avec celui de F -dit autrement un accord avec les propos de celle-ci - a atteint le meilleur score (n=11) de cette catégorie (A) de niveau de recouvrement .

## Conclusion

Ces premiers résultats nous confirment que les professionnels de l'entretien ont à adapter leurs propos en adéquation avec une double logique : assurer leur place sociale en terme de rôle interlocutoire, et reconnaître celle des chômeurs illettrés pour en faire de véritables acteurs dans la construction des actions de formation. C'est le concept d'adaptabilité sociale, proche de celui d'empathie qui doit présider à la gestion de ces entretiens. Il est en effet nécessaire de faire prendre conscience aux professionnels de l'insertion de la nécessité d'être en permanence à l'écoute des positions sociales souvent revendiquées implicitement par les chômeurs illettrés. Il est pour ces mêmes raisons indiqué de clarifier avec les chômeurs les objectifs de l'entretien afin qu'ils soient partie prenante dans le plan d'action proposé par les formateurs. Ce qui implique notamment qu'une grille d'entretien pré-établie ne vienne pas intempestivement restreindre les initiatives langagières des personnes en difficulté.

Enfin, puisque l'un des objectifs de ce type d'entretien est d'évaluer l'état de progression de ces chômeurs en termes de savoirs et de savoir-faire, c'est au professionnel qu'incombe le recours à des stratégies interlocutoires favorisant l'évocation et l'explicitation des centres d'intérêt, des motivations de leurs interlocuteurs, en veillant tout particulièrement à s'assurer qu'en raison de la polysémie naturelle de la langue, ne subsistent pas dans le discours trop d'ambiguïtés référentielles. Le recours aux techniques de reformulations que nous traiterons dans une analyse complémentaire constitue une bonne réponse technique à ce genre de problème.

Ø Une proposition d'analyse complémentaire et exemple d'analyse de feed-back à Caen (L. Hédouin).

L'objet de l'étude suivante est l'observation qualitative des comportements verbaux des partenaires, dans le cadre d'une interaction, dans le but de vérifier la prise en compte ou non de l'émission du chômeur par le formateur.

Analyse " classique " d'une interaction, au moyen de la méthodologie commune

- **Les résultats macroanalytiques**
- **Analyse des fonctions de communication de Jakobson**
- **Analyse des contrôles et des retours (boucles de correction)**

Analyse complémentaire des feedback afin de vérifier la prise en compte du formateur de l'émission du chômeur.

- **Observations à propos du comportement du formateur**
- **Observations à propos du comportement du chômeur**

Analyse " classique " d'une interaction, au moyen de la méthodologie commune

- **Les résultats macro**

Les séquences : Un premier constat doit être fait : le nombre total de séquences est élevé. En effet, vingt séquences ont été dégagées du corpus ; elles abordent de nombreux thèmes. Quatre d'entre elles se distinguent des autres, car elles comportent des sous parties. Ces séquences sont, en général, beaucoup plus longues que les autres. Il s'agit de S5 (l'ordinateur), S8 (les arts plastiques), S10 (les maths) et S11 (le français). Par ailleurs, l'entretien semble bien structuré, car les séquences d'ouverture et de fermeture sont présentes. De plus, cet entretien détient une certaine cohérence interne. En effet, les différents thèmes sont abordés les uns à la suite des autres. En outre, il n'y a pas de chevauchement des divers thèmes. On note, par ailleurs, que les thèmes concernant les maths et le français arrivent assez tard dans l'entretien (environ à la moitié de l'entretien), alors qu'ils représentent les principales matières que le chômeur étudie au cours de son stage. Ces deux thèmes comportent, cependant, moins de sous séquences que S5 (l'ordinateur). On peut alors se demander quel rôle tient S5 au sein de l'entretien. Une analyse qualitative de ce corpus nous permettra de

répondre à cette interrogation. On remarque que dans la séquence S5, quelques passages ressemblent à des digressions. Effectivement, S5 c (les enfants) et S5 d (le petit frère de Jean-Pierre) ne semblent pas avoir de rapport direct avec la situation du chômeur (ici le fait qu'il apprenne à maîtriser l'ordinateur). Toutefois, l'on parvient tout de même à bien cerner le déroulement de l'entretien qui paraît cohérent. Ce premier niveau d'analyse permet de voir la nature des thèmes abordés lors de l'entretien. Par contre, il ne nous indique nullement la façon dont l'entretien se déroule d'un point de vue dynamique. Il est alors indispensable que ce niveau d'analyse soit complété par une analyse qualitative du fonctionnement de l'entretien.

Les tours de parole (T.D.P.) : Le nombre de TDP, identique chez le formateur et le chômeur, semble élevé : 603 TDP pour les deux interlocuteurs. On relève d'importants déséquilibres concernant le temps de parole et le nombre de mots. Le formateur emploie ainsi cinq fois plus de mots que le chômeur (13266 pour le formateur et 2496 pour le chômeur). De plus, lorsque l'on regarde le total du nombre de mots, on s'aperçoit que le formateur en a donné plus du 4/5ème du total. Le formateur est, par conséquent, la personne qui a majoritairement parlé lors de l'entretien, alors que le chômeur, quant à lui, s'est peu exprimé. L'hypothèse d'un monologue du formateur peut donc être émise, bien qu'il faille la vérifier au niveau d'une analyse qualitative de l'entretien. La constatation d'un déséquilibre est ensuite étayée par l'autre indice qu'est le temps de parole. Le formateur parle 4 fois plus longtemps que le chômeur (41 minutes pour le formateur et 9 minutes pour le chômeur). De plus, il s'exprime durant la quasi totalité de l'entretien (41 minutes sur 50 minutes d'entretien). Une appropriation du temps de parole par le formateur est ainsi relevée.

Les indices de richesse verbale et de prolixité confirment l'asymétrie repérée. La position du formateur peut ainsi être qualifiée de verticale (haute) étant donné qu'il semble diriger l'entretien. Le chômeur possède, quant à lui, une position horizontale (basse), car il est plutôt passif. Ces constats vont dans le sens d'une asymétrie au niveau des rôles des deux interactants. Cette asymétrie doit cependant être confirmée par une analyse qualitative du comportement des deux partenaires.

- **Analyse des fonctions de communication de Jakobson**

Les deux interlocuteurs ne communiquent pas sur le même registre. Le formateur utilise majoritairement la fonction informative (à hauteur de 87%) et le chômeur, quant à lui, emploie de préférence la fonction phatique (à hauteur de 75%). Par conséquent, les deux protagonistes communiquent sur un registre différent : le premier (le formateur) informe, alors que le second (le chômeur) maintient le contact. La présence d'un important pourcentage de la fonction "maintenir le contact" nous amène à penser à une certaine passivité de la part du chômeur. Le formateur emploie la fonction phatique à hauteur de 10%. Elle lui permet de maintenir le contact avec le chômeur ; mais elle ne semble pas à ce taux de pourcentage indiquer une certaine passivité de sa part. A l'intérieur de la fonction phatique, les deux partenaires emploient exclusivement la fonction "maintenir le contact". Par ailleurs, les fonctions conative et poétique ne sont utilisées par aucun des deux pôles de l'interaction. De même, les fonctions expressive et métacommunicative sont peu employées lors de l'entretien. Ces différentes fonctions permettent pourtant d'enrichir le dialogue et de le diversifier. Ainsi, elles ne le stigmatisent pas dans un registre d'informations et de maintien du contact. A l'intérieur de la fonction informer, on retrouve à peu près le même type de profil chez le formateur que chez le chômeur. Ainsi, le constat et l'explication sont les plus prégnants : ils constituent plus de la moitié des composantes de la fonction informer. La description, quant à elle, est plus utilisée par le chômeur que par le formateur (21% pour le chômeur, 8% chez le formateur). A l'inverse, les diverses demandes (demande de description, demande d'explication et demande de constat) sont absentes chez le chômeur alors qu'elles sont présentes chez le formateur (tout en étant peu nombreuses).

- **Analyse des contrôles et des retours (boucles de correction)**

Les fonctions de correction : Les profils des deux partenaires de l'interaction sont totalement opposés. Le formateur emploie majoritairement le contrôle, alors que le chômeur utilise le retour. Le formateur semble donc posséder un rôle plus actif que le chômeur. Les contrôles sont chez les deux partenaires hétéroinités : ils interviennent donc à la suite de l'émission du partenaire. De plus, le contrôle est de type explicite (principalement chez le chômeur). Le formateur utilise aussi le contrôle implicite. Toutefois, ce type de contrôle nécessite une analyse non verbale très poussée, qui n'est pas effectuée dans ce document. Lorsque le formateur contrôle, cela se présente sous la forme de demandes d'informations supplémentaires. Les deux partenaires de l'interaction possèdent un profil

totallement opposé : le formateur pose les questions, et le chômeur répond. On peut alors émettre l'hypothèse d'une asymétrie au niveau des rôles des deux participants. Le formateur semble ainsi détenir un rôle beaucoup plus actif que le chômeur. Lorsque le chômeur pose des questions, ces dernières se présentent majoritairement sous la forme de demandes de confirmation.. Ce type de demande devant entraîner des réponses d'approbation. En effet, c'est le type de réponses le plus utilisé par le chômeur. Par ailleurs, la composante principale de la fonction retour chez les deux partenaires est la reformulation . Il est important de noter que lorsque le chômeur effectue un retour, ce dernier ne se présente jamais sous la forme d'une désapprobation des propos du formateur. Le type de reformulation employé par les deux partenaires est l'autoreformulation ; ils reformulent alors leurs propres émissions. De plus, la nature de la reformulation utilisée par le chômeur et le formateur est la paraphrase et plus particulièrement la paraphrase avec substitution.

Analyse complémentaire des feedback afin de vérifier la prise en compte du formateur de l'émission du chômeur

Les "feed-back" se découpent en deux catégories :

1).Les "Feed-back" de "prise en compte de l'émission du partenaire" (ici le chômeur)

§ le feed-back "répétitif" : le formateur répète l'émission du chômeur

ex : F500- ton projet professionnel c'est en lien avec le le transport  
 C501- oui *magasinier cariste*  
 F501- *magasinier cariste*  
 C502- j'ai d'jà le j'ai d'jà l'permis *cariste*  
 F502- t'as d'jà euh l'permis *cariste*

§ le feed-back "approbatif" : le formateur approuve l'émission du chômeur

ex : C508- ouais mais j'ai d'jà été mais la fiche qu'était à l'extérieur  
 F508- *ouais*  
 C509- elle est du 8 août  
 F509- *ah oui*

§ le feed-back "compréhensif" : le formateur assimile l'émission du chômeur, puis la déforme pour la rendre compatible à ses propres schèmes de pensée

ex : C327- les groupes de deux  
 F327- *ah on parle p't'être pas du même truc les groupes moi j'pensais*  
 C328- euh  
 F328- *j'y euh à verbes du premier groupe verbes du deuxième groupe verbes du troisième groupe*

§ le feed-back "confirmatif" : le formateur adresse, suite à l'émission du chômeur, une demande de précision, d'explication ou encore de justification

ex : F118- donc euh sur des choses que enfin qui t'plaisent moins ou des choses qui t'plaisent plus ou j'sais pas  
 C119- hum non ben non tout m'dérange pas euh enfin euh  
 F119- *tout tout n'te dérange pas ?*  
 C120- tout baigne quoi  
 F120- *tout baigne ?*  
 C121- ouais tout baigne

§ le feed-back de "relance" : Le formateur émet des remarques suite à l'émission du chômeur afin de relancer l'entretien

ex : C152- par contre j'aimerais bien d'venir le jeudi si c'est pas pour faire l'art plastique j'aimerais bien venir mais pour autre chose euh  
 F152- *le problème c'est qu'le*

C153- euh bah voilà  
F153- *le jeudi y'a qu'Amélie*  
C154- bah voilà

2). "Feed-back" de "non prise en compte de l'émission du partenaire" (ici le chômeur)

§ le feed-back de "non prise en compte de l'émission" : le formateur ne prend pas en considération l'émission du chômeur, comme si cette dernière n'existait pas

ex : F530- maintenant c'est envoyer en fait les les lettres  
C531- y'en a d'jà trois-là  
F531- *la lettre de motivation c'est pareil ça a été vu aussi ?*  
C532- oui oui oui oui c'est

- **Observations à propos du comportement du formateur** - Une appropriation de l'entretien un monologue du formateur et une asymétrie totale :

Lors de l'entretien, le formateur instaure un genre de monologue durant lequel son interlocuteur tient le rôle d'un auditeur. Il mène l'entretien de façon très directive, ce qui amène le chômeur à se contenter de réponses courtes et approuvatives. Le chômeur utilise ce type de réponses afin de maintenir le contact avec le formateur :

§ *Rappel : le thème de l'entretien consiste à faire le point sur le déroulement du stage, et plus particulièrement sur les matières étudiées par le chômeur.*

ex : F49- *euh c'est devenu bah un gros fondu d'ordinateur maintenant euh bah enfin c'était fallait fallait l'arrêter quoi c'était pas l'ordinateur qui fallait débrancher*  
C50- ben ouais  
F50- *c'était André*  
C51- oui  
F51- *non mais c'est vrai parce que bah y il a tellement bien accroché là-dessus que*  
C52- oui que  
F52- *ben c'était son truc quoi*  
C53- ouais

Cet extrait d'entretien nous permet de constater que le formateur s'exprime sur un sujet qui ne concerne aucunement le chômeur. Il prend ainsi l'exemple d'un stagiaire inconnu aux yeux du chômeur pour argumenter son " discours ". Par ailleurs, le formateur ne prend pas en compte les énoncés du chômeur. Les retours du formateur, nommés "feed-back", ne sont pas en correspondance avec l'émission du chômeur. Ces différents aspects du comportement du formateur renforcent l'impression de monologue qui ressort de l'entretien. Le chômeur n'a semble-t-il pas trouvé de solution pour parvenir à dire ce qu'il pense. La seule issue pour lui est d'approuver les dires du formateur. Cette impression de monologue est omniprésente au cours de l'entretien. Peu de passages donnent la sensation d'un dialogue. En effet, le dialogue implique une composante réflexive, dans la mesure où il suppose des représentations des rôles des partenaires. Le locuteur prend en compte la perception d'autrui, comme partenaire (l'interlocuteur) opposé à la perception de soi comme énonciateur. Cette définition du dialogue ne correspond pas à ce qui se déroule lors de l'entretien entre le formateur et le chômeur. En effet, l'échange entre les deux partenaires n'existe pas. On peut considérer cette communication comme un simple processus de transmission. Même si toute interaction finalisée implique une asymétrie, le décalage de position entre le formateur et le chômeur est immense. Le formateur détient une position très verticale, qui maintient le chômeur dans une position basse, c'est-à-dire horizontale. La position du formateur est par conséquent dominante. Il dirige ainsi l'entretien du début jusqu'à la fin, et ne donne pas au chômeur l'occasion de s'exprimer réellement. Pour ce faire, le formateur évite tout temps mort dans l'entretien. De plus, le chômeur dispose d'un laps de temps très court pour répondre au formateur ou pour s'expliquer :

ex : F249- euh sachant que je voyage euh que j'veux voyager par exemple dans un train de s'conde classe et euh que j'veux par exemple manger dans l'train quel train j'veux prendre ?



C250- oui voilà  
 F250- bon on va [s'comprendre] puis y'a des trains où y'a un repas qui peut être servi  
 d'autres pas parc'que y'en a où c'est que d'la première classe bon c'est des exemples  
 C251- ouais c'est voilà ouais  
 F251- c'est pas forcément la réalité  
 C252- hum

Cet extrait montre l'absence totale de pauses représentées dans le corpus sous les formes suivantes : pause brève : / ou pause longue : //. En outre, lorsque le chômeur tente de s'exprimer, celui-ci se fait couper par le formateur (C251 et F251). Par ailleurs, lorsque le formateur laisse le temps au chômeur d'évoquer ses propres pensées (ce qui est assez rare), et que ce dernier saisit cette opportunité, le formateur a tendance à détourner la conversation :

ex : C124- arts plastiques bon bah c'est pas plus moi je m'sens pas trop à ma place bon moi j'participe mais j'serais plus plus en train de travailler sur euh quequ'chose que je sais pas  
 F124- hum  
 C125- que sur quequ'chose que je sais que j'avais me débrouiller  
 F125- *hum ben t'sais ça en même temps euh c'est enfin c'est des réflexions qu'on a souvent*  
 C126- ouais  
 F126- euh des des stagiaires en fait les arts plastiques [...]

On observe dans cet exemple que le chômeur tente d'expliquer qu'une matière du stage (l'art plastique) ne lui plaît pas. C'est alors le chômeur qui initie un nouveau thème de conversation. Les rôles sont inversés étant donné que le chômeur semble diriger pour un court instant l'entretien. Le formateur se trouve lui dans un rôle plus passif (F124 " hum "). Néanmoins, le formateur ne supporte pas ce rôle passif, car il se réapproprie très vite la direction de l'entretien (F125). Toutefois, il semble posséder des difficultés à élaborer sa réponse. On peut même déclarer qu'il perd pied (F125). Cependant, même si le formateur est déstabilisé par les propos du chômeur, il reprend les commandes de l'entretien et replace le chômeur dans un rôle passif (C126). Le formateur rétablit la situation en contournant le problème. Il prend ainsi l'exemple d'autres personnes (F125 et F126), mais sans prendre en compte les difficultés propres au chômeur. Ceci nous amène à évoquer un fonctionnement inhérent au formateur qui est soit de généraliser, soit de prendre l'exemple de personnes suivant ou ayant suivi le même type de stage que le chômeur.

#### § Présence de nombreuses généralisations et prises d'exemples

Ce phénomène de généralisation (généraliser la situation du stagiaire ou de prises d'exemples) est présent tout au long de l'entretien. Il ne s'agit pas d'interventions brèves évoquées dans un tour de parole ou deux, mais de passages entiers (plusieurs tours de parole) consacrés aux exemples d'autres stagiaires. Le formateur va donc s'exprimer longuement à propos de la personne citée en exemple :

ex : F78- tiens y'a t'sais le euh c'est le ben ça m'rappelle où est-ce qu'il est euh  
 C79- un p'tit jeune ah  
 F79- ouais  
 C80- oui  
 F80- lui il travaille tout le temps sur photoshop et tout  
 C81- ouais  
 F81- ben il s'est acheté un ordinateur d'ailleurs il avait commandé et tout un ordinateur il a économisé de l'argent et tout pour pouvoir s'en payer un et euh c'est un truc qui lui plaît bien quoi tu le sens bien et

De nombreux passages de l'entretien sont ainsi consacrés à la prise d'exemples de stagiaires par le formateur. La généralisation semble faire partie du fonctionnement conversationnel du formateur ; c'est sa façon, à lui, de maîtriser l'entretien. La prise d'exemples nous donne l'impression que le chômeur n'est pas vraiment impliqué dans l'entretien. En effet, cette attitude provoque une mise à l'écart du chômeur. Ce dernier est en retrait de la communication. Cette impression de non implication

est confirmée par un autre fait marquant. Lorsque le formateur s'adresse au chômeur, il utilise peu la deuxième personne du singulier (tu) ou du pluriel (vous). Le formateur sollicite alors le chômeur dans un style impersonnel.

#### § L'emploi du style impersonnel

C'est le style impersonnel qui est le plus employé par le formateur. Ce dernier, lorsqu'il s'exprime, ne s'adresse pas directement au chômeur. La prise de parole amène le formateur à utiliser la troisième personne du singulier ou du pluriel (il / elle / ils ...):

- ex :
- F128- mais c'est vrai qu'à des fois *les gens* sur l'art plastique ça les intéresse y z'aiment bien ça le dessin euh quelqu'un comme Jean
  - C129- euh oui
  - F129- Jean lui *il* aime bien ça et en plus apparemment il se débrouille pas mal moi j'en ai discuté avec lui il fait un peu de sculpture il fait des choses comme ça donc euh
  - C130- ah ouais
  - F130- *lui* ça l'intéresse bien il aime ça
  - C131- ah ouais

Le formateur argumente ses propos en prenant l'exemple d'un stagiaire qui a apprécié les arts plastiques. Le chômeur approuve les dires du formateur bien qu'il représente l'opposé de l'exemple pris par le formateur (il ne souhaite pas faire d'arts plastiques). Par ailleurs, nous avons remarqué que les pronoms personnels "tu" et "vous" représentant la deuxième personne sont peu employés par le formateur lorsqu'il s'adresse au chômeur :

- ex :
- F233- si on a bien compris
  - C234- oui voilà
  - F234- avoir le temps de le mémoriser mais si ça marche bien
  - C235- hum
  - F235- *on* pourra en sauter un en sauter quelqu'z'uns [...]
  - C236- oui
  - F236- [...] mais bon enfin j'm'inquiète pas là-d'ssus sur les maths ça devrait rouler impeccable

L'utilisation de la deuxième personne (du singulier ou du pluriel) est totalement absente de cet extrait de conversation. Le chômeur est, par conséquent, indirectement impliqué dans la communication "on", "ça". De même, l'absence d'utilisation de feed-back "compréhensif" produit un effet similaire. L'emploi du style impersonnel semble aussi faire partie intégrante du fonctionnement du formateur. Le formateur emploie ce style pour maintenir une certaine distance entre lui et le chômeur. De cette manière, il conserve le rôle de celui qui dirige l'entretien. Le formateur préserve cette distance lorsqu'il ne retourne pas de feed-back de nature compréhensive, suite à l'émission du chômeur.

#### § Une absence de feed-back "compréhensifs"

Le feedback désigne présentement les réactions diverses émises par le récepteur susceptibles d'avertir l'émetteur de la qualité du message émis (BEAUDICHON, 1982). Il est important de noter que les feed-back de nature "compréhensive" sont en infime quantité dans ce premier corpus. Nous avons montré lors de notre mémoire de maîtrise (Hédouin, 1998) qu'ils permettent d'instaurer un vrai dialogue et ceci en plaçant les deux interlocuteurs au même niveau : ils tiennent tous les deux un rôle actif au sein du dialogue. De plus, chacun prend en compte l'émission de l'autre. L'absence de ce type de feed-back est révélateur d'un manque de dialogue qui est synonyme de monologue, c'est-à-dire d'une simple transmission d'information. Le feed-back "compréhensif" est une assimilation puis une déformation de l'émission du partenaire pour la rendre compatible à ses propres schèmes de pensée. L'envoi d'un certain nombre de ces feed-back permet de mettre en place un dialogue, car ils provoquent l'instauration d'une interaction avec échanges réciproques. L'interaction est un concept clé du dialogue étant donné que ce dernier ne peut être "réduit à une composition d'actes d'énonciation individuels" (Vivier, 1997). Cependant, la nature des feed-back émis par le formateur a pour conséquence d'isoler les actes de parole du chômeur. Le formateur envoie au chômeur des feed-back que l'on qualifie de "non prise en compte de l'émission du chômeur".

## § Les feedback de “non prise en compte de l’émission du chômeur

La majorité des feed-back envoyés par le formateur, suite à une émission du chômeur, sont des feedback de “non prise en compte de l’émission du chômeur”. Le formateur ne prend pas en compte les propos du chômeur, comme s’il ne les entendait pas :

- ex : F530- maintenant c’est envoyer en fait les les lettres  
C531- *y’en a d’jà trois-là*  
F531- *la lettre de motivation c’est pareil hein ça a été vu aussi ?*  
C532- oui oui c’est oui

Le formateur en F531 nous donne l’impression de ne pas avoir écouté l’émission du chômeur qui semble attendre en retour une certaine reconnaissance vis-à-vis du travail fourni. Ce type de feed-back a pour effet d’isoler l’émission du chômeur et d’empêcher l’élaboration d’un dialogue. Il annihile les propos du chômeur sur lesquels l’interaction devrait se baser. On peut peut-être parler de difficultés de décentration de la part du formateur. Toutes ces observations à propos du comportement du formateur ont des répercussions sur le comportement du chômeur au cours de l’entretien. Le fonctionnement du formateur se répercute négativement sur le comportement du chômeur. Ceci s’observe tant au niveau verbal qu’au niveau non verbal. Néanmoins, on ne peut faire que des suppositions concernant l’état psychologique du chômeur, sur ce qu’il ressent à l’instant T.

### • Observations à propos du comportement du chômeur

Les conséquences de l’appropriation de l’entretien par le formateur

Cette appropriation entraîne un malaise évident chez le chômeur que l’on constate principalement au niveau non verbal. En effet, à différents moments de l’entretien, le chômeur lance des appels non verbaux signifiant qu’il souhaite intervenir. Par exemple, au début de l’entretien, le chômeur bouge sur sa chaise, manipule un crayon et déverse son angoisse dessus. Tout ceci montre qu’il veut s’exprimer, bien il n’y parvienne pas. Ces signaux non verbaux ne semblent donc pas pris en compte par le formateur. Le chômeur se replace alors au fond de sa chaise et se contente de tenir une position d’attente. Ceci a pour conséquence de placer le chômeur dans un rôle passif, qui paraît plutôt difficile à vivre. L’appropriation de l’entretien par le formateur ne permet donc pas d’élaborer un dialogue. En effet, les deux partenaires de l’interaction doivent tous deux tenir un rôle actif.

## § Rôle passif du chômeur

La passivité du chômeur se retrouve tout au long de l’entretien. Il tient alors une place de dominé dont il semble se contenter. On retrouve très peu d’exemples où le chômeur ose exprimer ses sentiments, son ressenti. Il laisse ainsi le formateur diriger l’entretien et se contente de répondre brièvement ou d’acquiescer aux émissions du formateur. Il est vrai que le formateur ne l’aide pas beaucoup à devenir actif étant donné son emprise dans le déroulement et le contenu de l’entretien. Néanmoins, le chômeur possède quelques occasions d’expression qu’il ne saisit pas. Il possède des difficultés à tenir un rôle actif lors d’un entretien, à communiquer avec son partenaire. Les difficultés de communication caractérisent les personnes illettrées, c’est un handicap qui les empêche pratiquement d’exister. L’entretien représente une épreuve que les personnes en difficulté d’illettrisme ont du mal à surmonter. Celles-ci ont tendance à adopter une position passive lors d’entretiens. Le chômeur choisit lui aussi de tenir un rôle passif et d’approuver les énoncés du formateur. Les réponses du chômeur sont majoritairement des approbations.

## § Types de réponses du chômeur

Deux types de réponses se dégagent du corpus : la première est l’approbation, et la seconde l’écholalie. Ces types de réponses permettent au chômeur de maintenir le contact avec le formateur. Elle représentent l’attitude que le chômeur a décidé de prendre lors de cet entretien. Les réponses d’approbation sont les plus nombreuses. Par ailleurs, il est important de noter que les réponses du chômeur sont très brèves, et ne sont composées, pour la plupart, d’un seul mot. On ne peut pas parler d’holographie, car les mots émis ne sont pas des noms communs. La majorité de ces mots sont des termes d’approbation.

a) L'approbation : Les réponses du chômeur sont en majorité des réponses d'approbation de type "hum hum", "oui", "ouais" ... Le chômeur acquiesce alors toutes les émissions du formateur même si l'on sent qu'il n'est pas forcément d'accord avec lui. On peut constater ceci au niveau non verbal principalement. En outre, le chômeur ne renvoie aucune réponse de désapprobation. Par conséquent, il ne contredit jamais les dire de son interlocuteur :

ex : F243- [...] c'est s'débrouiller [...] par rapport à des horaires de train  
C244- *oui c'est*  
F244- ou des distances de ville [...] tracer la courbe par exemple de plusieurs villes  
C245- *oui*  
F245- ou euh  
C246- *oui*

Même lorsque le formateur pose une demande de renseignement ou de confirmation, le chômeur possède des difficultés à s'exprimer, et renvoie la plupart du temps des termes approubatifs. Il semble employer ces termes pour maintenir le contact avec le formateur. Par ailleurs, il utilise une autre stratégie qualifiée d'écholalie, afin de rester en contact avec le formateur, et d'intervenir comme s'il s'agissait d'un dialogue. C'est sa façon à lui de manifester sa présence, et par là-même, un minimum d'activité.

b) L'écholalie : Les énoncés écholaliques sont assez nombreux lors de l'entretien. Il est important de les noter, car ils révèlent un autre type de fonctionnement chez le chômeur. Ce dernier utilise l'écholalie pour maintenir le contact avec le formateur. L'écholalie apparaît souvent lorsque le chômeur chevauche l'émission du formateur :

ex : F86- et euh [...] il a fini par euh en fait commander un ordinateur acheter un ordinateur *pour en avoir un chez lui*  
C87- *pour en avoir un chez lui*  
F87- et pour pouvoir euh en faire chez lui aussi

Le comportement écholalique semble assez rare chez les adultes. Il est, par contre, très courant chez l'enfant qui commence à dialoguer. En effet, l'écholalie permet à l'enfant d'interagir avec l'adulte. Le chômeur, quant à lui, utilise l'écholalie afin d'émettre un semblant de conversation, et de prendre part un minimum à la communication.

#### 5.1.4. Analyse de l'utilisation de la communication non verbale : Résultats et rapprochement entre Caen et Badajoz

##### Ø Analyse caennaise

**Une série de travaux ont été menés pour constituer la base de données entre les formateurs et les sujets migrants et illettrés. Des étudiants, français et étrangers, de 2ème et de 3ème cycle, ont collaboré à cette constitution des données ainsi qu'à leur analyse, encadrés par Agnès Salinas et Jean Vivier. Tous ces travaux ont porté sur l'étude des processus communicatifs verbaux et non-verbaux dans les interactions entre formateurs et adultes illettrés (désignés en Espagne sous le terme d'analphabètes fonctionnels) ou migrants. Dans les processus communicatifs sus-nommés, l'équipe espagnole se centre sur les mécanismes non-verbaux qui s'utilisent le plus et qui peuvent constituer des éléments potentiels d'une relations émotionnelle et / ou affective positive ou négative; ces mécanismes détermineraient le degré d'intérêt, de motivation et de prise en compte des contenus de l'apprentissage, tout comme les effets facilitateurs et inhibiteurs dans les processus d'adaptation et les exigences d'attitudes culturelles socialement acceptables. L'équipe française se centre davantage sur les fonctionnements, les non fonctionnements et les dysfonctionnements à la fois verbaux et non verbaux, leur gestion, les représentations retranscrites dans l'encodage communicationnel.**

##### • Rappel méthodologique et théorique spécifique

La méthodologie utilisée est qualitative et quantitative. On obtient ainsi une mesure des processus relationnels significatifs pour les deux interactants.

Procédé de recueil de données : la méthode de recueil de données est la vidéo qui évite le conditionnement, au moment d'observer et de prendre des notes, de notre propre culture, nos attitudes, nos attentes, etc. L'enregistrement vidéo permet de relever de nombreux indices verbaux et non verbaux, de cerner les dysfonctionnements, et les interprétations peuvent s'effectuer sur les plans synchrone et différé.

**Importance de la variable contexte :** Les chercheurs de l'Ecole de Palo Alto considèrent la variable contexte comme fondamentale pour aborder l'étude de la communication humaine. C'est une notion centrale de l'approche interactionniste. Ils insistent sur l'importance de replacer la relation unissant l'émetteur et le récepteur dans son environnement et élaborent une pragmatique de la communication. Ces auteurs proposent une analyse systémique des relations humaines. Ils définissent un système comme *“ un ensemble d'éléments en interaction tels qu'une modification quelconque de l'un d'entre eux entraîne une modification de tous les autres ”* (Marc & Picard, 1984). Un système ne se caractérise pas seulement par des propriétés internes mais également par le milieu dans lequel il se situe, désigné par la notion de contexte. Ce contexte est décrit comme *“ l'ensemble des éléments du milieu dont les attributs affectent le système ou qui sont affectés par lui ”* (Marc & Picard, 1984). Il est donateur de sens. Le sens naît de la mise en relation de l'action de communication avec les éléments de son contexte. La construction du sens d'une communication dépend fondamentalement pour l'Ecole de Palo Alto du cadre dans lequel on la considère. Watzlawick (1972) nous dit *“ un phénomène demeure incompréhensible tant que le champ d'observation n'est pas suffisamment large pour qu'y soit inclus le contexte dans lequel le dit phénomène se produit. Ne pas pouvoir saisir la complexité des relations entre un fait et le cadre dans lequel il s'insère, entre un organisme et son milieu, fait que l'observateur bute sur quelque chose de “mystérieux” et se trouve conduit à attribuer à l'objet de son étude des propriétés que peut-être il ne possède pas ”*. L'objet de la pragmatique est donc la relation de communication, entre les interlocuteurs, prise dans son contexte. Les processus non verbaux ne peuvent donc être isolés de la réalité du contexte pédagogique dans lequel ils s'inscrivent. C'est la connaissance de ce contexte, de ce cadre de référence qui permettra la compréhension du message.

**La diversité des contextes :** Le sens résulte le plus souvent de l'interaction d'un ensemble de contextes. Une communication n'a un sens et ne prend sens que dans un contexte global dans lequel se situe l'acteur social qui la produit. Mucchielli & coll (1998) distinguent sept contextes constituant un *“ contexte global ”* dans lequel s'inscrit tout processus de communication.

- Le contexte spatial
- Le contexte physique et sensoriel
- Le contexte temporel
- Le contexte des positions respectives des acteurs
- Le contexte relationnel, social immédiat
- Le contexte culturel
- Le contexte expressif des identités des acteurs

Le contexte ne se réduit donc pas à l'environnement naturel, physique, matériel. Il est également celui des normes culturelles et sociales partagées par un groupe donné. Ce contexte est fondamental dans la construction du sens en situation de communication interculturelle. Marc et Picard (1989, 2000) rappellent deux aspects au sein du contexte :

- Le co-texte, constitué d'éléments langagiers. Les auteurs le définissent comme *“ l'environnement discursif d'une séquence ”*
- Le contexte extra-linguistique ou situation. Ce terme *“ renvoie à l'ensemble des conditions sociales qui définissent l'interaction ”*. La situation est déterminée par
  - Le cadre spatio-temporel
  - La scène jouée par les interactants et leur relation

-Le contexte institutionnel (codes, normes, rituels)

**La relation interactive verbal / non verbal en situation d'interlocution communicative : L'étude des signaux non verbaux nécessite au préalable une réflexion sur l'articulation verbal / non verbal. Ces dernières décennies, les auteurs s'accordent pour dire qu'il n'est pas pertinent de traiter de la communication non verbale sans préciser la manière dont elle interfère avec l'émission verbale. Ils s'efforcent de montrer que gestuelle et langage participent à la production de sens. Les chercheurs de l'École de Palo Alto, comme nous l'avons déjà signalé décrivent la communication comme un tout intégré où co-existent la communication digitale et analogique. Frey souligne dans le même sens que " le comportement verbal et le comportement non verbal se combinent dans la perspective d'une communication totale " (1984, p223). La communication est un fait global constitué de différents systèmes de signes, verbaux et non verbaux. La gestualité en est un sous-système, par exemple. On distingue d'une part les gestes indépendants de l'énoncé verbal, de ceux qui y sont liés et d'autre part, au sein de cette dernière catégorie, on différencie les gestes ayant un lien de substitution ou de redoublement du verbal, des gestes ayant un lien de ponctuation. Cuadrado (1992) considère aussi que verbal et non verbal sont insécables. " Aspectos verbales y no verbales no pueden tratarse en la comunicacion como elementos aislados o separados sino como complementarios dentro del sistema comunicativo - Les aspects verbaux et non verbaux ne peuvent se traiter dans la communication comme des éléments isolés ou séparés, mais comme des éléments complémentaires dans le système communicatif." Les gestes ne sont pas indépendants de la parole. Le non verbal peut renforcer, appuyer l'émission verbale ou la contredire. Linaza (2000) a continué à montrer, dans la suite des travaux des auteurs de l'École de Palo Alto, que la communication non verbale pouvait atténuer certains dysfonctionnements verbaux. Le verbal ne va pas systématiquement dans le même sens que le non verbal.**

Multicanalité de la communication humaine : Les travaux des éthologues sur les systèmes de communications animales prédisposent à s'apercevoir que la communication déborde largement le seul système verbal. La communication ne se réduit pas au canal acoustique. De nombreuses informations transitent par d'autres vecteurs que le vecteur langagier. Cosnier et Brossard (1984) décrivent la communication comme un système à multiples canaux. Ils signifient par l'expression " multicanalité " que " lors d'une interaction de face à face par exemple, chaque interactant émet (et reçoit) un énoncé total, hétérogène, résultant de la combinaison généralement synergique de plusieurs éléments : les uns vocaux-acoustiques, les autres visuels et enfin les canaux olfactifs, tactiles et thermiques ". La communication est un tout intégré utilisant tous les sens, et plus particulièrement l'ouïe et la vision. Notre étude s'intéressera plus particulièrement au canal visuel.

• **Synthèse des travaux initiés avec les étudiants encadrés par Agnès Salinas et Jean Vivier :**

Josefa Parejo Carranza (maîtrise) a participé à l'ébauche de la base de données. Les entretiens qu'elle a filmés se déroulaient de façon collective, il s'agissait davantage d'interviews dans le cadre de la formation. Des tentatives pour améliorer la prise en compte du non verbal et une ébauche de grille commune avec Isabel Cuadrado (Coordinatrice Espagne) a pu débuter avec ce travail. Une analyse non verbale proxémique et tactile a pu être réalisée, dans le cadre de l'interview de groupe.

Tereza Garcia Hermoso (Maîtrise) et Raquel Ayala Romero (Maîtrise) ont poursuivi avec la grille non verbale et les problèmes méthodologiques et théoriques qu'il fallait réussir à contourner.

Marie-Amélie Garcia (Maîtrise) s'est intéressée au rôle des représentations culturelles dans les fonctionnements et dysfonctionnements d'un entretien (cf. feuille). Avec les partenaires finlandais, dont le Pr. Hayrynen, elle a participé à la passation des questionnaires d'interrogation des représentations socioculturelles et culturelles des partenaires d'insertion en Finlande ; elle a poursuivi

en France - avec la méthodologie commune - le travail entamé sur ces représentations pendant l'entretien. Elle a confirmé l'impact de ces représentations du partenaire social durant l'entretien.

Ana Linaza (Maîtrise et DESS) a travaillé dans un premier temps sur deux hypothèses :

L'interaction peut être améliorée par une prise de conscience chez le partenaire social des fonctionnements et des dysfonctionnements qui ont lieu au cours de l'entretien . Nous supposons que cette prise de conscience aurait un effet sur les habitudes langagières de celui-ci.

Il existe des situations où la reformulation auto-initiée (c'est-à-dire que le celui qui parle reformule aussitôt ce qu'il vient de dire, sans que l'autre ait produit un contrôle verbal) est en fait la conséquence d'un comportement non verbal de l'interlocuteur. Le marqueur de reformulation est, dans ces situations, non verbal.

Ces deux hypothèses ont été confirmées.

Dans un second temps, partant de la problématique que les personnes illettrées n'osent pas toujours dire quand elles n'ont pas compris, quand elles ont quelque chose à ajouter et encore moins quand elles ne sont pas d'accord ; les personnes migrantes ayant des difficultés avec le français n'ont pas toujours " les mots pour dire " : le formateur doit donc être attentif aux indices non verbaux et doit apprendre à les décoder. Deux hypothèses découlent de cette réflexion :

Il existe des dysfonctionnements non verbaux qui appuient les dysfonctionnements verbaux. Ainsi, lorsque le formateur dysfonctionne au niveau verbal, il dysfonctionne également au niveau non verbal.

2. Le comportement non verbal du formateur est différent en fonction du type de chômeur avec lequel il s'entretient. Par exemple son attitude est différente si celui-ci s'adresse à un chômeur migrant ou illettré.

La première hypothèse se confirme ou s'infirme selon que la finalité de l'entretien a bien été exposée, est claire ou non dans l'esprit des deux interlocuteurs. La seconde hypothèse se vérifie: le formateur privilégie la communication verbale et la fonction informative, parfois monologue sans s'en apercevoir avec le sujet non migrant. A l'inverse, sa démarche est différente avec le sujet migrant , puisqu'il s'appuie sur le non verbal comme tutorat du verbal pour aider le chômeur à communiquer.

Sylvie Barbosa (DESS) a étudié le fonctionnement du dialogue en situation d'interaction entre locuteurs natifs et entre locuteurs non natifs. Ses hypothèses sont les suivantes :

Le fonctionnement de la communication est différent en fonction de la personne à qui le formateur s'adresse, sujet illettré non migrant ou sujet migrant, compte tenu des différences culturelles entre les deux.

Du fait des différences culturelles, le dialogue en situation interculturelle va être source de dysfonctionnement plus nombreux ou d'une autre nature que lors de dialogues entre natifs. Ainsi nous pourrions observer des stratégies de réparation chez le formateur (fonctions de correction de reformulation), l'organisation du discours comme les tours de parole, les thèmes, la formulation de certains actes de langage comme la salutation, l'ouverture et la clôture du dialogue.

Ces deux hypothèses se confirment au niveau de la prise en compte de la variation culturelle, tant sur le plan de la modification du comportement du formateur que dans l'organisation du discours ; par compte il n'y a pas de variation significative au niveau d'une utilisation différentielle des fonctions linguistiques de Jakobson, c'est-à-dire que la fonction informative reste monopolisée par le formateur.

Caroline Poupin (Maîtrise) s'intéresse aux migrants dont l'ethos est hiérarchique et vérifie ce renforcement inhibant face à un entretien hiérarchisé du fait de son insertion dans la situation institutionnelle. L'indice de gestualité confirme une prise en charge différentielle du formateur lorsque le sujet est migrant.

Myriam Huet (Maîtrise), François Laurent (Maîtrise), Emilie Atkli (Maîtrise), et Jean-Michel Gualbert (D.E.A.) ont travaillé sur la verticalité de l'entretien, ses manifestations dans la trop grande prise de parole du formateur objectivée par la fonction informative et les temps de parole monopolisés par celui-ci à diverses reprises; après la 1ère formation, une prise de conscience occasionnait une meilleure écoute et l'utilisation de davantage de régulations phatiques.

D'autres travaux ont été menés de façon préparatoire ou périphériques à ce projet européen (Ludivine Hédouin, Emilie Marchal, DESS qui ont examiné de façon théorique les origines sociales de la communication).

La communication non verbale a une importance fondamentale dans les interactions : dans nos sociétés occidentales, on la relègue cependant à l'arrière-plan, à tel point qu'elle devient inconsciente voire niée. Les formateurs ne dérogent pas à cette forme de négation et portent rarement leur attention sur cette mise en communication, d'où l'intérêt de leur proposer un retour - par la formation - sur leurs fonctionnements ou dysfonctionnements afin de les amener dans un champs de prise de conscience. Une hypothèse va ainsi être testée: lorsque des dysfonctionnements verbaux ont été repérés, il existe des dysfonctionnements non verbaux qui appuient les dysfonctionnements verbaux. Ainsi lorsque le formateur dysfonctionne au niveau verbal, il dysfonctionne également au niveau non verbal. Si cette forme de communication non verbale n'est pas fréquemment pensée par le formateur, il y a cependant un cas où il peut tenter une attitude différente: le cas d'une situation d'entretien avec un migrant, situation exolingue qui va modifier les comportements du formateur. D'où une seconde hypothèse à tester : le comportement du formateur durant l'entretien sera différent en fonction du type de chômeur avec lequel il dialogue. Par exemple son attitude sera différente si celui-ci s'adresse à un chômeur migrant ou à un chômeur illettré. Au niveau des résultats, nous avons observé une confirmation de cette hypothèse avec le sujet illettré (non migrant) : lorsqu'il y a dysfonctionnement verbal, il y a très fréquemment un dysfonctionnement mimo-gestuel qui l'accompagne. Par contre, nous ne l'observons pas au niveau des migrants : au contraire, un appui non verbal est proposé sous forme de phatiques à l'occasion de dysfonctionnements verbaux. La seconde hypothèse se confirme au niveau du formateur dans 36 situations où le chômeur migrant prend la parole : il y a un changement d'attitude du formateur, la communication non verbale prend souvent le pas sur la communication verbale. La personne migrante suscite chez le formateur une multiplication de chances de se faire comprendre en employant plusieurs canaux de transmission du message ; au contraire, le côté non verbal est négligé lorsque le formateur est confronté au sujet illettré francophone, d'où l'intérêt de réutiliser les formes non verbales utilisées avec le migrant qui seraient facilitatrices de l'intercompréhension sur le sujet illettré.

Concernant l'articulation verbal/non verbal, nous pouvons supposer à l'aide de nos analyses quantitatives et qualitatives qu'en fonction des représentations que le formateur peut avoir du stagiaire, celui-ci privilégie ou non le mode non verbal pour l'aider à communiquer. Du fait que la stagiaire soit migrante, le formateur utilise le plus de moyens de communication possible (verbaux et non verbaux) pour se faire comprendre. Dans l'entretien avec le sujet illettré français, le formateur parle presque seul, faisant pour ainsi dire un monologue entrecoupé de régulateurs de la part du stagiaire, celui-ci prend très peu la parole et produit peu de mouvements lorsqu'il parle ou lorsqu'il écoute. Dans le premier entretien, certains dysfonctionnements verbaux ont principalement été repérés : en considérant l'analyse des fonctions de Jakobson<sup>4</sup>, on peut constater que le formateur donne plus de 80% d'informations et seulement 9.2% de phatiques (cf. A.linaza, mémoire de maîtrise).

**Nous pouvons donc confirmer la deuxième hypothèse de cette étude, à savoir que le formateur change son comportement non verbal en fonction du chômeur avec lequel il s'entretient (migrant / non-migrant).**

**De plus, l'entretien est meilleur au niveau de la réalisation de l'objectif de l'entretien quand le formateur utilise aussi le mode non verbal pour communiquer.**

- **Conclusion**

Nous avons tenté tout au long de ces études de montrer l'importance des contenus implicites dans la communication verbale ainsi que de la gestion de la communication non verbale au sein des processus interpersonnels, en analysant, par exemple, des situations d'entretiens exolingues, réunissant un formateur et un chômeur migrant et en comparant le même formateur en interaction avec un sujet illettré de même langue. Les résultats quantitatifs et qualitatifs montrent que le premier entretien se déroule moins bien que le deuxième. Le formateur parle presque seul, faisant pour ainsi dire un monologue entrecoupé de régulateurs de la part du chômeur, celui-ci prend très peu la parole et produit peu de mouvements lorsqu'il parle ou lorsqu'il écoute. Dans le second entretien, le chômeur est plus à son aise, ose plus prendre la parole et il y a de nombreux passages d'humour partagés; une régulation phatique se met en place du côté du formateur, suite à la formation 2, même s'il doit

---

<sup>4</sup> Analyse de chaque énoncé d'un intervenant en terme de fonction communicative dans une interaction.



encore lutter contre une grande tendance à la fonction informative (selon les fonctions de Jakobson). Agnès Salinas a par ailleurs dénoté une fracture par rapport à la méthodologie de l'entretien en psychologie dans la plupart des entretiens analysés par l'ensemble des chercheurs et des étudiants en France, à savoir par exemple un manque d'introduction des objectifs et des finalités des entretiens dès l'accueil du chômeur, un manque d'information sur les rôles des interactants, et une absence de clôture fréquente (donc une absence de synthèse finale de l'entretien). La plupart des dysfonctionnements verbaux et non verbaux commençaient par ces erreurs de procédure méthodologique de l'entretien ; d'autres quiproquos implicites se surajoutent ensuite. Nous pouvons confirmer la deuxième hypothèse de cette étude, à savoir que le formateur change son comportement non verbal en fonction du chômeur avec lequel il s'entretient (migrant / non-migrant). De plus, l'entretien est meilleur quand le formateur utilise aussi le mode non verbal pour communiquer.

L'analyse des productions gestuelles s'est révélée être un objet d'étude particulièrement complexe, sur le plan méthodologique de par l'absence de définition précise de gestes, communs aux auteurs et l'influence de nombreuses variables sur les comportements non verbaux : facteurs socioculturels et environnementaux, les composantes du cadre communicatif. Depuis les travaux de l'Ecole de Palo Alto, la majorité des auteurs préconisent d'envisager la communication comme un fait total, composé de différents systèmes de signes (verbaux, non verbaux et paraverbaux) en interaction. La communication n'est donc plus uniquement appréhendée sous un angle linguistique. De cette nouvelle conception de la communication découle la nécessité d'un questionnement sur l'articulation verbal / non verbal, pour appréhender les processus non verbaux. Nous avons particulièrement insisté au cours de ce travail sur l'importance de cette réflexion. Il n'est, en effet, pas possible d'étudier le non verbal, isolément du verbal. C'est autour de cette idée que nous avons élaboré notre grille d'observation des comportements non verbaux. Celle-ci tente de rendre compte à travers différents niveaux d'analyse de la nature des relations entre signaux verbaux et non verbaux. Nous nous sommes plus précisément intéressés au rôle de la communication non verbale lors d'une interaction de face à face entre deux personnes présentant des compétences linguistiques différentes. Comment peut-elle contribuer à faciliter l'échange entre les deux partenaires ? Nos résultats ont montré que l'utilisation des gestes ayant une fonction sémantique chez le professionnel n'est pas systématique. Leur moindre usage ne semble pas être en relation avec le contenu de l'émission verbale. Nous avons également pu constater que les productions gestuelles de la migrante n'étaient pas pleinement révélatrices de son appartenance culturelle. Il semble que certaines variables situationnelles : sujets, enjeu, cadre spatio-temporel viennent parasiter son comportement verbal et non verbal. Les professionnels de l'insertion peuvent fréquemment être en contact, dans leurs pratiques quotidiennes, avec des personnes d'origine culturelles diverses. Il serait donc intéressant de leur permettre de repérer les systèmes gestuels d'une culture donnée et d'un individu donné afin, d'une part de faciliter la communication exolingue et d'autre part, d'éviter les malaises, les malentendus, voire l'hostilité générée par une méconnaissance des différents "systèmes culturels non verbaux". Les professionnels doivent également être sensibilisés à l'impact possible de leur comportement sur leur partenaire. En effet, à partir de l'observation des comportements non verbaux, locuteur versus interlocuteur vont faire des inférences ou suppositions sur la pensée de l'autre interactant.

Ø Analyse espagnole du comportement non verbal des interactants

*Resultados de las entrevistas de los formadores (F) con los colectivos CI, CM y CSM (2<sup>e</sup> partie des résultats de l'équipe espagnole).*

### *B.1. Mantener contacto visual con el interlocutor*

Un signo de interés hacia el interlocutor lo constituye el hecho de mirarle fijamente cuando éste está hablando, o cuando el entrevistador se dirige hacia él. A lo largo de las tres fases del estudio hemos podido constatar que este comportamiento no-verbal es utilizado por estos profesionales de forma habitual. Las diferencias detectadas en esta conducta no se centran, por tanto, en el aumento o no de la mirada fija, o en su utilización en unos momentos u otros de la entrevista, sino en el grado de conciencia y en el nivel de conocimiento que los formadores han adquirido respecto a los aspectos positivos y negativos que el empleo de este comportamiento no-verbal produce en el proceso comunicativo e interactivo entre dos personas.

Para conocer las dimensiones de esta evolución basta mencionar dos datos:

1. En la Formación I, estos profesionales desconocían casi por completo cuáles podrían ser los efectos positivos y/o negativos que una mirada fija, o la prolongación de ésta, podrían causar en el desarrollo de sus entrevistas.
2. Por el contrario, en la Formación II, y de modo más acentuado en los comentarios que intercambiaron los distintos formadores con el equipo investigador tras la grabación de las terceras entrevistas (Fase III), estos profesionales comentaban, e incluso justificaban, por qué en algunos momentos no establecían un contacto visual directo con sus interlocutores, o exponían en qué medida dicho comportamiento había contribuido al establecimiento de un clima de entrevista más cercano.

*Las diferencias existentes entre la fase I y las restantes se sitúan en la utilización consciente, intencionada y estratégica de una conducta comunicativa dirigida a mejorar y facilitar la interacción entre F y CI, CM o CSM.*

### B.2. Presencia de un elevado número y variedad de gestos ilustradores

Los gestos ilustradores suponen para el interlocutor otra vía diferente a la verbal que le permite acceder y complementar las informaciones que verbalmente le expone F y obtener otras informaciones que verbalmente F no es capaz de expresar. Algunos de los gestos registrados son: movimientos de cabeza para asentir o mostrar desacuerdo, extensiones de brazos y dedos para indicar una dirección, apertura de brazos y encogimientos de hombros para mostrar duda o imposibilidad, guiñar un ojo en señal de complicidad, tocarse los dedos uno a uno para simbolizar la acción de enumerar, etc.

La presencia de estos gestos en las entrevistas de los formadores es especialmente positiva para los interlocutores de los colectivos CI, CM y CSM, dado el escaso nivel formativo de muchos de ellos o el desconocimiento del idioma o giros lingüísticos propios de una zona o país (colectivo CM). Estas deficiencias limitan la comprensión de los mensajes verbales de los entrevistados, motivo por el cual se hace necesario la presencia de gestos que faciliten la transmisión y comprensión de esas partes del mensaje en las que los interlocutores encuentran más dificultades.

### B.3. Utilización de gestos dirigidos a captar la atención del interlocutor y a fomentar la interacción con éste

Las dificultades que presenta el colectivo CSM para centrar o mantener la atención, o del colectivo CI para distinguir la información relevante de la que no lo es, o del colectivo CM para conocer a qué datos o hechos los formadores de un país diferente al suyo les conceden especial importancia, pueden disminuir en tanto en cuanto los entrevistadores ofrezcan distintos tipos de señales que les indiquen cuando deben prestar mayor atención a las exposiciones de F.

En el caso de los formadores F<sub>1</sub>, F<sub>2</sub> y F<sub>3</sub>, estas señales se limitan casi exclusivamente al plano no-verbal. Gestos como arquear las cejas, elevar el dedo índice, mirar fijamente al interlocutor, entre otros, informan al entrevistado en qué momentos debe centrar su atención.

Este comportamiento trasluce el nivel de interés y adaptación de los formadores a las características de sus interlocutores. Sin embargo, hemos de anotar que dicho interés y adaptación no se produce de manera intencionada y consciente, sino de modo espontáneo. Estos profesionales conocen la intencionalidad y uso que hacen de determinados gestos, pero desconocen cuáles son los que emplean para captar la atención del entrevistado y en qué momento lo hacen.

Las conclusiones extraídas en lo referente al uso de gestos que fomentan la interacción entre F y CI, CM y CSM son muy distintas a las anteriores. Los formadores han empleado intencionadamente gestos como la sonrisa (a veces percibida de manera poco natural y espontánea), asentimientos de cabeza, o la acción de estrechar las manos al inicio y término de la entrevista.

El análisis y la reflexión que el equipo investigador mantuvo con los formadores acerca de los beneficios que reportarían al proceso comunicativo e interactivo la utilización de este tipo de

gestos en determinados momentos y situaciones ( por ejemplo, una sonrisa ante una situación de tensión, o ante un comentario gracioso del interlocutor; o asentimientos de cabeza cuando el entrevistado expresa vivencias y sentimientos personales, etc), han servido para que estos profesionales tomen conciencia de la importancia de las conductas no-verbales y empleen de forma intencionada algunos de estos gestos con el fin mejorar la interacción con CI, CM o CSM y establecer un clima de mayor cercanía con las personas de estos colectivos.

### **1.2. Problemas de referenciación**

Los problemas de referenciación pueden estar motivados por dos acciones:

- La no explicitación de los objetivo de la entrevista, ni del uso que se haga de los datos que el entrevistado aporte.
- La utilización de funciones lingüísticas de carácter poético y de funciones de corrección implícitas, a las que en ningún momento de las tres fases de análisis han recurridos los formadores F<sub>1</sub>, F<sub>2</sub> y F<sub>3</sub>.

*Las repercusiones que la aparición de estas acciones, o de alguna de ellas, tendrían en el proceso comunicativo de F con las personas de los colectivos CI, CM o CSM fueron comentadas y reflexionadas con los diferentes formadores. El equipo investigador hizo especial hincapié en la posibilidad de que estas acciones contribuyesen a la aparición de un sentimiento de desconfianza y, consecuentemente, a la reticencia del interlocutor en la aportación de datos y en el establecimiento de un intercambio comunicativo fluido con F.*

Estas sugerencias y reflexiones dieron como resultado que en la Fase III no se detectase ningún problema de referenciación. Sin embargo, la ausencia de este tipo de problemas no fue una de las características de las fases I y II. En la Fase I, todos los formadores olvidaron comentar a sus interlocutores el objetivo y finalidad de la entrevista, observándose en el entrevistado desconfianza y desconocimiento sobre los datos que debía o no aportar.

En la Fase II comienzan a observarse los primeros cambios, principalmente en F<sub>1</sub>, quien logra superar los problemas de referenciación al explicitar al inicio y fin de la entrevista el objetivo y finalidad de la misma.

El formador F<sub>2</sub> también comenta el objetivo de las entrevistas en la Fase II, pero no logra resolver el problema de referenciación existente. Los interlocutores conocen el por qué de la presencia de las cámaras, pero no el tipo de información, ni los temas que se van a abordar en la entrevista.

Y en cuanto a F<sub>3</sub>, a pesar de no explicitar el objetivo y finalidad de la entrevista, tiene menores problemas de referenciación que F<sub>2</sub>. La explicación a este hecho la encontramos en un encuentro previo que F<sub>3</sub> mantiene con los aspirantes al curso formativo que se oferta y en el que les informa de los objetivos que van a guiar las posteriores entrevistas personales. No obstante, el problema de referenciación existe porque el interlocutor desconoce qué temas, datos o informaciones se van a tratar en dicha entrevista.

Todos estos obstáculos que hemos comentados brevemente desaparecen en la Fase III. Los formadores en esta tercera fase explicitan no sólo los objetivos de las entrevistas, sino los temas que en ella van a tratar y el uso que se va hacer de los datos que los entrevistados aporten.

### **1.3. Organización y estructuración de la entrevista**

Las entrevistas que llevan a cabo los tres formadores a los que analizamos se caracterizan por su falta de estructuración. Estos profesionales no siguen ningún modelo de entrevista, ni tampoco tienen escritas o pensadas las preguntas que van a formularle a su interlocutor. Todo queda al arbitrio de la espontaneidad del formador durante el transcurso de la entrevista.

La lectura que podemos hacer de esta conducta es doble. Por una parte el formador no tiene límites temporales que le impidan prolongar su entrevista o acortarla, ni tampoco el orden de

los temas que deban tratarse. Esto le permite una mayor flexibilidad a la hora de conceder protagonismo al entrevistado y de aumentar su margen de respuesta.

Por otra parte, el formador tiene que hacer un esfuerzo por conseguir una entrevista organizada, donde los temas se aborden de manera ordenada y se eviten repeticiones innecesarias, inserciones y discontinuidades temáticas.

La organización y estructuración de las entrevistas han ido mejorándose a lo largo de las tres fases para los casos  $F_1$  y  $F_2$ . En el caso de  $F_3$  no se aprecian diferencias entre la primera y tercera fase.

En lo referente a  $F_1$ , se observa que los esfuerzos por organizar la entrevista, evitar discontinuidades y repeticiones innecesarias van dando pequeños resultados. Las repeticiones registradas en la Fase I, y especialmente en la Fase II, en la que se perciben muestras de aburrimiento y desinterés del interlocutor, se reducen en la Fase III. Sin embargo, estas repeticiones siguen detectándose con relativa frecuencia. Una posible explicación que justificaría esta actuación es la necesidad de  $F_1$  de enlazar sus temas para dar unidad y continuidad a la entrevista, y evitar rupturas temáticas, para lo cual recurre a la repetición de términos, preguntas y expresiones.

En cuanto a  $F_2$ , en la Fase I presentaba algunas discontinuidades, repeticiones y momentos en los que la entrevista se paralizaba porque  $F$  no sabía qué preguntar o de qué hablar, sin embargo, en la Fase III desarrolla una entrevista estructurada, donde no se observan repeticiones ni discontinuidades temáticas. Esta evolución no se debe a la preparación o diseño de un guión de entrevista, sino a la eliminación del factor sorpresa e improvisación.

En la Fase I, la formadora  $F_2$  entrevistó a sus interlocutores sin conocer a fondo los objetivos del equipo investigador, ni de la entrevista que estaba realizando. Por otra parte desconocía también que las entrevistas iban a ser grabadas el día que nos pusimos en contacto con ella, y que no dispondría de mucho tiempo para prepararlas.

En la Fase II, esta formadora conocía los objetivos del equipo investigador y programó con dos semanas de antelación el día en que las entrevistas iban a tener lugar. Sin embargo, la improvisación en los temas a tratar y la escasa participación de los interlocutores provocó que  $F_2$  paralizase durante algunos instantes la entrevista por no tener temas que tratar. La solución adoptada para romper este silencio fue la repetición de algunos de los temas abordados, con el matiz de presentarse ahora como recopilaciones de los tratados anteriormente.

En la fase III la situación varía sustancialmente, en parte, debido a los interlocutores que entrevista, uno de ellos muy cercano y conocido por  $F_2$ . No obstante la formadora comentó al equipo investigador que en esta ocasión sí tenía seleccionados los temas a tratar, no por escrito, pero sí mentalmente. Este hecho, unido a las formaciones recibidas dio como resultado una entrevista organizada y correctamente estructurada.

Y en lo que respecta a  $F_3$ , el modelo de entrevista seguido es el mismo en las tres fases, pese a que no sigue ningún diseño establecido, a excepción del que él ha ido confeccionando y rutinizando con el paso de los años.

Las características que definen las entrevistas de  $F_3$  son, principalmente, dos:

- La amplitud de sus intervenciones verbales
- El exceso de repeticiones

*Esta última característica está motivada, en parte, por el mínimo margen de respuesta que concede a su interlocutor, limitándolo a simples afirmaciones y/o negaciones. El formador retoma la respuesta del entrevistado y reconstruye nuevamente el enunciado que le había formulado.*

Sin embargo, debido al fuerte control que  $F_3$  ejerce sobre el desarrollo de la entrevista, en el macroanálisis, y en particular, en el 'estudio de los bloques temáticos', no se aprecian signos de desestructuración o de falta de organización. Este profesional convierte la entrevista en un monólogo

en el que va exponiendo diferentes temas e ideas que el interlocutor debe confirmar o refutar. De esta manera no hay posibilidad de que C1 altere la organización de la entrevista.

En conclusión, podemos decir que F<sub>3</sub> consigue organizar la entrevista de forma satisfactoria al no hallar en la misma discontinuidades o rupturas temáticas. No obstante, la repetición de sus expresiones verbales hace peligrar la unidad y estructura de sus entrevistas.

#### **1.4. Control sobre el desarrollo de la entrevista**

*El objetivo de las entrevistas que estos formadores llevan a cabo (seleccionar, de un amplio grupo de solicitantes, las personas que finalmente van a realizar el curso formativo ofertado –F<sub>1</sub> y F<sub>3</sub>–, o evaluar los procesos conseguidos en el ámbito de la inserción social por los sujetos del colectivo CSM para determinar si están preparados para una nueva salida del centro terapéutico donde se encuentran –F<sub>2</sub>–), les concede ya un cierto control sobre el desarrollo de las mismas. Los entrevistados no pueden hablar de cualquier tema, ni expresar libremente lo que piensan, porque están siendo evaluados en todo momento.*

*Este condicionante dificulta el intercambio fluido de información entre F y sus interlocutores, y el proceso interactivo que ambos establecen. Sin embargo, la intervención de los formadores y las conductas comunicativas que empleen, tanto a nivel verbal como no-verbal, puede contribuir al descenso del control que el tipo de entrevista les concede, o por el contrario, al fortalecimiento del mismo.*

*La tendencia de los formadores F<sub>1</sub> y F<sub>2</sub> a lo largo de las tres fases de estudio ha sido la de ir cediendo el protagonismo y control de la entrevista a sus interlocutores. En cambio, la actitud de F<sub>3</sub> ha estado dirigida a mantener y reforzar el control que la entrevista en sí le concedía.*

*Las conductas comunicativas que evidencian estas conclusiones las podemos dividir en dos grupos: verbales y no-verbales.*

#### **A. Muestras de control y cesión del mismo a nivel verbal**

##### **A.1. Formulación de preguntas cerradas**

*El uso excesivo de este tipo de preguntas reduce las posibilidades expresivas verbales del interlocutor y tienden a transformar la entrevista en un monólogo del formador.*

En la Fase I, el tipo de preguntas dominante en los tres formadores fue las de carácter cerrado. Tras la Formación I, F<sub>1</sub> y F<sub>2</sub> cambiaron algunas de sus preguntas cerradas, por otras de carácter más abierto. Sin embargo, la negativa de los interlocutores a contestar cuestiones abiertas les obligó, con el fin de continuar la entrevista y obtener los datos que se perseguían con la celebración de la misma, a recurrir de nuevo a preguntas cerradas. En la Fase III vuelve apreciarse el esfuerzo de los formadores F<sub>1</sub> y F<sub>2</sub> por emplear preguntas abiertas en lugar de cerradas, pero esta vez con mayor intensidad y constancia. Esta conducta favorece una participación más activa del interlocutor, hallándose incluso que las intervenciones de los entrevistados por F<sub>2</sub> eran sustancialmente más extensas que las de los formadores. Por el contrario, el interlocutor de F<sub>1</sub> no era tan expresivo como los de F<sub>2</sub>, viéndose en la necesidad de compaginar preguntas abiertas con otras cerradas para no romper la fluidez de diálogo de la entrevista.

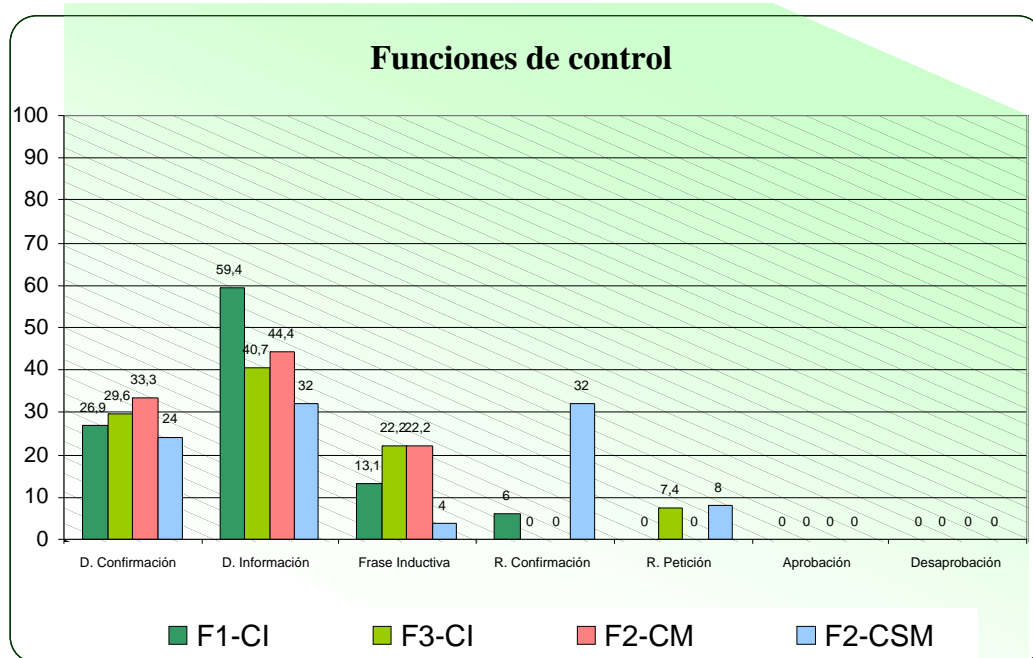
Estos cambios no fueron compartidos en ningún momento por F<sub>3</sub>, a quien, al igual que a F<sub>1</sub> y F<sub>2</sub>, durante el desarrollo de las Formaciones I y II, el equipo investigador sugirió la transformación de cuestiones cerradas por abiertas, e informó de las repercusiones negativas a nivel comunicativo e interactivo asociadas al uso excesivo de la tipología cerrada.

La formulación de preguntas cerradas y la cada vez mayor amplitud de sus intervenciones verbales, ha dado como resultado que en la Fase III asistamos a un monólogo del formador donde el

único papel del interlocutor es confirmar o refutar las expresiones e informaciones de F, y a lo sumo, aportar algún dato que otro.

Sin embargo, las diferencias encontradas en el uso de preguntas cerradas no se hacen tan evidentes en los gráficos 16 y 17:

Gráfico 16



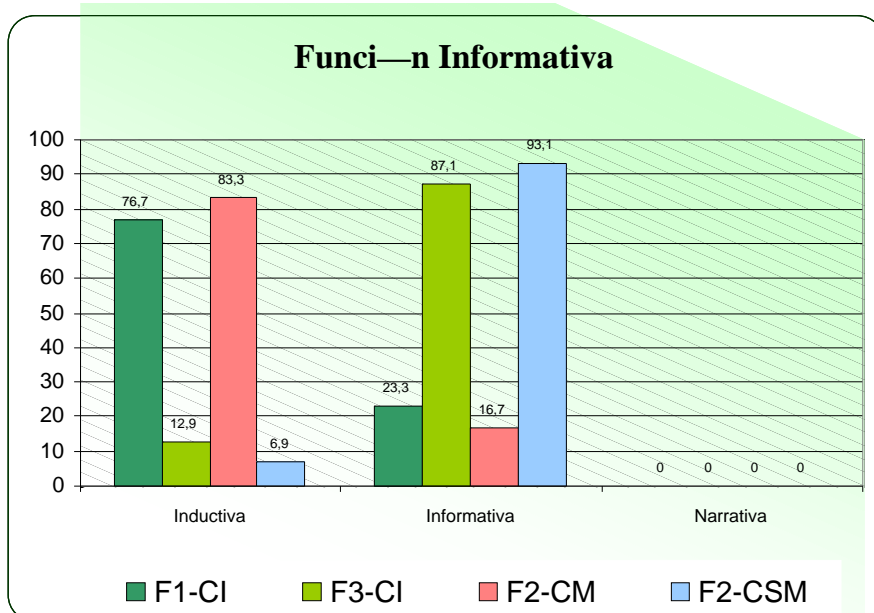
|                    | F <sub>1</sub> -CI | F <sub>3</sub> -CI | F <sub>2</sub> -CM | F <sub>2</sub> -CSM |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Para F 100% en ... | 160                | 27                 | 18                 | 25                  |

Si observamos el gráfico, y más concretamente los porcentajes representados en la opción 'Demanda de Confirmación', que es la que recoge el índice de preguntas cerradas, comprobaremos que no existen grandes oscilaciones porcentuales entre unos casos y otros, y que las cifras alcanzadas son relativamente altas (una de cada tres preguntas va dirigida de forma exclusiva a demandar confirmación. A esto hay que sumar aquellas otras cuestiones formuladas de forma cerrada, orientadas a la obtención de datos y representada en la acepción D. Información-).

¿Dónde se refleja entonces que F<sub>2</sub> haya reducido el uso de preguntas cerradas y haya ido cediendo el protagonismo de la entrevista a sus interlocutores?, o ¿cómo se explica que F<sub>2</sub> obtenga un índice similar al de los otros casos en 'Demanda de Confirmación', si ejerce un fuerte control sobre la entrevista?

Las respuestas a estos interrogantes podemos encontrarlas en la transcripción de las entrevistas y en los análisis de la función informativa (véase gráfico 17).

Gráfico 17.



|                    | F <sub>1</sub> -CI | F <sub>3</sub> -CI | F <sub>2</sub> -CM | F <sub>2</sub> -CSM |
|--------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Para F 100% en ... | 202                | 62                 | 18                 | 87                  |

En el caso de F<sub>2</sub>, la transcripción de la entrevista nos muestra cómo las intervenciones de la formadora han pasado de ser muy amplias (Fase I), a ser sumamente escuetas (Fase III). En la última fase de estudio, la formadora sólo interviene para dirigir, mediante preguntas, las exposiciones del interlocutor hacia aquellos temas que resultan de interés para la entrevista (en el caso de F<sub>2</sub>-CM), o para comentar y matizar algunas expresiones del entrevistado y animarle a que siga hablando (en el caso de F<sub>2</sub>-CSM).

Estas diferencias en el comportamiento de F<sub>2</sub> vienen marcadas por las características personales del interlocutor, y no por la intencionalidad o no de la formadora de ejercer un mayor control sobre un sujeto u otro. El gráfico 17 ilustra cómo en el caso de F<sub>2</sub>-CM, el recurso empleado para la introducción de los temas a tratar es la inducción, mientras que en F<sub>2</sub>-CSM se opta por una vía más referencial, más informativa, donde la formadora tiende a constatar y explicar algunos datos o comentarios (véase gráfico 14).

En resumen, hemos de decir que, a pesar del elevado índice de inducción de F<sub>2</sub>-CM y del 33,3% de 'Demanda Confirmación' que registra este caso, las preguntas empleadas por F no pueden catalogarse como cerradas pues no persiguen una respuesta breve del interlocutor, ni acorta el margen de respuesta de éste, sino todo lo contrario. Por otra parte, no se puede negar que F<sub>2</sub> es quien controla la entrevista, pues es quien hace las preguntas (véase gráfico 19), no el que responde, y quien introduce los temas (véase gráfico 20); pero tampoco se puede negar que F<sub>2</sub> no se excede en este control que le viene dado por el tipo de entrevista.

En el caso de F<sub>3</sub>, lo que resulta extraño es cómo ejerciendo un control tan fuerte sobre el desarrollo de la entrevista, las preguntas cerradas alcancen un porcentaje similar e incluso inferior al del resto de los casos, y además, que el porcentaje de inducciones se sitúe sólo en un 12,9%.

La transcripción de la entrevista muestra que el modo de control empleado por F<sub>3</sub> no es la formulación de preguntas, a través de las cuales se insta al interlocutor a participar en la entrevista, sino el acaparamiento del turno de palabra. Las intervenciones de F<sub>3</sub> son tan extensas que rozan las barreras del monólogo. El formador explica las exigencias del curso, anuncia las repercusiones de la falta de asistencia al mismo, constata las salidas profesionales que se derivan de la realización de éste, etc., y lo único que espera del interlocutor es su asentimiento y conformidad con las exposiciones que F realiza. Esto explica que las inducciones registradas en F<sub>3</sub> sean mínimas y que la distribución de las mismas en las diferentes opciones de la función de control haya que relativizarlas.

Por último, en el caso de F<sub>1</sub>, el esfuerzo por transformar las preguntas cerradas en abiertas se aprecia en el gráfico 17. La opción 'Demanda de Información' se eleva a un 60%, lo cual trasluce la intencionalidad de la formadora de que su interlocutor participe activamente en la entrevista aportando datos, comentarios y opiniones. De ahí que el porcentaje de inducciones ascienda a un 76,7%. Sin embargo, F<sub>1</sub>, ante la negativa o dificultad de CI de contestar a preguntas abiertas, recurre paralelamente al uso de cuestiones cerradas con el fin de continuar la entrevista y no crear una situación incómoda o tensa para su interlocutor.

### A.2. Introducción de los temas que se abordan en la entrevista

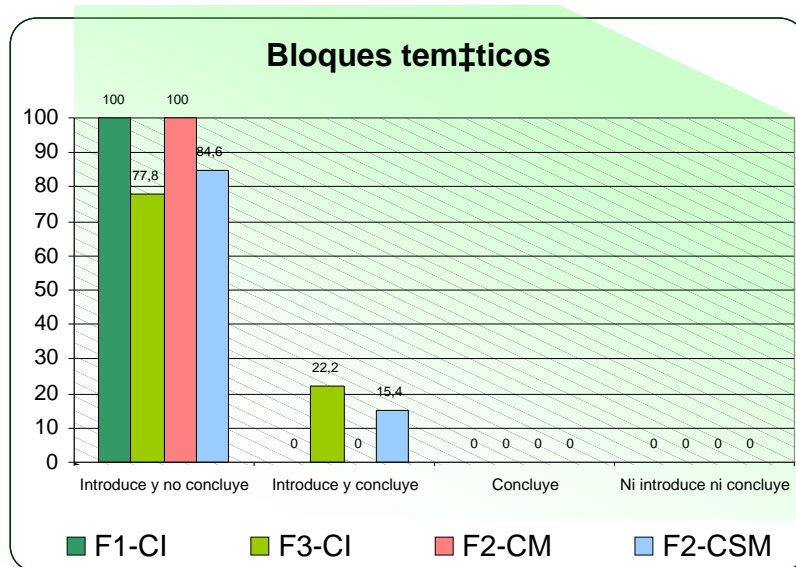
Otra forma de ejercer control es dominando los temas a tratar en la entrevista, es decir, de qué hablar durante cuánto tiempo, ...

Las funciones que tienen asignadas los formadores a los que estudiamos nos llevan a justificar y a catalogar de comprensibles el que sean ellos quienes introduzcan los temas que se van a abordar. Por tanto, esta acción no puede entenderse como una forma voluntaria e intencionada de aumentar el control sobre la entrevista y sobre el interlocutor, sino como una imposición que el propio tipo de entrevista marca a los formadores. Éstos son quienes conocen qué temas resultan más relevantes para obtener los datos necesarios y seleccionar a las personas que van a realizar el curso.

Otra cosa es que los formadores, además de introducir los temas, también los concluyan. Esto significaría que además no sólo deciden de qué hablar, sino también cuándo y cuánto tiempo.

La actitud adoptada por los formadores F<sub>1</sub>, F<sub>2</sub> y F<sub>3</sub> se sintetiza en el gráfico 20.

Gráfico 20



|                      | F <sub>1</sub> -CI | F <sub>3</sub> -CI | F <sub>2</sub> -CM | F <sub>2</sub> -CSM |
|----------------------|--------------------|--------------------|--------------------|---------------------|
| Para F 100% en ... = | 13                 | 9                  | 7                  | 13                  |

Como vemos, prácticamente en el 100% de los casos los formadores se limitan a introducir los temas.

### B. Muestras de control a nivel no-verbal

A lo largo de esta presentación se ha afirmado y justificado que la tendencia de las formadoras F<sub>1</sub> y F<sub>2</sub> era de disminuir el control sobre la entrevista y compartirlo con los interlocutores, mientras que la de F<sub>3</sub> se dirigía a fortalecer ese control que el tipo de entrevista le concedía. Esto



explica que en la Fase III, en los casos F<sub>1</sub> y F<sub>2</sub>, no se registren muestras no-verbales de control y autoridad de F sobre el interlocutor y que, sin embargo, éstas se concentren en el caso de F<sub>3</sub>.

El formador F<sub>3</sub> mediante gestos como mirar fijamente a los papeles cuando pregunta a CI, reforzando su faceta de examinador; mostrar un rostro y tono de voz muy serios, que en parte asustan a CI y/o aumentan las distancias entre F y su interlocutor; mirar el reloj constantemente para marcar tiempos e indicar quien decide cuándo empezar y terminar un tema o la propia entrevista; mirar fijamente al interlocutor cuando responde como si se tratase de un examen; adelantar el torso hasta el borde de la mesa o inclinarse en el respaldo de la silla para transmitir la importancia o no de los temas o cuestiones que se están tratando, confirman el talante controlador que verbalmente ha demostrado.

Ello explica que los gestos más sobresalientes en CI fueran inclinar la cabeza hacia delante para asentir lo que F exponía, y mostrar un rostro asustadizo.

#### 4. Conclusions and policy implications.

This part of the report should explain how the state of the art was advanced, highlighting the most important results that are relevant across Europe or large parts of it and explaining how the European collaborative effort has contributed to the obtained results. It should identify any future need for research effort, in particular at the European level. The text on policy implications should be an essential part of this chapter. It should, in particular, develop the transnational applicability/ relevance of the results (Maximum 30 pages).

Comme cela a été présenté dans le résumé et dans les développements précédents, nous avons mis en évidence des dysfonctionnements dans les entretiens entre professionnels de l'insertion et leurs clients ainsi que des possibilités de formations pertinentes.

Tout d'abord, même si obtenir sur le terrain des enregistrements d'entretiens réels entre professionnels d'insertion et personnes exclues n'a pas été une tâche facile, nous avons cependant réussi à réaliser une **banque de données** intéressantes

Le tableau suivant présente le nombre de dialogues enregistrés et analysés: Nous voyons que les trois catégories professionnelles y sont représentées, en particulier les pré-tests et les post-test 1. Toutes les équipes n'ont pas réussi à travailler avec les trois catégories professionnelles. Dans ce tableau, les post-tests 2 sont principalement présentés par les équipes de Caen et de Badajoz. Toutefois, en dépit de différences d'effectifs et de contextes, notre méthodologie nous a permis un recueil d'observations tout à fait intéressantes.

| Équipes | Pre-test |    |    | Post-test 1 |    |    | Post-test 2 |    |   | Σ   |
|---------|----------|----|----|-------------|----|----|-------------|----|---|-----|
|         | I        | PP | M  | I           | PP | M  | I           | PP | M |     |
| Caen    | 11       | 6  | 2  | 6           | 1  | /  | 5           | 1  | / | 33  |
| Nancy   | 5        | /  | 5  | 3           | /  | 5  | /           | /  | / | 18  |
| Badajoz | 5        | 6  | 3  | 4           | 6  | /  | 4           | 6  | / | 34  |
| Joensuu | /        | 1  | /  | /           | /  | /  | /           | /  | / | /   |
| Bologne | /        | 1  | 6  | /           | /  | 7  | /           | /  | / | 13  |
| Moscou  | /        | 15 | /  | /           | /  | /  | /           | /  | / | 15  |
| Σ       | 21       | 28 | 16 | 13          | 7  | 12 | 9           | 7  | 0 | 114 |

Cela nous a permis de répondre à certaines de nos questions portant d'une part, sur le fonctionnement de ces entretiens et d'autre part, sur les possibilités de formation des professionnels à propos de ces entretiens.

#### 4. Les analyses des pré tests et le fonctionnement des entretiens

##### 1.1. Des conditions spatiotemporelles différentes

De la même manière que, de pays à pays, nos institutions économiques, sociales et politiques fonctionnent différemment, les pratiques professionnelles elles aussi diffèrent. Les modalités d'accueil et le temps consacré aux usagers diffèrent également. La durée des entretiens varie considérablement. Par exemple, les entretiens sont courts en Russie, ils durent d'environ cinq minutes, alors qu'en France, ils tendent vers la demi-heure. En conséquence, la forme mais aussi le contenu de l'entretien varient considérablement.

##### 1.2. Des finalités différentes

Des différences de finalité se retrouvent dans la forme des entretiens. Si nous prenons l'exemple de professions comparables: des prospecteurs placiers (conseillers à l'emploi en France), un professionnel français ne procédera pas de la même façon qu'un professionnel russe. Il est ainsi demandé aux professionnels russes de réclamer certains papiers afin de les actualiser, puis une signature en fin d'entretien. Cela n'est pas demandé aux professionnels français. Les professionnels russes se montrent courtois, mais ne tiennent pas compte des expériences des usagers, ils

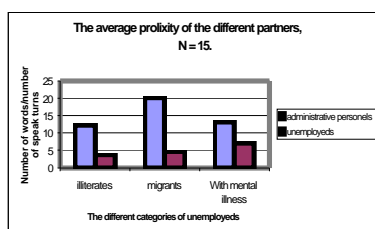
n'engagent pas de conversation, alors que les Français ont cette possibilité de consulter et d'interpeller les demandeurs d'emploi qu'ils reçoivent.

### 1.3. Les résultats psycholinguistiques

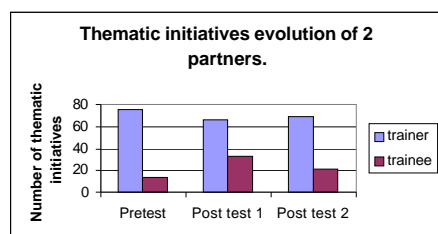
Nous présentons quelques exemples de situations classiques en opposition à d'autres exemples relevant de contextes différents présentés ensuite.

1.3.1. Les principaux dysfonctionnements observés traduisent un déséquilibre entre les deux partenaires. Pour commencer, nous observons des problèmes d'organisation de l'entretien au niveau des séquences d'ouverture et de fermeture des dialogues. Les professionnels ne sont pas assez explicites, ils ne restituent pas les objectifs des rencontres. Ils mènent de façon très directive les entretiens. De plus, pendant les entretiens, ils utilisent leur statut dans un rapport de verticalité pour occuper l'espace discursif et pour interrompre les demandeurs d'emploi. Cela se traduit par un non-respect des choix thématiques initiés par les chômeurs, un intérêt relatif pour les expériences antérieures du même public et l'émission, à l'occasion, de jugements de valeur. En conséquence, les temps de parole sont déséquilibrés. Enfin, ils n'utilisent que très peu les fonctions de contrôle et de correction et ne tiennent pas compte des problèmes de référencement, d'intercompréhension, susceptibles d'entraîner des malentendus.

Alors que pour l'ensemble des entretiens, l'objectif principal des professionnels est généralement de faire s'exprimer les demandeurs d'emploi, nos analyses montrent, au contraire, des professionnels dominer les échanges. L'indice « nombre de mots utilisés » le montre en particulier. Dans l'exemple russe suivant (graphique 1), nous observons une prolixité plus importante chez les professionnels, Quel que soit le type de demandeur d'emploi rencontré. Nous observons le même phénomène chez les autres partenaires européens.

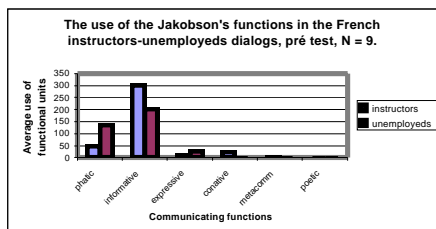


En lien avec une prolixité beaucoup plus importante chez les professionnels, les différentes équipes ont observé une maîtrise des thèmes développés. Les professionnels gardent l'initiative du développement thématique et recourent fréquemment à des interruptions de parole des demandeurs d'emploi. Ces interruptions sont d'autant plus fréquentes que les chômeurs se livrent à des développements thématiques personnels. La pratique d'entretien se révèle beaucoup plus directive qu'elle est envisagée par les professionnels. L'exemple suivant (graphique 2) illustre notre propos. Nous observons un très net déséquilibre des initiatives thématiques en faveur du professionnel et une persistance du phénomène après nos formations.

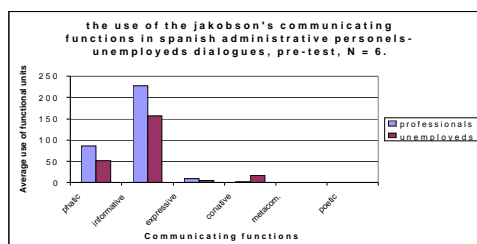
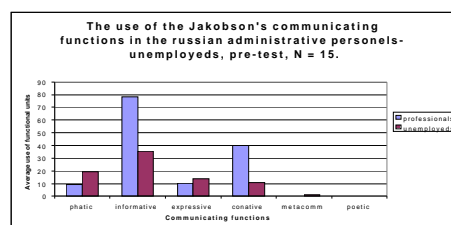
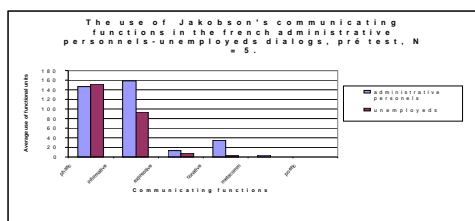


Parmi les différentes fonctions de communication, les fonctions quantitativement les plus utilisées sont les fonctions informative et phatique. La fonction de communication phatique restitue l'attention collaborative des partenaires dans l'échange, tandis que la fonction de communication informative correspond à l'apport d'informations qu'apportent les partenaires pour nourrir l'échange. La fonction de communication informative est généralement la fonction la plus utilisée. Dans les entretiens recueillis, les équipes ont toutes observé un apport d'information beaucoup plus important chez les

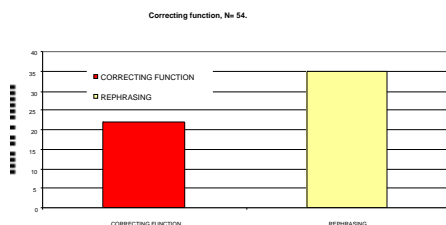
professionnels de l'insertion que chez les demandeurs d'emploi, ce qui est problématique dans la mesure où cela va à l'encontre des objectifs prédéfinis par les professionnels. Rappelons, à cet effet, que la finalité formulée par les professionnels est de faire que les chômeurs s'expriment. Les quelques exemples suivants illustrent également le phénomène.



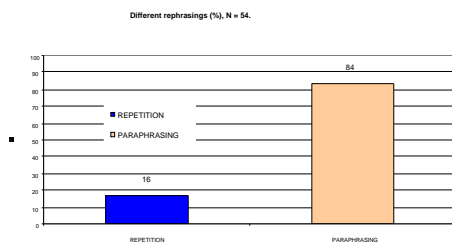
Ce graphique (3), présentant l'utilisation des fonctions de communication dans les dialogues entre formateurs et demandeurs d'emploi, à Caen, montrent bien l'usage plus important de la fonction informer chez les professionnels. Ce résultat est contraire à la finalité des entretiens car il était attendu que les demandeurs d'emploi s'expriment à propos de leur(s) projet(s) professionnel(s) et à propos d'un stage envisagé ou entamé. Nous retrouvons le même phénomène chez les formateurs des autres équipes, comme chez les autres catégories professionnelles. Les quelques exemples suivants (graphiques 4,5,6) illustrent la domination informative de professionnels, des conseillers à l'emploi français, espagnols et russes. Par contre, au niveau de l'usage de la fonction de communication phatique, nous relevons quelques différences. Les profils de communication des conseillers à l'emploi français s'opposent aux profils des autres pays et aux profils des autres professions. Ces derniers sont très présents dans l'échange. Autre différence notable, il semble que les conseillers à l'emploi espagnols soient les seuls à exprimer une écoute plus importante que leurs usagers respectifs.



Les fonctions de correction concourent à la construction du terrain commun entre les partenaires. C'est au moyen d'actes langagiers de contrôle de la production de l'interlocuteur, comme de sa propre production, que les partenaires vérifient le partage du développement de l'échange et de son sens. Nos résultats montrent une utilisation faible de la fonction de correction, et un recours à la fonction de reformulation plus important (graphique 7). Les partenaires s'approuvent peu, ils ne se désapprouvent pas et ne s'interpellent que rarement sur le sens de leurs énoncés respectifs.

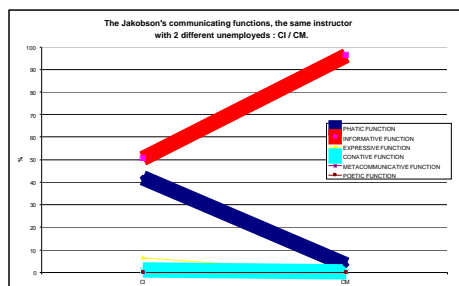


Par contre, plus en détail, l'activité de reformulation se révèle efficace (graphique 8). Les partenaires privilégient l'utilisation de paraphrases plutôt que les simples répétitions qui n'apportent pas de compléments d'informations dans l'échange. La simple utilisation de la répétition laisse subsister le risque du malentendu alors que la paraphrase complète toujours l'information initiale.



À partir de ce moment, nous avons pointé l'importance des effets de contextes et la nécessité de les prendre en compte dans l'analyse du fonctionnement des dialogues.

1.3.2. Des situations particulières et des contextes particuliers: nous avons constaté que les professionnels possédaient des comportements langagiers différents selon la langue parlée par leurs interlocuteurs. L'observation de ces variations est aisée, surtout quand les demandeurs d'emploi appartiennent à la catégorie migrante. L'exemple espagnol suivant montre comment les variations du comportement langagier d'un même professionnel varient selon ce qu'il rencontre un demandeur d'emploi illettré ou migrant. Dans le premier cas, la communication apparaît conforme aux profils que nous obtenons généralement chez les autres professionnels, c'est-à-dire une fonction de communication informative un peu plus élevée que la fonction de communication phatique. Dans le second cas, nous observons un déséquilibre. Le professionnel informe beaucoup et n'encourage que très peu l'expression de son partenaire illocutoire chômeur.



#### 1.4. La communication non-verbale et ses adaptations

La communication non-verbale possède une importance fondamentale dans les interactions : dans nos sociétés occidentales, on la relègue cependant à l'arrière-plan, à tel point qu'elle devient inconsciente voire niée. Les formateurs ne dérogent pas à cette forme de négation et portent rarement leur attention sur cette mise en communication, d'où l'intérêt de leur proposer un retour - par la formation - sur leurs fonctionnements ou dysfonctionnements afin de les amener dans un champ de prise de conscience. Une hypothèse va ainsi être testée: lorsque des dysfonctionnements verbaux ont été repérés, il existe des dysfonctionnements non verbaux qui appuient les dysfonctionnements verbaux. Ainsi lorsque le formateur dysfonctionne au niveau verbal, il dysfonctionne également au niveau non-verbal. Si cette forme de communication non-verbale n'est pas fréquemment pensée par le formateur, il y a cependant un cas où il peut tenter une attitude différente: le cas d'une situation d'entretien avec un migrant, situation exolingue qui va modifier les comportements du formateur. D'où une seconde hypothèse à tester : le comportement du formateur durant l'entretien sera différent en fonction du type de chômeur avec lequel il s'entretient. Par exemple son attitude sera différente si celui-ci s'adresse à un chômeur migrant ou à un chômeur illettré. Au niveau des résultats, nous avons observé une confirmation de cette hypothèse avec le sujet illettré (non-migrant) : lorsqu'il y a dysfonctionnement verbal, il y a très fréquemment un dysfonctionnement mimo-gestuel qui l'accompagne. Par contre, nous ne l'observons pas au niveau des migrants : au contraire, un appui

non-verbal est proposé sous forme de phatiques à l'occasion de dysfonctionnements verbaux. La seconde hypothèse se confirme au niveau du formateur dans 36 situations où le chômeur migrant prend la parole : il y a un changement d'attitude du formateur, la communication non-verbale prend souvent le pas sur la communication verbale. La personne migrante suscite chez le formateur une multiplication de chances de se faire comprendre en employant plusieurs canaux de transmission du message ; au contraire, le côté non-verbal est négligé lorsque le formateur est confronté au sujet illettré francophone, d'où l'intérêt de réutiliser les formes non-verbales utilisées avec le migrant qui seraient facilitatrices de l'intercompréhension sur le sujet illettré. Dans cet exemple français, de Caen, le professionnel, un formateur développe une gestuelle très différente selon l'interlocuteur. Il se montre beaucoup plus expressif et fait davantage d'efforts avec le demandeur d'emploi migrant.

|                   | Corpus 1 (migrant unemployed ) | Corpus 2 (illiterate unemployed) |
|-------------------|--------------------------------|----------------------------------|
| Head movements    | 42% (15/36)                    | 16% (8/49)                       |
| Smiles            | 33% (12/36)                    | 10% (5/49)                       |
| Bent face         | 89% (32/36)                    | 41% (20/49)                      |
| Face to face      | 2.7% (1/36)                    | 28% (14/49)                      |
| Symbolic gestures | 15                             | 8                                |

#### 1.5. Un autre type d'adaptation, un complément d'étude en Finlande avec un entretien réalisé en langue vernaculaire

En Finlande, de nombreux demandeurs d'emploi ne savent pas parler le finnois. Cette situation requiert la connaissance de plusieurs langues chez les professionnels. Dans cette recherche, nous avons analysé un entretien entre un conseiller à l'emploi et un migrant maghrébin en anglais – ce qui correspond à une langue seconde pour chacun des interlocuteurs. L'étude montre de nombreux changements de statut au fil de la rencontre. Elle montre notamment un demandeur d'emploi en fréquentes situations de domination du fait d'une meilleure maîtrise de la langue et du fait encore d'un niveau d'étude relativement élevé. Ce cas de figure, révélateur d'une problématique spécifique, est intéressant dans un contexte de mouvements croissants de populations en Europe.

### 5. Prise de conscience et effets de formations

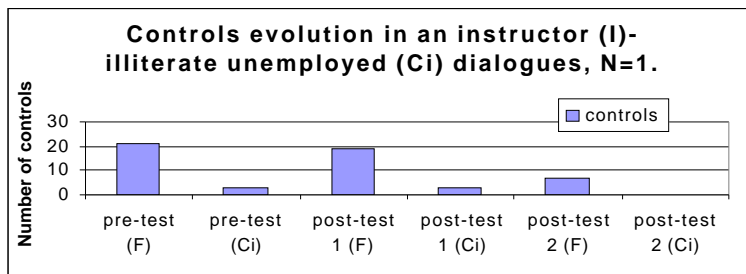
Après avoir relevé les fonctionnements et les dysfonctionnements contenus dans les entretiens, nous procédons à la sensibilisation des professionnels. Les équipes ont articulé les formations sur deux axes. D'abord, nous avons attiré l'attention d'un formateur sur les dysfonctionnements rencontrés, puis sur l'importance des actes de reformulation comme processus d'aide à l'intercompréhension. Le but est d'aider le stagiaire à préciser son propos, à développer sa position, et d'apporter au formateur le maximum d'éléments d'évaluation. Notons que les actes verbaux de reformulation peuvent faire l'objet d'une collaboration entre les interlocuteurs du dialogue : l'énoncé-reformulateur, l'énoncé-source et le marqueur de reformulation étant, par exemple, énoncés par deux interlocuteurs différents (le formateur et le stagiaire). Les formateurs sont ainsi invités à utiliser les techniques de reformulation pour aider leurs interlocuteurs dans la compréhension de leurs propos. En plus de ces premiers éléments, d'autres objectifs sont proposés. Il semble, en effet, important que le formateur soit convaincu du succès de ses initiatives, qu'il recherche l'élaboration d'un terrain commun avec des propos sans ambiguïté, qu'il mette en place un échange sans interruptions abusives de la parole de l'autre, et qu'il prenne en compte les thèmes introduits par le chômeur. Dans ce but, des conseils sont donnés aux formateurs lors de la formation. Ainsi, nous leur avons suggéré de rappeler les objectifs de la rencontre lors du début des entretiens, de confirmer aux demandeurs d'emploi qu'ils peuvent s'exprimer et que les informations qu'ils apporteront vont permettre de mieux répondre à leurs besoins. Par ailleurs, nous leur avons demandé d'être souple et de différer certains changements thématiques, même nécessaires, afin que les demandeurs gardent un maximum d'initiatives. Enfin, pour encourager les demandeurs d'emploi à préciser leur propos ou à développer leur point de vue, nous avons invité les professionnels à recourir à des relances des propos des stagiaires, mais aussi à valoriser leurs réussites, à relativiser leurs échecs, et à les soutenir dans le doute. Les résultats de ce type de formation sont encourageants. Dans l'exemple nancéen suivant, nous constatons des évolutions intéressantes à l'issue de la formation 1, lors du post-test 2 : les professionnels prennent davantage en compte l'intercompréhension, ce qui incite les demandeurs d'emploi à faire de même.

| Partners | Number of correcting formulations of trainers, | Number of correcting formulations of unemployed, |
|----------|--|--|
|          |  |  |

|                               | pretest/post test 1 | pretest/post test 1 |
|-------------------------------|---------------------|---------------------|
| Trainer-Illiterate unemployed | 14 < 30             | 5 < 10              |
| Trainer-Migrant unemployed 1  | 11 < 17             | 1 < 2               |
| Trainer-Migrant unemployed 2  | 18 > 14             | 2 < 5               |
| Cumuled effectif              | 43 < 71             | 8 < 17              |

L'équipe espagnole fait des constats analogues, toujours à propos des formateurs. Mais l'équipe de Badajoz a également intégré deux éléments complémentaires dans la plateforme de formation commune au projet. En raison d'un échantillon composé de jeunes demandeurs d'emploi, et afin d'obtenir un climat d'entretien plus détendu, les professionnels ont été sensibilisés aux différentes techniques d'adresse possibles. Ainsi, l'utilisation de pronoms personnels comme le tutoiement, ou bien encore l'utilisation des prénoms des demandeurs d'emploi induisant davantage d'horizontalité ont été préconisés. Par ailleurs, l'équipe espagnole a dispensé aux professionnels quelques recommandations dans le registre non-verbal. Pour signifier aux demandeurs d'emploi une écoute plus attentive, il leur a été recommandé de marquer la fin de leurs prises de parole au moyen de regards vers l'interlocuteur. De la même manière, il leur a été conseillé d'éviter la prise de note pendant l'entretien. Tous les gestes et toutes les attitudes des professionnels ont ainsi été analysés et corrigés à l'occasion. Les post test 2 ont révélé de nettes améliorations comme le maintien du contact visuel et l'utilisation de gestes de capture de l'attention de l'autre. Ces améliorations ont permis une meilleure compréhension mutuelle.

A Caen, suite aux formations, des constats similaires ont été établis avec des formateurs et des conseillers à l'emploi. Mais il est arrivé aussi que les effets de formation repérés conduisent à nous interroger sur la nature et la pertinence de nos indices. Ainsi dans les évaluations opérées en post test 1 et 2, nous avons observé que les actes de contrôle pouvaient, à l'occasion, diminuer au fil des entretiens.



Or l'analyse qualitative de ces entretiens en post 1 et 2, laisse apparaître une augmentation de la complicité entre les partenaires. Autrement dit, l'indice « augmentation des actes de contrôle et de reformulation » est à utiliser avec prudence. Dans ces contextes particuliers comme ceux d'entretiens aux thématiques plutôt resserrées, nous pensons que ce phénomène illustrerait la construction du terrain commun entre les interactants. Comme les partenaires se retrouvent afin d'échanger à propos de mêmes thèmes, ils éprouvent de moins en moins le besoin de se mettre d'accord sur les connaissances communes nécessaires au bon fonctionnement des entretiens.

## 6. Les résultats italiens : un autre type d'adaptation : le médiateur culturel

À Bologne, il a été étudié une situation avec trois partenaires : un médecin qui intervient auprès d'une population d'origine albanaise, chinoise ou encore maghrébine est aidé par un « médiateur culturel » dont le rôle est la traduction et l'aide aux deux partenaires. L'équipe de Bologne étudie les interactions en trilogie entre des médecins, des patients et des médiateurs culturels auprès du Consultorio familiare, Commune de Sassuolo (Modène). Ces interactions concernent des médecins spécialisés en gynécologie (MDT), des femmes migrantes (CM) venant principalement des pays du Maghreb, ex-Yougoslavie, Albanie et Chine. Des Médiateurs culturels (M) sont présents aux consultations pour résoudre, au besoin, les difficultés de communication qui ne sont pas toujours simplement d'ordre linguistique. En effet, dans ce genre d'entretien, l'asymétrie entre MDT et CM n'est pas seulement une asymétrie concernant le savoir spécialisé, mais aussi une asymétrie linguistique et culturelle. L'analyse des dialogues a été principalement centrée sur les stratégies conversationnelles du médecin (MDT) et du médiateur culturel (M) visant à établir un cadre commun de référencement afin d'atteindre les buts communicatifs spécifiques à chaque entretien. Cela a permis de mettre en

évidence la spécificité du fonctionnement médiateur culturel. Ces stratégies communicatives se caractérisent principalement par la tentative de réduction de l'asymétrie entre MDT et CM à travers les activités verbales suivantes : Dans 20 % des cas M se limite à une simple traduction, mais dans 80 M propose une reformulation ou intervient en autonomie (80%)

De façon plus détaillée :

- M fournit à CM la traduction de la réplique de MDT (14%),
- M fournit à MDT la traduction de la réplique de CM (6%),
- M fournit à CM une reformulation (plus ou moins enrichie d'interprétations personnelles) de la réplique (ou des répliques) de la MDT (27%),
- M fournit à la MDT une reformulation (plus ou moins enrichie d'interprétations personnelles) de la réplique (ou des répliques) de la MDT (31%),
- M intervient en autonomie (22%).

En ce qui concerne les Boucles de corrections : nous avons relevé de nombreuses "boucles de correction classiques", où ne sont engagés que deux des trois interlocuteurs (médecin et patiente, médiatrice et patiente, médecin et médiatrice). Mais nous avons également observé des "variations" par rapport à ce premier type de boucle, des variations qui engagent les trois participants. La présence de la médiatrice transforme la structure de l'interaction en « triangle ». Ainsi, les boucles de correction se modifient, se compliquent, se redoublent par rapport au schéma initial de Vivier traduisant tour à tour rapprochement, éloignement, coalition, exclusion etc. Nous pensons que cette modification de la boucle devrait remodeler les dynamiques relationnelles de l'entretien.

#### 4. DISCUSSION - CONCLUSION

Nos données ont été collectées dans des contextes socio-économiques et spatio-temporels très différents. Aussi, nous sommes restés prudents dans nos comparaisons de résultats. Toutefois, l'ensemble de nos résultats convergent vers un même constat : les professionnels ne laissent que peu d'espace de parole aux usagers exclus et manquent de stratégies d'adaptation au public. Ces mêmes professionnels montrent une présence directive dans la menée des entretiens en contradiction avec leur objectif partagé de recueil d'informations. Nous avons relevé des déséquilibres importants entre les interactants au niveau de la prolixité, au niveau de l'usage de fonctions de communication significatives, celles qui expriment l'écoute de l'autre et apportent l'information afin de nourrir l'échange. De plus, nous n'avons observé qu'un faible usage des fonctions de contrôle et de correction, celles qui assurent l'intercompréhension des partenaires. Cependant, notre recherche ne fait pas que confirmer des différences de pratiques au sein des pays investigués, nous avons montré qu'il était possible, au moyen de formation par prise de conscience, de modifier la pratique des professionnels. – ces recommandations, sont aisément applicables et efficaces. Enfin, ce modèle de formation présente l'avantage d'être auto-évolutif dans le sens où, acquis, il peut permettre aux professionnels de manière récurrente et récursive, à analyser leur propre pratique. D'autres traits sont à souligner.

Les équipes de Finlande, d'Espagne, d'Italie, de France et de Russie qui ont participé au projet, **disposent désormais d'une banque de données**. De plus elles peuvent utiliser une méthodologie qui a déjà fait ses preuves et qui peut être utilisées dans d'autres situations et d'autres pays. Malgré des variations notables, notre méthodologie s'avère être un moyen d'évaluer l'engagement des instances politiques, économiques et sociales des différents pays impliqués dans la recherche européenne. Elle permet d'observer le fonctionnement des professionnels de l'insertion au sein de leurs institutions respectives. Notons que la méthodologie commune a été négociée et remodelée au cours d'une collaboration effective entre les équipes.

Certes la méthodologie commune n'a pas été facile à obtenir. Mais précisément les réactions ont abouti à définir des méthodes d'investigation complémentaire. En fait, les variations des résultats selon les équipes, révèlent aussi l'importance de contextes institutionnels, lesquels expliquent en partie les différences entre les pratiques professionnelles. Dans les pays dont font partie nos équipes, cette variété des pratiques professionnelles relevées, nous a conduit à adopter une méthodologie à deux niveaux : une méthodologie commune et des méthodologies spécifiques adaptées aux demandes particulières de chaque pays.

Ce rapport entre méthodologie commune et méthodologie adaptée aux différents contextes culturels, a été une oeuvre commune et résulte d'une collaboration à l'échelle européenne.



De plus nos résultats nous invitent à la mobilisation **et nous encourageant à agir sur l'existant, au moyen de réformes et de formations destinées aux professionnels**. Par exemple, en France, la réforme de la loi Aubry prend actuellement en compte la nécessité, pour le demandeur d'emploi, d'être suivi par un même professionnel durant son parcours de réinsertion (loi n°98-657 du 29 juillet 1998, parue au journal officiel le 31 juillet 1998). Cette modification de la loi française, valide et cautionne l'intérêt porté actuellement à la qualité de la relation entre « client » et « professionnel de l'emploi. ». Du bon fonctionnement de ces entretiens dépend, dans une certaine mesure, le devenir des chômeurs. N'oublions pas que ces entretiens sont parfois le seul voire le dernier contact de populations en danger de marginalisation et d'abandon à la pauvreté. Nous pensons que la mise en place de ces nouvelles pratiques peut avoir un caractère préventif auprès de populations fragilisées et en particulier chez les plus jeunes. **Nous avons montré que la prise de conscience de la part des professionnels, à propos d'un certain nombre de dysfonctionnements dans l'entretien, était possible et suivie d'effets**. En raison de représentations, ou encore du comportement parfois inhibé de certain chômeur, la tentation des professionnels est grande de faire (et donc de dire) à la place de l'interlocuteur. Là où il est attendu que les demandeurs d'emploi s'expriment, c'est le professionnel qui parle.

D'autre part, cette recherche nous invite à évaluer **les pratiques innovantes liées aux problèmes de langue posés par l'immigration**. Dans un contexte de flux migratoires intensifiés, il nous faut prendre en compte les problèmes linguistiques et culturels. Notre recherche a déjà révélé et analysé de telles pratiques. C'est le cas, en Italie, avec l'existence d'un médiateur culturel, pratique qui n'est pas sans soulever des problèmes déontologiques. C'est aussi le cas observé, en Finlande, lors d'un entretien se déroulant en langue seconde pour les deux interlocuteurs. Nous avons ainsi pris conscience du fait qu'il existe plusieurs solutions aux problèmes posés par les relations entre langage et culture.

Enfin, en plus d'une méthode d'évaluation, nos essais proposent une **formation des professionnels articulée avec ces évaluations**. Par une telle formation, les professionnels peuvent construire une pratique de plus en plus adaptée aux problèmes rencontrés lors des entretiens avec le public exclu. En ce sens, il s'agit d'une pratique de « formation auto évolutive ». Il nous semble que cette formation correspond d'une part, à une demande émanant des professionnels et des instances ministérielles elles-mêmes. Des retombées concrètes liées à la diffusion de nos nouvelles méthodes de travail apparaissent dès aujourd'hui. En France, les équipes caennaises et nancéennes ont reçu des demandes croissantes de formations continues liées au domaine de l'insertion. En Russie, où les difficultés économiques rendent plus aigus les problèmes de marginalisation d'une part importante de la population, nous avons été invités par le ministère du travail afin de participer à une réunion de concertation et de travail visant l'élaboration de nouvelles politiques directement inspirées de notre méthodologie utilisée par l'équipe de Moscou

En outre, nous considérons au vu de nos résultats, qu'une formation spécifique doit être dispensée près des psychologues, formation de « psycholinguistique appliquée » qui les aide à évaluer le fonctionnement des entretiens des professionnels de l'exclusion et ainsi à participer à leur formation continue.

Ainsi nos résultats ont contribué à nous faire prendre **conscience de mesures urgentes** qu'il convient de développer au sein de la communauté européenne. La qualité de la relation entretenue avec les populations de chômeurs constitue un lien humain, psychologique essentiel entre des personnes menacées d'exclusion et ceux qui ont en charge leur avenir et le devoir de les protéger d'une marginalisation irréversible.

Pour terminer nous citerons deux projets de recherches qui continuent ce travail en explorant les effets d'une utilisation de nouvelles technologies (mobiles 3<sup>e</sup> génération) dans le but d'améliorer le fonctionnement de la communication et de changer la sociabilité de personnes exclues isolées. Le premier projet (A) engage des chercheurs de trois disciplines (psycholinguistique, informatique et sociologie) avec deux entreprises locales. Le second (B) engage les mêmes disciplines à une échelle européenne.

**Recherche A :**

« *Impact de la recherche d'emploi avec Internet Mobile, sur les comportements de communicants* » chez des demandeurs d'emploi de longue durée (DELD) ». (Durée: 18 mois).

Organisme demandeur : PPF MODESCOS – MRSH (Université de Caen), contact : Jean Vivier (LPCP-MODESCOS), avec comme partenaires : VIS A VIS (Centre de formation) Ifs, Bayeux, Vire et OCELIUM (Entreprise) Caen. Ce contrat a été obtenu avec CRITIC, Région basse Normandie complété par un projet FEDER obtenu lui aussi.

**Projet de recherche B :**

| <b>Supporting the Training and Reintegration of the Newly Employed with the Mobile Internet : STRNEMI</b>  |  |  |  |
|--|--|--|--|
| This file is intended to describe in summary the projects of integrated projects (IP) of the forthcoming 6th Framework Programme in order to better coordinate the preparation and promotion of these initiatives. |  |  |  |
| <b>Type de projet (PI ou REX)</b>  |  | <b>Place dans le 6è Pcrd</b>                               |  |
| P I. (Integrated Project)  |  | 1.1.2 (integrated)   |  |
| <b>C<br/>o<br/>n<br/>t<br/>a<br/>c<br/>t<br/>F<br/>R</b>   | <b>N<br/>o<br/>m<br/>:<br/>K<br/>h<br/>a<br/>l<br/>d<br/>o<br/>u<br/>n<br/>Z<br/>r<br/>e<br/>i<br/>k</b> | <b>Tel : +33 2.31.56.74.82 – Fax<br/>+33 2.31.56.73.30</b> | <b>Mail :<br/>zreik@info.uni<br/>caen.fr</b> |
| <b>Partenaires français</b>  |  | <b>Partenaires européens</b>                               |  |

|   |   |
|---|---|
| <p>FRANCE : University of CAEN, Caen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- K. Zreik (Pr, Dr, Eng), Coordinator : PPF MODESCOS, OCELIUM, Mobile Information System Design, Université de Caen.</li> <li>- J. Vivier (Pr.) : Université de Caen ; PPF MODESCOS - LPCP EA 1774.</li> <li>- D. Jacquet (MC) : Université de Caen ; PPF MODESCOS - LPCP EA 1774.</li> <li>- A. Salinas (MC) : Université de Caen ; PPF MODESCOS - LPCP EA 1774.</li> <li>- S. Breux (doctorant) : Université de Caen ; PPF MODESCOS - LPCP EA 1774.</li> <li>- D. LeGall (Pr) : Université de Caen ; PPF MODESCOS - LASAR EA 2131.</li> </ul> <p>FRANCE : OCELIUM, ltd (sarl), Caen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- J. Madelaine (MC, Dr) : OCELIUM, Mobile Information System Design, Université de Caen.</li> <li>- J. Signor: Entreprise OCELIUM ; incubateur d'entreprise de l'Université de Caen.</li> </ul> <p><b>FRANCE : Vis-a-Vis Association, Caen</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- C. Lukacs (Dir. Vis à vis) : Entreprise de formation pour adultes VIS A VIS, lfs.</li> </ul> | <p>SPAIN : <b>Universidad de Extramadura, BADAJOZ</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- I. Cuadrado (Pr) : Universidad de Extramadura ; Psicología y Sociología de la Educación ; Facultad de educación.</li> <li>- R. Garcia Luis Miguel (MC) : Universidad de Extramadura ; Psicología y Sociología de la Educación ; Facultad de educación.</li> <li>- A. Suarez Munoz (MC) : Universidad de Extramadura ; Didáctica de la Lengua y la Literatura.</li> <li>- I. Fernandez Antelo (predoctoral) : Universidad de Extramadura ; Psicología y Sociología de la Educación ; Facultad de educación.</li> </ul> <p>FINLAND : <b>University of Joensuu, JOENSUU</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Hannu Rätty (PhD, Pr.) : Department of Psychology, University of Joensuu.</li> <li>- Kirsti Mäensivu (PhD, Chief Education Officer) : Board of Education, City of Hämeenlinna.</li> <li>- Kati Kasanen (MA, doctoral student) : National Graduate School of Education.</li> <li>- Helka Sivonen (MA, teacher, and BA) : graduate student in psychology, University of Joensuu.</li> <li>- Marjo Kyllönen. (MA) : City of Helsinki.</li> </ul> <p>The NETHERLANDS : DELFT</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Sevil Sariyildiz (Pr.) ir. Chair technical Design and Informatics (TO&amp;I), T.U.Delft, Faculty of Architecture.</li> <li>- Rudi Stooffs (Dr), technical Design and Informatics (TO&amp;I), T.U.Delft, Faculty of Architecture</li> <li>- Reza Beheshti (Dr), T.U.Delft Faculty of Civil Engineering and Geosciences</li> <li>- Edwin Dado, (Dr), T.U.Delft Faculty of Civil Engineering and Geosciences</li> </ul> <p>ITALY : BOLOGNA</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S. Stame (Pr) : Département de Psychologie, Université de Bologne.</li> </ul> <p><b>UNITED KINGDOM : PORTSMOUTH</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- John Rosbottom (Pr) : University of Portsmouth, Department of Information Systems, Burnaby Terrace, 1-8 Burnaby Road, Portsmouth PO1 3AE.</li> </ul> |
|---|---|

### **Problem area addressed by the project**

This project addresses the main theme of the FP6, namely "Integrating and Strengthening the European Research Area", and more precisely the section "Information Society technologies".

### **Research topic common for the NoE or objectives at 3, 4 or 5 years for an IP**

In order to further develop our participation in the 5th Framework Programme, "TSER Enhancing the communication skills of the professionals involved in social rehabilitation: possible solution to unemployment ", we shall carry out training in Internet use for work-based learners, supplemented by the provision of a specific tool, third generation mobile telephony (Mobile Internet, MI). This new program aims at the development of a European Multimodal Information System, dedicated to the assistance and the definition of a strategy of personal development. This system integrates a certain number of competences deriving from multi-platform information systems design, electronic document management system, applied psycholinguistics, and sociology. We will develop workplace competences to enable the training and reintegration of the adult unemployed who are new to the workplace. This proposal, if compared to TSER, is more interested in following and assisting the adult unemployed integrating his new workplace. Most of traditional and wireless (mobile phone, PDA) devices which could enhance communication with the end-user will be considered in this project.

**Coordinator :**

Pr Zreik Khaldoun, University of Caen.

**Common integrative program for the NoE, contents of the project for IP**

The general coordination of the project is in Caen (Zreik, Université of Caen). Within the framework of our consortium, we share a certain number of tasks identified in the 5th FP. For the technical & scientific part of the project we have established a scientific council comprising the various team leaders, who ensure the methodological and technical control of the program. For the management part of the project, there is a management board comprising a member of each team. In Caen, the general financial management of the program is ensured by "Service à Activités Industrielles et Commerciales" of the University of Caen. These various councils meet 3 times in year 1 (to set up the program and staff training), and once per annum during the following years in during a series of two day workshops. To enable coordination, we shall create a website, located and maintained in Caen, for use by the consortium, and offering project news, on-line technical aid and procedures to enable a more rapid and more effective preparation of the workshops. The data bank and its divisions are developed and maintained by Caen using the first results sent by the teams (with adoption of standard data formats). The utilisation of the results constitutes a domain managed jointly by the collective. The dissemination of our results will be done through the website, adapted to a larger audience, and through publication of a book.

| Etat de préparation du réseau ou du projet  |  |
|---|--|
| Initiatives françaises  | Initiatives européennes  |
| <p>State of development of the project or the network (drafting, meetings conciliation...)</p> <p>This work has already started at the local level, in Caen. Indeed, we answered a call from the regional centre CRITIC (accepted project) and we formulated an additional request FEDER (also accepted). The current project continues to some extent our work on "dialogue between employment advisers and job seekers", realised within the framework of a national program of the GPLI, and of the two European contracts within the framework of the 5th FP: A contract with 5 teams (Caen, Nancy II, Bologna, Badajoz, Joensuu) and a contract with 2 teams (Caen and Moscow). To date, three of these teams have joined our new project. Moreover in a broad exchange of competences, this program has enabled the co-supervision of a doctoral research student (Caen-Joensuu).</p> | <p>To date: Agreement and sharing among the partners of what is already established. Seeking the most powerful partners to successfully conclude this program.</p> |

### Projets en cours (4<sup>è</sup> Pcrd, 5<sup>è</sup> Pcrd...)

Within the 5th FP, we are currently finishing our final report for the contracts: SOE6CT9862052 & ERBIC206CT9860503. At the same time, we are about to deliver our chapter, that will contribute to the work coordinated by Duncan Gallie, coordinator of the TSER. In addition, the 5th FP generated various forms of collaborations between the various European university teams, whose results are always topical. Particularly important are the successful defences of theses completed by the various students who have taken part in this program. Thus, we begin the training of researchers with a European profile.

## **5. Dissemination and/or exploitation of results.**

This section should include the strategy for dissemination that has been adopted during the life-time of the project and the follow-up of results foreseen by each partner after the completion of the project (new analyses, concepts, methodologies, indicators, tools, frameworks; databases, publications, conferences, etc.). A table should be included indicating the title of the result (paper, book, event...), the name of the partners involved and the exploitation intention. (2/3 pages).

### **Les workshop « exclusion et dialogue »**

#### **Workshop n°1 Caen 28 et 29 avril 1999**

Toutes les équipes sont représentées. Les communications et les discussions ont été centrées sur les problèmes méthodologiques et sur les spécificités propres à chaque terrain, notamment celles qui sont référées aux particularités des pays et à leurs lois

Cf rapport du 31 01 2000 annexe 7

#### **Workshop n°2 Caen le mardi 27 juin 2000**

Ce workshop a été organisé la veille du commencement du VI<sup>e</sup> congrès de psycholinguistique appliquée (ISAPL cf.p...)

##### **Au Programme :**

- ⇐ Présentation de la réponse de Bruxelles au rapport de Janvier 2000
- ⇐ Présentation des dossiers financiers
- ⇐ Bilan des activités en cours, en vue du rapport d'activité de Juillet 2000 : Nancy ; Finlande ; Italie ; Espagne ; France ; Russie
- ⇐ Echange sur les formations 1 et 2
- ⇐ Echange sur la méthodologie commune
- ⇐ Planification de la suite des travaux
- ⇐ Projet de publication
- ⇐ Préparation de la discussion dans le cadre de l'atelier " Dialogue et Insertion) du VI<sup>e</sup> congrès de l'ISAPL.

#### **Workshop n°3 Nancy , 22et 23 novembre 2000**

Sont représentées les équipes suivantes :Nancy ; caen ; Badajos, Biologie.

- L'objectif est d'échange sur les résultats, leur synthèse,
- la préparation du rapport final et la publication d'un ouvrage collectif sur notre recherche commune,
- le point sur le dossier financier
- les prolongements du projet

Le temps a été insuffisant. Un prolongement est prévu en février 2001 à Caen , entièrement consacré au rapport final

#### **Workshop supplémentaire , Caen 8 et 9 février 2001**

Sont représentées les équipes suivantes :Nancy ; aen ; Badajos, Biologie.

Journées entièrement consacrées à la préparation du rapport final, ainsi qu'à la préparation de l'ouvrage collectif qui sera publié aux PUN.

## Présentation du projet et des résultats en séminaire, colloque ou congrès

- Séminaire méthodologique Joensuu Caen 12 mai 2000
- Participation des membres du Tser « exclusion et dialogue » au 6<sup>th</sup> international congress of the international society of applied psycholinguistics (ISAPL) (Resp. Scientifique : Jean Vivier )

Ce congrès réunissait 250 chercheurs de 21 pays.

D'une part, la recherche « exclusion et dialogue » a été présentée par des représentants de toutes les équipes. Cette présentation a été faite dans un atelier centré sur les problèmes d'analyse de dialogue, le 28 juin.

D'autre part, plusieurs membres des équipes françaises, italienne, espagnoles, russes ont effectué des communications individuelles au sein d'autres ateliers du congrès.

Toutes ces communications seront l'objet de publications dans les Actes du VI<sup>ème</sup> Congrès de l'ISAPL (publiés en 2003, Paris, Europa édition, 700 p.)

- Participation au Workshop on Unemployment, Work and Welfare, Brussels November 9<sup>th</sup> – 11<sup>th</sup> 2000

### Session 3

### Labour Market Policies for the Unemployed

16.30 – 17.30

Social Exclusion and Dialogue – Vivier  
Enhancing the Communication Skills  
of Professionals

#### Résumé extrait du rapport du Pr. Duncan Gallie

*The issue of how to create the conditions for more symmetrical communication lay at the heart of Vivier and Pineau's presentation of the work carried out under the Social Exclusion and Dialogue project. A group of psychologists, specialized in psycholinguistics, have examined the pattern of interaction between the unemployed and professionals (administrative personnel, doctors and instructors) in five countries. In addition, their work has involved seeking to modify the attitudes and behaviour of the professionals involved. Although for many unemployed, such professionals may be the last point of contact with 'society', the nature of communication between them is highly problematic. The research involved both sound and video recording of interactions to examine the form these took : for instance, whether they were unconnected juxtaposed speech sequences, strings of questions and answers or constituted real interactions between the two parties. It examined aspects of the dialogue such as the thematic consistency of sequences, the number and the duration of the verbal interactions. In general the initial studies showed that the form of communication was primarily 'informative' rather than constituting a real dialogue, and therefore conflicted with the underlying aims of the interview. However, the research suggested that it was possible to develop forms of training that would be effective in improving the quality of communication. By providing detailed feedback to professionals on the nature of the dialogue, they were able to significantly alter professional interviewing styles, with the unemployed person being listened to more carefully and being allowed greater initiative in directing the discussion. The issue was raised of the extent to which the 'styles' of professionals are affected by their socio-economic background and of how far they were constrained by the nature of the institutional structures within which they worked (for instance in the options they could make available).*

- Participation au congrès médical de MOSCOU :

**III INTERNATIONAL CONFERENCE ON RESTORATIVE MEDECINE**

**MOSCOW , December 6-8 2000**

**Psychological and social aspects of rehabilitation**

***Social exclusion and dialogue : analysis of dialogues between, on one hand, the unemployed and, on the other, professionals involved in social integration***

**Pr. Jean Vivier (Un. Caen, France)**

- **Participation au colloque international « « La personne face aux changements : perspectives pour le bilan de compétences »I, Caen le 18-19 octobre 2001**  
octobre 2001.
- **Participation au colloque d'Oxford (invitation de Duncan Gallie)Avec écrit pour publication**

**« SOCIAL EXCLUSION AND DIALOGUE »**

18-20 mars 2002

Enhancing the communication skills of professionals involved in social rehabilitation :  
*a possible solution to unemployment.*<sup>5</sup>

Jean Vivier, Arlette Pineau, Stéphane Breux.



## 6. Acknowledgements and References

- Remerciements aux partenaires des 6 équipes du projet, à leurs laboratoires et à leurs universités les équipes et leurs laboratoires et leurs université
- Remerciements au Services Administratifs de la MRSH de l'Université de Caen et particulièrement à Mlle Devaux
- Remerciements aux étudiants qui dans les 6 équipes ont participé aux travaux.
- Remerciements particuliers aux terrains

Caen (France) : Association E. Toulouse (St Lô) ; CPS (Ct Lô) ; centre vis à vis (Caen) ; EPE Ecole des Parents et des Educateurs (Caen) ; Agence ANPE Argentan (près de Caen);

Italie : Area funzionale Salute Donna, Consultorio familiare, Commune de Sassuolo (Modène),. Centre pour la Santé de la Femme Immigrée et de son Enfant).

Nancy : organisme de formation ALAJI-APRELOR (Association Lorraine d'accompagnement pour Adultes et Jeunes en Insertion – Association de PREformation Lorraine).

Badajos : centre de formation continue d'Extramadure.

Moscou : agence recherche d'emploi (prospecteur placier)

Remerciements particuliers à Mr. Houdé pour ses encouragements, aux partenaires de Bruxelles (Madame Amaducci) pour leur patience, à Mr Duncan Gallie pour ses précieux conseils.

## **7. Annexes.**

A list including the name of publications, conference presentations and any other output from the project should be attached to the report. A list of the agreed deliverables should also be supplied and the status (completed, partially completed, abandoned) should be mentioned. Any other complementary information should be provided as separate annexes; these could include, for example, more detailed reports of the results, country reports, etc.

### **Bibliographie et publications liées au projet :**

Les deux rapports TSER intermédiaires de janvier 2000 et de 2001

Ouin K. (sous presse) Exclusion et Dialogue, Actes du congrès I.S.A.P.L. 2000, Université de Caen.

Vivier, J. Pineau A. Breux, S. (2000 november 9th–11th ). Social Exclusion and dialogue, Enhancing the communication skills of professionals involved in social rehabilitation. Workshop on unemployment, Work and Welfare. Brussel : European Commission. 15p

Vivier J. (2000) Social Exclusion and Dialogue – Enhancing the communication skills of professionals involved in social rehabilitation: a possible solution to unemployment, Periodic Progress Report - TSER, CE, Bruxelles.

Vivier, J. & Breux, S. (2001). Les savoir-faire propres à l'interlocution chez des personnes illettrées en situation d'entretien : Recherche Action. Rapport final pour le groupe permanent de lutte contre l'illettrisme. Paris : Ministère de l'Emploi et de la Solidarité 250p.

Zabalia M. et Salinas A. (2001) Handicap ou désavantage social ? Les compétences des illettrés, La personne face aux changements: perspectives pour le bilan de compétences, Colloque CERSE, LCPC, Caen, Octobre 2001.

Vivier J. (ed. 2001) Psycholinguistique et intelligence artificielle , Langages 144,127p.

Vivier, J. (2001) Problèmes cognitifs liés à l'usage des technologies informatiques en éducation. Un exemple : les problèmes de référencement spécifiques à chaque technologie, Baron, G-L, et Bruillard, E., Les Technologies en éducation : Perspectives de recherches et questions vives, INRP, IUFM Basse-Normandie, Fondation Maison des sciences de l'Homme, p. 164-175

Vivier J., Pineau A. et Breux S. (2002). In: « Social exclusion and dialogue » Enhancing the communication skills of the professionals involved in social rehabilitation : a possible solution to unemployment., Gallie D. (ed.) Oxford University.

Vivier, J. (sous presse 2003). Social exclusion and dialogue : analysis of dialogues between, on one hand, the unemployed and, on the other, professionals involved in social integration. Proceedings of the IIIrd International Conference on Restorative Medecine . Moscow .10p.

Pellois C., Vivier J. ed. (sous presse, 2003) Mutations, bilan de compétences et personne , Berne, Peter Lang, 250p.

Vivier J. (sous presse, 2003), Des compétences à l'accompagnement: le fonctionnement des interactions (introduction) , in C. Pellois , J . Vivier (sous presse, 2003) Mutations, bilan de compétences et personne , Berne, Peter Lang, 2p.

Vivier J. (sous presse, 2003), Interaction entre chomeurs et professionnels de l'insertion en situation d'entretien, in C. Pellois , J . Vivier (à paraître, 2003) Mutations, bilan de compétences et personne , Berne, Peter Lang, 23p.

Vivier J., Salinas A. ed. (sous presse, 2003) Actes du VI° congrès international I S A P L , Paris, Europa ed. 721p.

Vivier, J., Pineau, A. & Breux, S. (à paraître). Enhancing the communication skills of the professionals involved in social rehabilitation : a possible solution to unemployment. In, D., Gallie (Ed.), Social exclusion and dialogue. Université d'Oxford.

#### **Exemples de mémoires préparés par des étudiants de Caen engagés dans le projet :**

Barbossa S., 1999, Illettrisme et formation : la place du dialogue, mémoire de D.E.S.S., U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Breux S., 2000, Analyse d'interactions entre professionnels de l'insertion et chômeur exclus-proposition d'une grille d'indices verbaux de la verticalité en situation d'entretien-Elaboration d'un outil d'analyse dynamique de la communication verbale, mémoire de maîtrise, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Breux S., 2001, Étude des effets de la prise de conscience du fonctionnement de l'interaction sur le comportement langagier de partenaires formateur et chômeur exclus en voie d'insertion, mémoire de DEA, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Fabre S., 1999, Fonctionnements et dysfonctionnements des dialogues entre un professionnel de l'insertion et des personnes exclues, Mémoire de maîtrise, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Garcia M-A., Rôle des représentations socioculturelles dans les fonctionnements et les dysfonctionnements de l'entretien formateur-migrant, mémoire de maîtrise, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Hédouin L., 1999, Influence de la prise de conscience des dysfonctionnements interlocutoires lors d'entretiens entre chômeurs illettrés et professionnels de l'insertion, mémoire de D.E.S.S., U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Hédouin L., 2000, Influence de la prise de conscience des dysfonctionnements cognitifs lors d'une interaction asymétrique, mémoire de D.E.A., U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Izquierdo P. La fonction des pronoms personnels dans des entretiens entre formateurs et chômeurs, Mémoire de maîtrise de Psychologie, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen

Lebel G., Etude du concept de soi des adultes en situation d'insertion professionnelle et sociale, Mémoire de D.E.S.S . , U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Lechevallier M., Analyse verbale d'un entretien entre une conseillère à l'emploi et une chômeuse migrante dans un contexte finlandais, mémoire de maîtrise, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Linazza A., 2000, Communication non verbale et formation. Elaboration d'un outil d'observation des comportements non verbaux, Mémoire de D.E.S.S . , U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Linazza A., 1999, Analyses d'interaction entre professionnel de l'insertion et chômeur exclu Elaboration d'un outil d'observation des comportements non verbaux, Mémoire de maîtrise, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Ouin K., 1998, Elaboration de grilles d'analyse, mémoire de D.E.A. , U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Thomas-Liétot B., 2001, Effet de formation à l'entretien chez un formateur, mémoire de maîtrise de Psychologie, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Mangin S., Une analyse verbale des dysfonctionnements dans le dialogue entre formateurs et formés, Mémoire de maîtrise de Psychologie, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Mangin S., la spécificité du fonctionnement d'une interaction dans des entretiens entre chômeurs exclus et formateurs, mémoire de DEA, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Mary Laville M., 2000, Etude du fonctionnement et du dysfonctionnement cognitif dans une situation d'interaction asymétrique lors d'entretien entre un conseiller à l'emploi et un chômeur exclu, Mémoire de D.E.A. de Psychologie normale et pathologique des processus cognitifs, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Parejo Carranza J., 1998, Analyse de la communication non verbale au niveau proxémique et tactile chez des adultes illettrés, Mémoire de maîtrise de Psychologie, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

Poupin C., 2001, La communication non verbale au sein des processus interpersonnels : une étude de la gestualité en situation de communication interculturelle, Mémoire de maîtrise, U.F.R. des sciences de la vie et du comportement, Université de Caen.

### **Nombre de thèses en cours prolongeant la recherche Exclusion et dialogue :**

Badajoz : 2  
 Nancy : 2  
 Caen : 2 dont 1 en co-tutelle avec Joensuu.

**Préparation collective d'un ouvrage de synthèse** publié aux presses universitaires de Nancy (préparation animée par D. Brixhe, Nancy): Programme TSER

Ebauche du plan de l'ouvrage collectif

Titre envisagé : Exclusion sociale : heurs et malheurs des entretiens

Plan à l'étude :

Introduction

Exclusion économique, exclusion sociale

Entretien à l'interface de l'individuel et du social dans les dispositifs d'aide à l'insertion ou réinsertion

Hypothèse générale

Objectif d'applications pratiques sous tendant l'étude

Corps de l'ouvrage

1 • Exclusion sociale : rapport à la parole et rapport de place

2 • Les professionnels de l'insertion en Europe : étude comparative

les dispositifs institutionnels

les contextes économiques

les contextes culturels

les fonctions

les pratiques

3 • Les composantes dialogiques des entretiens

composantes linguistiques, pragmatiques, gestuelles, proxémiques (ou le verbal, le non-verbal et le paraverbal,

composantes de contexte de production : partenaires, buts, cadre spatio-temporel, normes...

4 • Co-construction du sens dans le dialogue : hypothèse dialogique

5 • Modèles d'analyse des entretiens et analyse des pratiques

6 • Formation des professionnels du dialogue : perspectives de développement, fonctionnements et dysfonctionnements dans les entretiens, propositions de dispositifs de formation

**Analyse complémentaire de l'équipe de Finlande**, Liisa Häyrynen & Yrjö-Paavo Häyrynen with a student group Jatta Herranen, Riitta Kokkonen, Kati Kukkonen and Riitta Kärkkäinen :

Department of Psychology, University of Joensuu

AN IMAGE OF OTHERHOOD:

SOCIAL REPRESENTATIONS OF THE 'EXCLUDED' AMONG FINNISH SOCIAL PROFESSIONALS AND NON-PROFESSIONAL PEOPLE

© The Finnish sub-project of the TSER Programme 'Exclusion et Dialogue'

The final report; translation and literature list to be checked by the author group.

The plan of this analysis:

1. Introduction: why to study representations instead of trying to define
2. Images of the excluded shaped as answers to an open-sheet task: a qualitative study
  - the notion of exclusion: usefulness and connotations in general
  - the nature of produced descriptions
  - classification of 'open answers' into clusters
3. Construction of the scaled questionnaire on the basis of qualitative analysis
4. Classification of images to fewer clusters (a clustering of each sub-scale into five classes):
  - 1. how subjects 'define' the excluded - five main dimensions of 'typical groups'
  - 2. how they attributed various 'causes' of exclusion - five main dimensions of causes

- 3. how they described the properties of the 'excluded' - five main dimensions of properties
- 5. The overall profile of the 'excluded': typical groups, causes, and properties
  - 'Image' vs. 'Definition'
  - Differences between social professionals and the samples of adult students
- 6. Recommendation for fewer scales for international comparison
- 7. Concluding discussion - 'menacing vagabonds', 'people expelled outside social-security networks', or 'les pauvres du Christ'?
  - Can these representations direct counseling or common attitudes toward the excluded
  - 'Hostility' and 'Strong depressiveness' - two 'underlying' or deep traits in the social representation of the 'excluded'?

Communicate to e-mail: liisa.hayrynen@joensuu.fi  
 or: +358-13-2514265, +358-13-226634 (phone)

#### 1. Introduction: why to study representations instead of trying to define 'exclusion'

Our question is what kind of contents the image of the 'excluded' - an image of 'otherhood' in Welfare Society - activates among different groups of people; among the different EU-citizens?

We shall recall here the classical study of Howard Becker on the notion of 'Outsiders': how the core of western society defines its own periphery, and how this peripheral part - the Outsiders - in turn loses its confidence on the core, the 'dignified society'. Our basic notion is that the excluded do not form any clear or unanimous sociological category. Even less is the phenomenon of 'exclusion' psychological - a result of individual failures - in its basic nature. In fact, exclusion has not been defined as a similar social relationship as the notion of the 'Outsiders' in the work of Howard Becker's.

However, a tendency exists that all social categories - once they are named in common social discussion - are filled in with different images and attributions. These images and attributions are not necessarily always what is called 'stereotypes': additionally to common stereotypical concepts of exclusion, a more varied picture may exist among different social groups, which inspires discussion and debate on causes of exclusion. These different concepts of exclusion guide common attitudes, they have political significance, and may direct the ways of communication with the social groups - or clients - which are depicted as the 'excluded'.

Perhaps the most critical attitude toward the sociological use of the term 'exclusion' is presented recently by the sociologists Pierre Bourdieu and Loïc Wacquant ('Le Monde Diplomatique', mai 2000). They claim that 'exclusion' is chiefly a political definition, intended to cover failures of present social and educational policy in different EU-countries.

However this may be, exclusion is a phenomenon of societies in which certain rate of inequality is structurally present still. In a project which concerns the problem of exclusion and social dialogue one should understand that it is the social dialogue itself in which the idea of exclusion gets its different meanings. Similarly, this collective social dialogue formulates explanations of 'exclusion' and in this way determines the attitude of different social groups toward people who are thought to be 'excluded' or outsiders of society.

The famous trinary model for studying representations. - The French social psychologist Serge Moscovici has suggested an interesting scheme for analysis of the social phenomena. Instead of 'subject' and 'object' - as in common individualistic Classical Psychology - his trinary model of the self comprises 'Actor', 'Social Object' and the 'Other'. When evaluating a social phenomenon we do not observe it directly but also listen to what is 'said' of this phenomenon - how a third part or the 'Other' may interpret it. Our evaluations thus happen always in a concrete social space and our communication is pre-determined by different social voices which continuously sound in this space. As James Wertsch states, a multivocality of meanings is typical of our living social environment. Sometimes small and hidden social nuances give colour to different social phenomena; in these processes academic definitions are like 'official voices' - or the 'rational code' - but the motives of different social movements are embedded often in weak but still powerful 'nuances'.

In this kind of social space 'representations' portray a continuous and mixed totality of different social voices (Moscovici). When thinking of a meaning, for example the meaning of the word 'excluded',

people actually relate themselves to these different voices, i.e., representations which are displayed in newspapers, the TV, the everyday talks in homes, gardens and on streets. Thinking is, in cultural psychology (cf. Michael Cole), a public procedure which does not only happen within the heads of people, but in open public spaces and using different instruments (words, gestures, undertones, clocks, pictures, etc).

Social representations often alternate with 'scientific definitions': as Hannu Rätty has proved in his Joensuu studies of the representation of 'intelligence', the differential psychological interpretation of intelligence as a 'natural' distributive property among people is also manifested in the everyday life of schools, in the way teachers evaluate their pupils, or the way in which the school tests are used. Sometimes it is not easy to decide when a scientific notion in the Social Sciences is only a scholarly formulation of everyday representations, hiding an existing social order which has produced these representations. Therefore, each scientific notion should be based on an 'intellectually conquered, structured, and proven fact' (Gaston Bachelard).

As Serge Moscovici and Guillem Doise have stated, representations are seldom 'stereotypical' - unanimously accepted - but vary among different social groups. Representations can be 'sedimentary' meaning that the same individuals can simultaneously support different alternative and even logically incompatible definitions of a same social phenomenon. For example, our qualitative analysis of interviews in which the respondents formulated descriptions of exclusion spontaneously (without structured scales), showed that the same individual - even an expert of employment guidance - could produce both 'pictorial' meanings of excluded people ('timid', 'violent', impredicable, etc.) and a sociopolitical definition at the same time ('people living under the property barrier', those without proper schooling, etc.). At least two 'frames of mind' seem to exist which constitute the social representation of the excluded, a collective and an individualistic set of explanations. In a social dialogue with the excluded people it may be important to know whether the experts (social professionals) attribute to their clients individualistic or pictorial meanings, or if they interpret the clients with a generic rational code (a sociological or cultural-psychological explanation); or still, if their meanings of the 'excluded client' are mixed with 'individualistic' and collective explanations, depending on the work situation and the contact behaviour of the client.

In representations of exclusion or poverty it seems that individualistic explanations still play a major role in the everyday life - and even in many sectors of social policy. The Finnish sociologist Raimo Blom showed in his recent study that two-thirds of Finns attribute poverty to individualistic factors such as failing motivation or ability, or a wrong style of life. Still, the great depression of the 1990's has certainly changed the idea of the 'active individual' as the primary factor of one's being employed. Seventy percent of the Finnish subjects believed in 1988 that 'There is always a job for those who want sincerely to work'; in 1994 - the period when 18 % of active population were already unemployed - only one-fifth of the respondents thought that 'all who are willing will well get a job'.

It seems that the respondents also apply the individualistic attributions of poverty simultaneously with structural explanations. More than a half of the respondents of Blom's study attributed the existing poverty to failure of our Finnish economic system, and 40 percentage suggested that poverty is potentially caused by social discrimination and prejudices - i.e., by what Pierre Bourdieu defines as the hidden, 'symbolic' dimension of social power. This may be only an example of how complex cultural and temporal conditions - and seemingly incompatible social explanations - pattern the social hypotheses about why some people have a worse social lot than the others. A North-Karelian study - by Dr. Martti Kejonen - indicated that different social groups have different social images about the young unemployed: business people had a more disfavoured picture of unemployed youth than teachers or counselors. It is not wrong to assume that these hypotheses about the state of social affairs guide the social dialogue between the well-off people and the lesser lots. Our current study had two basic aims which were carried out with two different series of examination:

(1) To analyze social representations of the excluded people in Finland (the 'syrjäytyneet') we started in 1999 with an open interview in which 15 vocational counselors, special psychologists, and immigrant counselors, and 47 adult students of various branches described their ideas of the excluded and of the social phenomenon of 'exclusion'. This gave almost two hundred different descriptions which we analyzed qualitatively. At the same time this qualitative study formed a basis for composition of a structured - scaled - questionnaire.

(2) The scaled questionnaire gave more basis for statistical comparisons than the qualitative investigation. 24 'professionals' and 36 students of different branches filled in the offered questionnaire. A problem emerged that some respondents criticized the questionnaire with 'ready made' scales which they had not created themselves. Therefore, one should not overrate the value of statistical methods in examining this kind of social representations. We shall use statistical procedures in a 'qualitative' way; underlining some interesting points, analyzing the clustering of descriptions with the help of factorization but not aiming at any general 'factorial explanation'. This will be done a while later; first we shall turn to monitor the findings of our open interviews on the topic of 'exclusion'.

## 2. Images of the excluded shaped as answers to an open-sheet task: a qualitative study

So, the 'pilot study' in 1999 was conducted with free interviews of experts and students, had three different aims:

- we wished to study how different social sub-groups understand the meaning of being 'excluded' - or being defined as an 'excluded';
- it was interesting to see what different types of 'clusters' the freely produced definitions of 'exclusion' do portray - i.e., the semantic spaces along which people react to the phenomenon of exclusion; and
- the aim was also to select the freely-produced descriptions which could be used later as the rating scales in a structured questionnaire (the Mugny-Carugati method for collecting items for a scale of social representations).

It may be mentioned that we have used a similar approach earlier when studying the representation of the 'intellectual' or the 'learned class' in Finland, Austria and France.

A sample of adult students (n=47) and of experts of Helsinki employment office (n=15) participated in our open-task interview or the 'pilot study'. They had to write on an open sheet answers to different questions:

- How exact or inexact you think the notion of 'excluded' to be?
- Whom you think to be the typical groups of the excluded?
- Which you assume to be causes of exclusion?
- What are typical properties you would assign to an 'excluded person'?

The notion of exclusion: its usefulness or negative connotations. - One-third of the adult students (16 subjects) and two of the 15 experts considered the notion of 'excluded' to be too negative or discriminatory. A half of the adult students (24) and ten experts (of 15) thought that the term 'excluded' is necessary in social political use but that it should be defined better than is the case now. So, the expression of 'exclusion' - appearing in many EU publications - had won ground among the social professionals, in particular; not so much among the students in general. Still, only one of the experts whom we interviewed thought the term to be sufficiently exact. One should mention that in Finland the discussion on exclusion dates back to the 1980's, when the social politicians emphasized the structural character of the notion of 'exclusion' in the scientific or socio-political use. Yet this word has strong connotations of 'mental isolation', which is why some social researchers in Finland support the alternative notion of 'being expelled', instead of 'being excluded' from core society. In this the term 'excluded' becomes a relational notion and does not emphasize any psychological qualities of the people in question (cf. the concept of 'Outsiders' by Howard Becker).

We can draw a conclusion that, even in the professional use, the notion of 'exclusion' - resp. the 'excluded' (their whole semantics) - needs a lot for further socio-scientific analysis. Many 'non-professionals', in particular, feel the word 'excluded' as having negative connotations.



The nature of produced descriptions. The remaining three questions of our free task evoked a great number of different definitions, causes and descriptions among the interviewed adult students and professionals. The experts had wide experience or speciality on vocational and employment services, and advising immigrant or refugee clients in the Helsinki employment office. Some of the latter had wide knowledge in different foreign languages (other than Finnish or Swedish which are the official languages of the country).

The information material for immigrants seeking jobs in Finland was published in 14 different languages, the bulk of the immigrant job seekers representing Estonians, Russians, people from North Africa and India, and refugees from Somalia, ex-Yugoslavia, or Vietnam. Also some national subcultures such as Romanis ('les gens de route') could be the clientele. The most difficult national clients were - in the experts' own opinion - the long-term unemployed without much special training or the alcoholists being in rehabilitation. Some clients could be repulsive and their bitterness for being interviewed on their life situation could sometimes be pronounced. Many clients of Russian or African background had difficulties in giving exact information or in filling in the official forms on which the future decisions of their treatment could be based, according to the Finnish law. The life situation of the clients - their family relationship, language skill, schooling, possible studies now and present job situation - had to be assessed in order to check, whether they were entitled to an unemployment assistance or whether they were recommended to an available job or delegated to further training with public costs. For some clients it was difficult to understand the logic of these socio-political procedures and the information which was required in deciding on these alternatives.

#### A free definition of who the excluded are:

Our 62 interviewees produced almost fifty different definitions when explaining the word 'excluded'. It was not surprising to find that the fifteen Helsinki experts we had interviewed for this task usually listed the most difficult types of their clients when asked to describe the 'typicality' of various excluded groups:

- the long-term unemployed (at least 10 mentions)
- people with alcohol or drug misuse (at least 10 mentions)
- the untreated psychiatric patients
- people with mental problems and living alone
- people who live under the official 'poverty limit' (FIM 3600-3800 or EUR 580 per month)
- the severely handicapped
- people remaining outside security and control networks.

Only one of the experts used an everyday language when defining the 'beggars'; 'les mendiants' as a typical group of the excluded. Among the students, a bit more discriminatory or everyday expressions could be visible when they interpreted exclusion (expressions such as the 'discontented bohemians', 'some religious sects', 'delinquent sexual orientation', 'the junkies', 'foreigners - or immigrants - who remain dissatisfied with Finland', 'the queer people', 'youth generally on the street'). Yet the bulk of the interviewed students - in the same way as the experts - considered the unemployed and the alcoholists to be the avant garde of the 'excluded people'; despite the individual examples as listed above, most students used in their classifications an 'expert language'.

#### The freely listed 'properties' of excluded people:

Our question about the life orientation, behavioural characters and social communication of the so-called excluded people produced about 80 different descriptions.

Apparently based on their own experiences the 15 Helsinki experts whom we interviewed listed 'aloof' and 'passive' as the top adjectives describing their excluded clients. Five experts mentioned 'timidity', 'weak self-confidence', 'bitterness' or 'economic deprivation' as the main characteristics of these clients. About two-third of the students similarly considered aloofness as the basic trait of excluded people; but they also produced descriptions such as 'pessimistic', 'low faith in oneself', 'depressive', 'timid', and 'indifferent' or 'unreceptive' to characterize the excluded people. That aloofness and economic deprivation are so significant traits of difficult clients means that the experts feel isolation and material poverty are equally fatal states in one's being excluded.

## The freely listed causes of exclusion

When asked about the causes of exclusion our pilot interviewees produced almost sixty different explanations for the social phenomenon of exclusion. Both the experts and the adult education students considered unemployment to be the clearest factor of current exclusion - in this the great depression of the '90's seemed still to nuance the answers. Among the social professionals, also other structural types of causes of exclusion were listed (than unemployment): shortcomings in one's basic education, economic risks and insecurity, rapid changes in vocational structures, and growing misuse of alcohol and drugs. In compared to this, it seems that the students thought more often of personal or cultural factors of exclusion, such as 'being alone', 'achievement pressures of competitive society', or lacking individual faith in one's talents or a lack of effective coping mechanisms.

## Classification of 'open answers' into clusters :

One aim of a qualitative study is to classify the answers into fewer groups of 'logical' categories. Without paying attention to numerical distributions, these categories would indicate the 'espace de mouvement' which a social representation has in the social space. This kind of method has been developed by the Swedish psychologist Ference Marton for analyzing the ideas which people have of different aspects of their environment. We will be limited in what follows to the qualitative categories showing the possible causes of exclusion and the properties of excluded people.

'Causes of exclusion' in freely produced interviews - qualitative categories:

### A Factors of social structure:

A.1. Social change, these answers referred to transformation toward information society, to rapid development of technology, with a growing demand of qualifications leaving a proportion of manpower permanently unemployed. Similarly, a proportion of the retired are unable for using information technology which in a technically advanced country is unavoidable for one's being connected with necessary information networks.

A.2. A competitive society: not all people can respond to growing pressures for achievement and hardening conditions of competition; there are exaggerated career expectancies which extent the limits of one's resources.

A.3. A hardening attitude climate; a lot of student respondents emphasized racism, general indifference and strong egoism as social phenomena of the period, in which some people (the 'strange', the 'different', the 'failures') are left on their own or become stigmatized.

A.4. The lack of social capital; remaining outside the social networks; according to this sociological perspective people are expelled to the periphery of important social structures and often unable to change their life situation with available - scarce - social resources.

A.5. Failures in social services and health policy: A few respondents suggested that exclusion is a consequence of shortcomings in medical services, social policy (e.g. a too low pension or unemployment money) or in the level of basic teaching. Cuts of the social budget were mentioned by some experts.

### B. Individualistic, familial or psychological factors:

B.1. Aloofness or a depressive mind: in this category timidity, pessimism, failing faith in one's talent, lack of self-confidence were typical causal explanations. One respondent wondered if these properties are rather consequences than the factors of exclusion, still.

B.2. Shortcomings in social contact or cultural skills; failing language skills or skills of expression, becoming a hermit, a lack of cultural skills necessary in this country. As compared to the former class, these answers often referred to chances of improving one's social skills to avoid exclusion.

B.3. Family problems; the wrong models got from one's parents (long-term unemployment, alcoholism), deprived childhood, consequences of broken families, a cumulative development of family problems.

B.4. Learning disabilities, interrupted schooling, remaining uneducated (in Finland, analphabetism is not usually considered as a real factor of exclusion since 96-98 percent of original population are formally literate).

C. Diverse social factors, connected with basic problems of classical social policy behaviour:

C.1. Shortcomings of housing; culminated as homelessness of some people. It seems that especially our student respondents emphasized this point of exclusion, not so often the the employment experts.

C.2. Living under the social poverty limit; the social professionals, in particular, mentioned this factor in Helsinki, where the 'poverty limit' (about a half of the median income in the country) was about 3600-3800 FIM (c:a 580 EUR).

C.3. Being severely handicapped, mental or physical illness; alcoholism understood as a sickness (conditions usually untreated by society). These answers were usually connected with some expert arguments.

D. The answers emphasizing "one's own fault" as the reason of being excluded:

The answers of this category expressed the conviction that exclusion is attributable to each people's own behaviour; being desinterested and unmotivated, unenterprising, being frustrated with available conditions; or having a bad inheritance. To some degree these explanations approached explanation of 'political communism' in the 1950's or the general causal attribution of social failures as consequences of their own in itial properties - 'racism' in sometimes hidden forms.

It seems that properties of the excluded followed in many respects the above schemes, though the categories usually collected more 'psychic' qualities than the imagined reasons for exclusion. We got the impression that people, including the experts. may have two different 'representation schemes' when dealing with the excluded. (1) One scheme is the social explanation of exclusion and the respective social groups; in this the structural factors often play a major role though 'psychological' or individualistic causes are also usually mentioned. (2) Another scheme is meeting the excluded people as clients or thinking of them as possible adversaries on the streets. In this case the 'property image' becomes stronger, and the communicative faculties - especially the bad traits - come into the fore. To complete this qualitative analysis we characterize shortly the logical categories which could be separated in this 'property image':

1. 'A VAGABOND': The indifferent or hostile - and often with 'hedonistic preferences': The excluded people might be indifferent of existing (core) norms, they are sly, unmotivated, frustrated, preferring a 'good life with social assistance' and rely upon the helping hand of the public institutions; they may be hostile or 'bitter'; sometimes a social risk. This we call a tough-minded explanation of exclusion; it has not much support in our sample but as the scaled analysis will show, a minority seems to consequently hang on these descriptions.

2. 'AN OUTSIDER' : the outsiders in social participation, those with broken networks: The excluded people have failing chances for social participation, they have been deprived of their life-goals, they have difficulties in their communication with the official bureucratic institutes, they are outside important social networks but often solitary with the other excluded. This is a modernist explanation of goal anomie and the related phenomenon of exclusion.

3. A POOR OF THE CHRIST- the isolated, shy and expulsed: The excluded are often timid, confused in talks, depressed, pessimistic, they feel themselves to be isolated from the social mainstreams: they are vulnerable but friendly and benevolent - 'victims' and no social risks. This is a tenderminded - and often religious - explanation of the phenomenon of poverty -which a proportionate minority of respondents support.

It seems that these three dimensions of the common image of the excluded also act as political arguments for different and often contrasted social measures. Exclusion as a social risk factor initiates though social measures and a 'zero-tolerance' in the policy level. This notion may be related to the

image of the excluded as 'vagabonds' and delinquent. The network explanation may support the traditional concept of social security policy, typical of Welfare State. Excluded people as victims and timid beings comes close to the early Christian idea of poor people as the 'pauvres du Christ', which need for charity. All these images have their historical roots, and all seem to be embedded in the socio-political arguments when the problem of exclusion is analyzed today. We come later to this question in our concluding discussion, integrating the findings of the open interview study and the questionnaire survey.

### 3. Construction of the scaled questionnaire for a comparative use

Construction of three inventories and their rating scales. - Descriptions and definitions which were produced in the qualitative study offered a good basis for constructing a more structured questionnaire. The qualitative study gave already a good picture of social representations of the excluded people; the variation of representations was remarkable, although some social groups seemed to be core groups of the excluded in the Finnish population. We decided to construct the questionnaire with three sets of five-point rating scales<sup>6</sup>:

(1) 'Groups' - an inventory for typicality of various groups: 28 Finnish ratings (S01-S28, 24 ratings as translated into English (A01-A24);

(2) 'Causes' - an inventory for rating the possible causes of exclusion (31 Finnish ratings (T01-T31), 24 ratings as translated into English (B01-B24);

(3) 'Properties' - an inventory for rating what the excluded people are like: 43 properties selected for the Finnish scale (M1-M43); 30 as translated into English (C01-C30).

It was also asked whether the word 'excluded' evoked in the subject a pictural 'image' or an idea of the verbal definition of the excluded ('Image' vs. 'Definition'). We also asked the experts to fill in a special scale on different difficulties which they had possibly met in dealing with the 'excluded people'.

Selection of the ratings: Selection of the ratings from among descriptions which our subjects had produced as responses to the open task was not a simple duty. Some descriptions were overlapping, some others indicated more or less strong prejudicial arguments (for example the 'sickos', 'the discontended foreigners', 'the sexually deviating' as the suggested groups of excluded, or 'irresponsible' or 'pretending' as their properties). These expressions were not common but rare, especially among the professionals. However, it seemed that this racist dimension had some continuity within a minority of our non-professional subjects, and we did not want to neglect its study. As we shall see later, 'vagabondage', 'hostility' and 'threat' appear to establish a deep trait which is a permanent fiber in the common image of the 'excluded'.

Still another problem emerged in the study with the scaled questionnaire. In the scaled questionnaire the subjects had to rate that kind of attributions which they would not have produced personally; a fact which made many to criticize the whole questionnaire, instead of rating repulsive attributions simply towards the negative end of scale.

However, we wished to offer a relatively economic instrument for the national and international use. It was clear that the kind of qualitative study on which we reported above was too time-consuming for a wider practice. Nevertheless, the 'logical categories' which we had identified formed a good basis for selecting the descriptions for the final questionnaire. We tried to construct the questionnaire so as to cover a largest variation of the possible aspects of social representations of the excluded. We decided, also, to use principal component analysis in an exploratory way to identify, whether the different scaled ratings had fewer and common 'latent factors', which would correspond to the

---

<sup>6</sup>Our version which was translated into English dropped out some ratings for which it was difficult to find any analogue in other languages than the Finnish. The statistical elaboration indicated that not all ratings were useful and we left them outside the final analysis. In the end of this report we list the ratings which we found - on the basis of the analysis - as suited for international comparisons. We do not think that the means and the 't-tests' for differences are the best basis for intercultural comparisons - especially if contextual variables and semantics of different languages are not carefully studied.

logically formed categories in the former qualitative investigation. That is why we shall start the report on the scaled questionnaire by presenting the common factors of ratings for each of the three inventories which we had constructed. The recommendation of most suitable scales will be displayed in Chapter 6. The reader can find our English questionnaire with its numbered items (the base for other project translations as well) as Appendix One in this report.

The sample.- We gave this scaled questionnaire to 70 subjects to fill in. 24 respondents were social professionals or experts (immigrant counselors, employment officials and psychologists who were specializing in the field of work and organizations). Fifteen more aged adult students were trained for environmental protection and 31 other students - chiefly from educational fields - participated in an elementary course of General Psychology; they formed the sample of 46 'non-professionals' as contrasted to the 24 experts (about the age and gender distribution of the respondents see Chapter 5 on the 'overall profile' ).

4. Classification of the rating scales into fewer principal components (each inventory into five classes):

As was stated earlier we used principal component method and Kaiser-Varimax rotation procedure to extract and identify fewer common factor of these rating scales. This was done in a quite exploratory way. The chief aim was to compare how the ratings of each inventory were clustered and whether the produced factors were similar or different as the categories in the qualitative study.

We actually screened out factors which had only one or two significant variable loadings and which we considered as a typical 'statistical' - or SPSS 'noise'. The idea was to be concentrated on the theoretically most significant common factors of each set of ratings.

4.1. How the subjects defined the excluded: five dimensions of typical groups (G)

The rotated component matrix (Appendix 2.a ) showed clustering of five 'typical groups' of excluded as indicated below:

1. The 'exentric people' (rotated factor 1)

- 'discontented bohemians', 'dissatisfied foreigners', 'beggars', and 'queer people' displayed the nucleus of this general cluster of definitions. Also, 'the poors of the Christ' and 'the war refugees in the comps' got their loadings in this factor (both expressions may be 'exentric' to most Finns; they have seen refugee camps chiefly in the TV, and are not familiar with the Roman catholic expression 'les pauvres du Christ'; see Costello: 'Histoire de vagabondage').

2. The unemployed and isolated (rotated factor 2) : this was a rationalistic definition of central excluded groups, the long-term unemployed and the aged people living in solitude.

3. People with hard social and mental problems (rotated factor 3); the homeless, the alcoholists, chronic delinquents; those with hard mental problems.

4. Poor people living on social assistance& those without sufficient education (rotated factor 4).

5. Youth problems (rotated factor 5) : youth neither in school nor job; adolescents on streets - but not handicapped physically.

As in all component analyses the first factor explained a major proportion of total variance among the variables (the ratings). The variables which supported to this factor of 'exentric' and 'queer people' had relatively low mean ratings in all samples but it seems that they are statistically closely interconnected. This factor and the later property configuration support the hypothesis of one common fiber in the image of the excluded (seen as the 'threat' or the 'vagabonds') - as was seen above that strand was already present in the qualitative analysis and appears to emerge again. Factors 2, 3 and 4 represent different socio-political aspects of exclusion, and factor 5 reflects simply an emphasis on the youth problems; a factor that a little confuses the problems of adolescence with those of exclusion.

4.2. How the subjects explained the 'causes' of exclusion - five main dimensions of causal attributions:

The unrotated principal component matrix of 'causes of exclusion' (Appendix 2.b.) shows an interesting 'general factor' of causal attributions:

- hard egoism
- the depression of the 1990's
  - disability in linguistic communication
  - a lack of social contacts
  - broken families
  - social stigmatization (being named as the 'excluded')
  - social isolation ('hermitization')
  - cuts in the welfare budget
- learning disabilities.

The expressions listed above seem to display a commonest and broadest cluster of factors which lead to social exclusion. In a way, a 'hermit' is here quite close to the core notion, 'an excluded'. If not counting the 'great depression of the 1990's' with its 'cuts in the welfare budget' all attributions refer to certain social components of exclusion, the individualistic attitude climate, a lack of social contacts, isolation, stigmatization, and linguistic barriers which especially exclude the immigrants from the mainstreams of society. A psychic circle seems to act according in many people's mind: limitations of public welfare and a hard social climate seem to initiate isolation, broken families, linguistic barriers and immigration, which generate permanent social exclusion, then. This seems to support the observations we made in the qualitative analysis of responses (see above).

'Rotated component matrix' (appendix 2.b) showed a balance of the five components of causal attributions of exclusion:

1. Structural and economic factors, unemployment, big debts, mental or physical sickness, a mental passivity;
2. Personal failures; family bound problems, liability to drug abuse, lack of shelters or social contacts, and the depression in the '90's;
3. Failures of social policy; poor level of teaching, cuts in the welfare budget, widespread indifference;
4. 'Genetic and environmental factors', stigmatization, hard egoism; and
5. Failing faith in oneself with a non-enterprising mind.

Although each factor is relatively clear in its content, these five components do not depict any clearly interpretable system of causes of exclusion; the former qualitative analysis appeared to reach better the dimensions on which people reason about the causes of exclusion (see above, the 'logical categories').

#### 4.3. How the subjects described the 'excluded': five main dimensions of properties

The rotated component matrix (appendix 2.c) showed a surprisingly clear 'topology' of the properties on which the subjects described their idea of excluded people:

1. Sly and menacing, unpredictable (the component of 'vagabondage', most often an image of the non-professionals)
2. Depressed, bitter and unwilling to live (the way in which many experts described their mentally difficult clients)
3. Industrious, intelligent and a strong inner life (a romantic positive picture of the excluded, 'les pauvres du Christ' as quite systematically represented, by a minority of respondents!)
4. Timid, humble and strange (this 'factor of timidity' appears to be important in descriptions of 'excluded communication'; still, most experts do not use this rating clusters)

5. Depending and tangled up in contacts (a typical factor of difficult client communication).

We believe that this factor configuration is very important when thinking of typical prejudices toward the 'excluded' and of typical 'difficult communication' with the excluded people. Factors 1 and 3 appear to be antagonistic conceptualizations of excluded or socially problematic people in general; factors 2 and 5 refer to difficulties in expert-and-client communication.

We suppose that these 'property factors' do not need any broader explanation in themselves. In the later discussion we shall return, however, to the problem of 'latent factors' of the image of the excluded and ask, whether two permanent 'deep traits' exist which work under the general 'property image' of the excluded people as a group or as clients (rotated factors 1: 'Impredicability', and 2: 'A depressive mood').

5. The overall profile of the 'excluded': typicality, causes, and properties among social professionals and the samples of adult students

One important question of ratings has not yet been handled: what was the content of different representations like in our different groups of respondents? This refers to distributions and means of different ratings on the five-point scales which we used, constituting the profile of the excluded in the minds of different groups. Let us first look at the typical groups which were defined as the socially excluded - and the groups which our respondents did not usually rate as the core of the excluded.

5.1. 'Image' vs. 'Definition'- some background distributions

Image or Definon: As we mentioned earlier, those who answered to our structured questionnaire had first to indicate, whether the expression 'excluded' evoked in them a picture of the type people (who could be the excluded), or if they rather were occupied with the question of rational definition of the excluded. In fact, this question divided the respondents to two exactly equal fractions: 34 trying to define the term 'exclusion', and 34 developing a 'graphic' image of the excluded. How the 'image people' differed from those favouring a rational definition? Those who had evoked an image emphasized, more than the others, the following groups of excluded (when listing the most remarkable differences):

---

'Image' as primary to 'Definition'

"The long term unemployed"

"The unemployed living isolated"

"Refugees without documents"

"Aged people living alone"

"Chronic delinquents"

"Youth not in job nor school"

"Immigrants with communication barrier".

These classifications appear to portray a kind of 'immediate image' which come to some people's mind when speaking of the 'excluded'. These may also be 'classical groups', which can be very clearly classified into the block of the excluded. We may suppose that the 'image people' emphasize more some dramatic categories of the excluded, even when the same categories emerge in the responses of the 'definers' in a similar way.

Age of respondents: It seems that younger respondents were more prone to utilize the 'image' of exclusion than its verbal definition in their answers. Ten respondents were younger than 20 years of age; 39 were between 21 and 31 years of age; twenty were older than 31 years, chiefly the experts in our sample. The youngest respondents - the students below 20 years of age - rated usually higher such potential groups of excluded as "the queer", "beggars", "the dissatisfied immigrants", "those with behaviour problems", and "the homeless", while the oldest group - having clearly more experiences on the excluded people in Finland - rated comparably higher such 'expert-language categories' as "untreated mental patients", "the war refugees in camps" and "alcoholists and drug abusers".

Gender of respondents: Both among the students and the experts women formed a clear majority (56 out of seventy respondents). There existed no large differences in the answers of the masculine and

feminine respondents, however. Men seemed to rate higher such classifications as 'the dissatisfied immigrants', 'the long term unemployed', 'the aged people living alone', and 'poor people' (in general). The women respondents emphasized, respectively, a little more groups living on social assistance, and also those living without shelters (les sans-toitures'). Nevertheless, we did not find much evidence that gender would have been essentially reflected in the ideas people expressed about exclusion.

## 5.2. The profiles of 'typicality' : the whole sample and Professionals vs. 'Non-professionals'

In our total sample of 70 respondents six definitions had a rating close to 4 in the five-point scale (see appendix 5):

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| The 'clochards' (the vagabonds) | 4.2 |
| Alcohol and drug abusers        | 4.1 |
| Multiproblem families           | 4.1 |
| The 'junkies' (the addicts)     | 4.0 |
| The untreated mental patients   | 4.0 |
| The homeless or 'sans-toitures' | 4.0 |

The above groups seem to be, at the representational level, the avant garde of the excluded. They are followed with posteriori groups such as chronic delinquents, the long term unemployed, the immigrants with language barriers, people with hard mental problems, the unemployed living isolated, 'beggars', and refugees without proper documents (see app. 3 p 1). It seems that 'clochards', 'addicts' and 'beggars' are the only everyday-language expressions which have a mean of 3.5 or higher on the five-point scale.

The following groups had the lowest means (under 3.0) in the 'typicality ratings' - so they are 'non-typical' of the excluded according to most raters:

|                               |     |
|-------------------------------|-----|
| 'The poors of the Christ'     | 2.2 |
| 'Poor people in general'      | 2.5 |
| The illiterate or analphabets | 2.7 |
| 'The queer'                   | 2.0 |
| 'The discontented bohemians'  | 2.0 |
| 'The dissatisfied immigrants' | 2.2 |
| 'People living in slums'      | 2.7 |
| 'Adolescents on streets'      | 2.8 |

As was already said the religious notion 'les pauvres du Christ' is not usual in a country with Lutheran main traditions though it has its historical roots. Similarly, the fact that the illiterate get a relatively low rating as a group of excluded may be based to the common belief that Finns have a minimal rate of analphabets - the concept of 'new analphabetism' has not yet reached our students although it is known by some experts in the psycho-social rehabilitation. Still, many social professionals complained that it was fairly difficult to get many clients to understand the forms which all had to fill in when being registered in the employment offices. Maybe the most remarkable observation is that the prejudiced expressions which were taken from the qualitative protocols did not receive much support among this sample when rated systematically ('the queer', the 'bohemians', the 'discontented immigrants or foreigners').

Nevertheless, a small - but still rather consequent - minority seems to exist who think of the excluded using the terms which have a prejudiced or racist nuance. So, 35 % of our respondents thought that the expressions referring to a 'sexually deviating' behaviour are a misleading definition, and 30 % disaccepted deliberately the terms 'discontented bohemians' and 'dissatisfied foreigners'. Still, the percentages for those who accepted these prejudiced expressions with small reservations only were, respectively, 9%, 8%, and 13 %, which may reflect the proportion of the prejudiced among an academically educated population.

Differences in 'typicality ratings' between professionals and non-professionals:

The professionals rated usually the untreated psychiatric patients into the top of the excluded groups. Three ratings get a specially low support among the experts: 'the queer', 'the bohemians', and the



'dissatisfied immigrants' (see appendix 3; descriptive statistic as continued). It seems that the professionals make, in general, a strong distinction between the everyday language and the expert language definitions, as compared to the non-professionals. Still, even among the experts the 'clochards' and the 'beggars' - the Finnish counterparts of these words - get a considerable support (with the mean ratings 4.3 and 3.5). We also checked the group differences in 'typicality ratings' with ANOVA, separating here the professionals, the environmentalists, and the general psychology debutants. Some observations might be noteworthy. The ratings 'discontented bohemians' and 'people living in slums' were more often supported by psychology debutants - and by those having an image rather than a definition of the excluded in their mind when filling in the questionnaire. 'To live in slums' has in Finland a picturesque rather than a social-scientific connotation. In general, the student respondents - similarly as the youngest among the sample - classified various classes of the unemployed more readily into excluded category (the experts chiefly emphasized the notion 'long-term unemployed'). It emerged that the experts daily meet a lot of middle class unemployed whom they do not categorize as the 'excluded'.

### 5.3. The profile of the causes of exclusion:

In the whole group only two causal explanation got the mean over four in our 5-point scale: 'A lack of social contact networks' and 'The lack of shelters' (both 4.1; see app.3). 84 % thought that the lack of social contacts is an essential or almost essential factor of exclusion; 83 % thought similarly of homelessness, and 60 % had the idea that becoming gradually a hermit is a vital component in the process of becoming excluded.

What may be important in these attributions is that they all refer to concrete social problems and factors which effectively isolate people from the mainstreams of society. As contrasted to this, a clear majority had the opinion that exclusion is not primarily furthered with such structural factors as shortcomings of teaching (65 % did not accept that) or shortcomings of Finnish medical care (55 % did not believe so). However, about 40 % of all respondents believed that cuts of the welfare budget are often or principally a cause of exclusion. Similarly, 26 % of all respondents thought that weaknesses exist in our current health care - especially in the psychiatric treatment - which usually further people's being excluded from society.

Our student team observed that attributions such as 'being disaccepted socially' and 'being different from others' had a clearly bimodal distribution, in which there exist a relatively many answers in the both ends of the rating scale. So, 50 % and 60 % thought, respectively, that being disaccepted or being different are unimportant factors of exclusion, while about one-fourth of respondents still believed that these factors furthered one's being excluded. This bimodality of causal attributions is an important trait, making that one cannot basically refer to any unanimous public opinion about 'what causes exclusion'.

In general, the student respondents emphasized more the achievement pressures of society and indifference as causal attributes of exclusion, than the professional.

### 5.4. The property profile:

The top ratings in the whole sample (n=70) as regards as the potential properties of an excluded people were 'Depressed', 'Introverted' and 'Impuissant'. About three-fourths expressed the opinion that 'being depressed' greatly corresponds to their image about the excluded individuals. A similar support received the descriptions 'weak' or 'impuissant', and 'introverted' or withdrawn. If we think of the theme exclusion and dialogue, the strongest expectation among the Finnish respondents appears to be that when dealing with the excluded one often has to discuss with people who are depressed, humiliated, 'joyless', and lack confidence in other people. This kind of people are indeed difficult to deal with, when one attempts to discuss their material problems such as employment or career choice. Depression or bitterness is sometimes too deep to allow a rational communication on one's life chances (as says Friedrich Nietzsche in his 'Zarathustra': "Die Nacht ist tief, noch tiefer als der Tag gedacht!").

The positive traits - such as 'intelligent', 'friendly' or 'industrious' - were not generally seen as describing the excluded people. This is a non-trivial observation: the excluded people seem to belong, 'per definitionem', to the lowest quartile of the distribution of such differential psychological variables as 'intelligence' or 'achievement motivation', although no capable researcher necessarily confirms this

traditional belief (see also app.3.b). Why this is so, cannot be understood as a mere 'natural fact'; it reflects some deep features of our basic image of social structure (for example, Hannu Raty has in his Joensuu studies indicated how strongly the differential psychological notion of 'intelligence' stigmatizes the explanation of school failures and colours the whole process of scholastic judgement). Nevertheless, our former factorial study indicated that a permanent support is given to these positive descriptions of the excluded by certain minority of our respondents.

Also, such negative connotations as 'menacing', 'capricious' or unpredictable, 'violent', 'bizarre' and 'hostile' got a relatively weak support as descriptions of the excluded (appendix 6). Once again, these descriptions formed their own component in our factorial analysis above. It means that there exist some consequence among the subjects in avoiding or favouring these 'aggressive' descriptions. There is a prejudiced minority among the respondents, a small but important in the 'espace de mouvement' of images of the excluded.

In general, no remarkable differences existed between different respondent groups as regards as these negative connotations. However, the debutant students rated generally higher such attributes as 'violent', 'timid', 'shy', 'speechless', 'intorverted', and 'depending on others', than made the social experts or the experts of environmental protection. - One may almost talk of a stereotyped concept of the excluded as regards as these listed attributes! - This stereotype seems to partly be related to the fact that the debutant students were younger and constructed their ideas of the excluded sometimes on the basis of strong and imagined emotional features rather than own professional experiences or studies on the excluded groups.

## 6. Recommendation for fewer scales for international comparison

We believe that at least the following scales have common interest and an well-explained factorial structure as regards as the rating to rating comparisons among different samples:

### 6.1. The inventory of the typicality of different excluded groups, most the typical or separating ratings:

|                                     | Mean (n=70) |                          |     |
|-------------------------------------|-------------|--------------------------|-----|
| The 'clochards' (the vagabonds)     | 4.2         | Alcohol and drug abusers | 4.2 |
| Multiproblem families               | 4.1         |                          |     |
| The 'junkies' (the addicts)         | 4.0         |                          |     |
| The untreated mental patients       | 4.0         |                          |     |
| The homeless or 'sans-toitures'     | 4.2         |                          |     |
| The long-term unemployed            | 3.8         |                          |     |
| Those with hard mental problems     | 3.7         |                          |     |
| The chronic delinquents             | 3.8         |                          |     |
| Those without sufficient education  | 3.2         |                          |     |
| Youth neither in school nor in job  | 3.6         |                          |     |
| The illiterate or analphabets       | 2.7         |                          |     |
| People living in slums              | 2.7         |                          |     |
| The 'beggars'                       | 3.6         |                          |     |
| The 'dissatisfied immigrants'       | 2.2         |                          |     |
| Aged people living alone            | 3.3         |                          |     |
| Poor people (in general)            | 2.5         |                          |     |
| Severely handicapped                | 2.8         |                          |     |
| War refugees in camps               | 2.9         |                          |     |
| Immigrants with linguistic barriers | 3.7         |                          |     |
| Refugees without documents          | 3.6         |                          |     |
| Those living on social assistance   | 2.9         |                          |     |
| Adolescents on streets              | 2.8         |                          |     |
| Those with behaviour problems       | 3.0         |                          |     |
| The 'discontended bohemians'        | 2.0         |                          |     |
| The 'poors of the Christ'           | 2.2         |                          |     |

Possible racist expressions should be utilized with utmost care in a structured survey but their scanning may be important when studying the prejudices that are associated with the word 'exclusion'.

We did not recommend the expression 'sexually deviant' to be used in the English version because of its stigmatizing content.

### 6.2. The inventory of the causal attributions of exclusion:

At least these factors appear to be useful if studying causal attributions of exclusion internationally:

|                                    | Mean (n=70) |
|------------------------------------|-------------|
| 'A lack of contact networks'       | 4.1         |
| The lack of shelters               | 4.1         |
| Liability to drug abuse            | 3.7         |
| Becoming gradually a hermit        | 3.7         |
| Shortcomings of teaching           | 2.5         |
| Shortcomings of medical care       | 2.7         |
| Being different from others        | 2.5         |
| Being disappointed socially        | 2.7         |
| Being different from others        | 2.5         |
| A passive orientation              | 3.6         |
| Stigmatization                     | 3.4         |
| Widespread indifference            | 3.6         |
| Structural unemployment            | 3.7         |
| Family problems                    | 3.9         |
| Broken families                    | 3.5         |
| Failing faith in the future        | 3.6         |
| Learning disabilities              | 3.3         |
| Mental or physical sickness        | 3.7         |
| Liability to drug or alcohol abuse | 3.7         |
| Hard social competition            | 3.0         |
| Achievement pressures of society   | 3.3         |
| Impoverishment                     | 3.1         |
| Cuts in the welfare budget         | 3.2         |
| Disabilities in communication      | 3.4         |
| The great economic depression      | 3.5         |
| Sur-dettement (being in big debts) | 3.5         |
| Incapable of tolerating change     | 3.2.        |

One should be keen to the regional and national differences in the way of life, or differences in the rate of unemployment, which all determine on how the potential respondents 'see' the concept of exclusion.

### 6.3. . The inventory of properties of the excluded:

The most important descriptions seemed to be as follows, especially with regard to communication with an excluded:

|                              | Mean (n=69-70) | S   |         |         |
|------------------------------|----------------|-----|---------|---------|
| 'Depressed'                  | 4.0            | 0.9 |         |         |
| 'Bitter'                     | 3.7            | 1.1 |         |         |
| 'Introverted', Withdrawn     | 4.0            | 0.8 |         |         |
| 'Impuissant', Weak           | 3.9            | 0.9 |         |         |
| 'Asocial'                    | 3.7            | 1.1 |         |         |
| 'Bitter'                     | 3.7            | 1.0 |         |         |
| Lack a will to live          | 3.7            | 1.1 |         |         |
| 'Joyless'                    | 3.6            | 1.1 |         |         |
| Lacks confidence             | 3.6            | 1.0 |         |         |
| Unwealthy                    | 3.5            | 1.2 |         |         |
| 'Timid'                      | 3.5            | 1.1 |         |         |
| Self-destructive             | 3.4            | 1.0 |         |         |
| Solitary with other excluded | 3.1            | 1.1 |         |         |
| Laissez-aller types          | 3.0            | 1.2 |         |         |
| 'Shy'                        | 3.0            | 1.1 | Strange | 2.8 1.2 |
| Faking his/her incapacity    | 2.7            | 1.1 |         |         |

|                               |     |     |
|-------------------------------|-----|-----|
| 'Depending on others'         | 2.8 | 1.1 |
| Humble                        | 2.7 | 1.0 |
| 'Industrious'                 | 2.1 | 1.0 |
| 'Capricious' or unpredictable | 2.4 | 1.0 |
| 'Hostile'                     | 2.6 | 1.1 |
| Confused in talk              | 2.4 | 1.0 |
| Pretending his/her incapacity | 2.7 | 1.1 |
| 'Intelligent'                 | 2.5 | 0.8 |
| Menacing                      | 2.5 | 1.2 |
| Strong inner life             | 2.4 | 1.0 |
| Dominant                      | 2.1 | 0.9 |
| Tangled up in contacts        | 2.8 | 1.0 |

7.The Excluded: 'Vagabonds', 'les pauvres du Christ', or citizens of welfare society searching their networks or life goals - Concluding remarks

The image of client is guiding the expert communication in an intuitive or unconscious way:- Some of our experts stated that the habitus of their clients can sometimes be felt menacing. A psychoanalytically trained counselor - Dr. Raimo Lahti - has analyzed carefully the way in which the unconscious expectations of a client influence on the reactions of the counselor. It has been suggested that many counselors feel the habitus of a client - especially the habitus of the homeless people who have no access to sufficient hygiene - sometimes as repulsive, although they try to understand rationally the factors which have led an individual to this kind of personal tragedy.

This kind of primary 'signalization' of the client - based often on a non-verbal such as postural and body-language communication - are not usually discussed in common psychological training. This may mean that respective feelings are not usually treated in the conscious level. However this might be, it seems that a part of the 'property image' of an excluded person is based on actual observations which nevertheless stay unexplained.

Another trait was that those experts rating their clients as 'timid' appeared to describe their contact with the excluded as less easy. It may be that the 'client image' needs for more explanations in order to study the chances to improve the dialogue between the expert and the client. In any case, the client's bitterness or unreceptiveness, or the counselor's difficulties to explain the Finnish rules of employment to the immigrant clients, and difficulties to extract proper informations from the client were often mentioned as problems of expert communication.

### Three mental models of representations - and three frames of mind for a description of the excluded

Our qualitative study reveal three important categories of the image of the excluded from the free responses of 60 subjects whom we interviewed: these were named as (1)Menacing vagabonds', (2) 'Outsiders' or people who had lost their networks of contacts or social security, according to the modernist explanations, and (3) 'The Poores of the Christ'; shy, modest people who need more charity than measures of social control.

It is important to realize that at least all these three categories - one may count the depressed ones into the block of outsiders - do exist in the images of experts and people in general, disregarding the 'official' definitions on exclusion. The thoughtminded (Category 1) explanation - seeing the excluded as 'vagabonds' - seems to emphasize hostility and hedonism as the basic 'formative' traits of the excluded people and their properties. The network explanation (Category 2) appears to be a rationalistic and social political interpretation of existing exclusion. Understandably, this is usually the expert language explanation of exclusion. Instead, a tenderminded explanation (Category 3) aims at depicting an excluded person as a communication partner, who needs more charity than stiff rules.

It seems that these three dimensions of the common image of the excluded (a risk, an outsider, a victim) also work as general political or 'mediatized' arguments behind various and often contrasted social measures. Exclusion understood as a social threat initiates suggestions for though social measures and 'zero-tolerance' in the public opinion level. This notion may be related to the traditional image of the excluded as 'menacing vagabonds', not 'deserving' much social help, dating even from the Middle Ages (cf. Hernando Costello: 'Histoire de vagabondage', 1998). The much more modern

network explanation may support a traditional social security policy, typical of the idea of Welfare State. The image of the excluded people as victims and socially timid beings comes close to the early Christian idea of the poor people as the 'pauvres du Christ', which would deserve social charity. These three main images of excluded people have, thus, their historical roots, but our guess was that they all are embedded in different socio-political arguments with which the problem of exclusion is analyzed today.

#### Two underlying 'deep traits' of the image of the excluded - Hostility and Strongly depressive mood:

In our study of properties of the excluded we threw attention to two 'property clusters' which seem to be important 'deep traits' - either in the general image of the excluded or in the dialogical situation in which experts meet 'multiproblematic excluded individuals'.

(1) Hostility & 'vagabondage' as one deep trait of the general image of the excluded: The correlative studies of our student team with a sample of 114 subjects indicated, however, that two clusters of 'prejudic' property ratings appear to have a relatively wide basis and that these images of the excluded should be carefully problematized in the further discussion. One cluster which appeared in comparison of intercorrelations connected the ratings 'hostile', 'menacing', 'impredicable', 'violent', and 'self-destructive'. Although these ratings do not receive very strong support in this sample, they are strongly interconnected. Thus, we can suppose that a layer of 'collective memory' (in the meaning of Maurice Halbwachs) exists, at least in Finland, in which excluded people are associated with an asocial and menacing tendency of mind.

(2) Depression, bitterness and humiliatedness of people with difficult social problems as another deep trait: Another cluster which our student team identified - and which was also present in our component study - were ratings concerning the 'mood' of excluded people. Joylessness, bitterness, humiliatedness and depressiveness were strongly interconnected ratings of excluded people in the larger sample. People seem to 'lose their faces' at the same time when they find themselves to be in heavy economic problems. In part this appears to reflect an objective trend: consumption of medicines for mental depression and the number of depressive syndromes in general have clearly grown in Finland during the 1990's.

A new feature is that Finnish employment professionals or immigrant counselors have today to treat the psychic depression in their clients together with resolving their economic problems or problems of career choice. In the Finnish population psychic depression, guiltiness, personal economic difficulties are often interconnected (may it be typical of a country with dominant Lutheran tradition or not).

Officials without psychological training have difficulties in interpreting certain traits of 'unpleasant communication' of their clients as the syndromes of mental depression. One should, therefore, seriously consider methods of communication in which both the poor material conditions of a client and his/her mental depression could be treated curatively.

On the one hand, these social representations and especially their 'latent' significances seem to guide public opinions at least in two meanings. First, there is a continuous discussion on the problem of 'excluded' or the 'asocial people' in which the media play the role of enforcing factors: newspapers, journals, and the TV easily stereotype some aspects or romanticize the image of the excluded, leading to the 'primacy of personal material' rather than to socio-political attempts to resolve collective problems. Second, politicians are comparably sensitive toward what they interpret as 'public opinion' and some may follow too closely certain stereotyped ideas of the excluded, the risks of 'vagabondage', immigration, or criminality offering even a demagogic channel for reinforcing own political support.

In the psychological communication training, on the other hand, it might be useful to exercise an analysis of personal - and latent - images of one has of his/her clients. Our open qualitative study appears to motivate psychologists with its results and initiate discussion about their own images of the excluded - which can always be investigated with the same method.

The structured procedure of rating the representations of the excluded can also be used as an instrument of communication training since it gives a better chance for comparison of personal profiles and ideas than the free interview method. However, many respondents may feel the readily constructed scales as forcing and some ratings even repulsive. This means that the instructor has to

re-thing the selection of the ratings and to carefully report to his/her subjects how the ratings were collected.

Our findings showed that the image of otherhood is strong even in a welfare society. There are both rational and emotionally weighting attempts to resolve the problem of exclusion. First we should once again ask if this notion is socially necessary at all: at least in people's mind, it seems to cover a multitude of traits, explanations, and categories, without any unanimous content. A social classifications have always its risks. Second, although an emotional sympathy is necessary when analyzing the problems of outsiders one should acknowledge the fact that the causes of exclusion are not person-bound; they are economic, social, and cultural. A holistic but curative scientific attitude seems to be inavoidable both in interpreting the social phenomenon of exclusion and in initiating dialogue with the exclud