

La formalisation conjointe de micro-savoirs professionnels en actes en Économie Sociale Familiale : Apports combinés de l'entretien d'explicitation et de l'analyse conversationnelle dans l'étude d'entretiens d'accompagnement social.

Résumé

Cette thèse porte sur les pratiques d'entretien d'accompagnement social de Conseillères en Économie Sociale Familiale (CESF), identifiées comme source de métaconnaissances sur les savoirs professionnels construits et mobilisés dans l'action professionnelle. Conduite dans le cadre d'une recherche collaborative avec les praticiennes, elle a permis (1) le recueil d'un premier corpus d'auto-enregistrements sonores de leurs pratiques de conseil socio-économique auprès d'individus et de familles ayant des difficultés financières, complété par (2) le recueil d'un second corpus d'enregistrements audiovisuels de sessions de co-analyse associant, dans le cadre d'un dispositif d'autoconfrontation, accompagnée à distance, aux traces de leur activité d'entretien (Theureau, 2010), les professionnelles elles-mêmes, un analyste conversationnel (co-directeur de thèse) et une intervieweuse en explicitation (doctorante). Cette co-recherche praticienne a généré des co-descriptions détaillées des pratiques de ces professionnelles et de leurs savoirs-en-acte.

La conception d'un tel dispositif théorico-méthodologique s'est révélé heuristique et a permis de mettre en visibilité les savoirs incorporés dans les pratiques par les professionnelles. C'est un défi tant du point de vue scientifique que du point de vue des professionnelles embarquées.

Les deux cadres théoriques mobilisés sont l'ethnométhodologie et la phénoménologie via l'analyse de conversation (AC), paradigme d'investigation issu de l'ethnométhodologie (Sidnell et Stivers, 2013), et les entretiens d'explicitation (EdE), situés dans une approche psychophénoménologique développée par Vermersch (2012).

La mobilisation combinée de ces deux approches a permis d'enrichir les sessions de co-analyse basées sur l'autoconfrontation aux entretiens enregistrés, générant des descriptions détaillées de la trame des interactions directement observable dans les enregistrements et des explicitations des expériences subjectives des professionnelles (non directement accessibles à partir des seuls enregistrements de leur activité) (Mouchet *et al.*, 2011). Les personnes accompagnées ont également été associées, quand elles l'ont accepté, à des sessions de co-analyse basées sur l'autoconfrontation aux entretiens enregistrés. La thèse présente et discute principalement les savoirs professionnels qui émergent des co-analyses des entretiens d'accompagnement. Elle aborde également l'analyse du dispositif et de ce qu'il produit, sur les plans de l'autoformation (autoconfrontation), de l'interformation (alloconfrontation) et de la coproduction de métaconnaissances sur les savoirs professionnels du champ d'activité étudié : le Conseil en Économie Sociale Familiale.

Mots-clés : analyse conversationnelle ethnométhodologique ; autoconfrontation ; micro-savoirs professionnels ; entretien d'accompagnement social ; psychophénoménologie.

The joint formalisation of professional knowing-in-action in Family Social Economy: the combined contribution of introspective interview and conversation analysis to the study of social counselling interviews.

Abstract

This thesis focuses on the counselling practices of Family Social Economy Counsellors (CESF), identified as a source of meta-knowledge about the professional knowledge constructed and mobilised in professional action. Conducted as part of a collaborative research project with the practitioners, the study resulted in (1) the collection of an initial corpus of audio self-recordings of their socio-economic counselling practices with individuals and families experiencing financial difficulties, supplemented by (2) the collection of a second corpus of audiovisual recordings of data co-analysis sessions involving, within the framework of a self-confrontation interview, accompanied at a distance, to the traces of their interview activity (Theureau, 2010), the practitioners themselves, a conversation analyst (co-director of the thesis) and an introspective interviewer (doctoral student). This practitioner research generated detailed co-descriptions of the practices of these professionals and their knowing-in-action.

The design of such a theoretical-methodological device proved to be heuristic and made it possible to highlight the embodied knowledge into the practices by the practitioners. This is a challenge both from the scientific point of view and from the point of view of the practitioners involved.

The two theoretical frameworks used are ethnomethodology and phenomenology, via conversation analysis, paradigm research derived from ethnomethodology (Sidnell et Stivers, 2013), and introspective interviews, situated in a psycho-phenomenological approach developed by Vermersch (2012).

The combined use of these two approaches made it possible to enrich the data co-analysis sessions based on self-confrontation with the recorded counselling interviews, generating detailed descriptions of the patterns of interaction directly observable in the recordings and verbalizations of the subjective experiences of the practitioners (not directly accessible from the recordings of their activity) (Mouchet *et al.*, 2011). The users of the counselling service were also involved, when they agreed, in data sessions based on self-confrontation with the recorded interviews. The thesis mainly presents and discusses the practitioner knowledge that emerges from the co-analysis of the counselling interviews. It also looks at the analysis of the design of the research project and what it produces, in terms of self-training (self-confrontation), inter-training (allo-confrontation) and the co-production of meta-knowledge about practitioner knowledge in the field of activity under study: family social economy counselling.

Keys Word: ethnomethodological conversation analysis; self-confrontation interview; practitioner knowing-in-action; counselling practices; psychophenomenology.

A formalização conjunta de micro-saberes profissionais em ato na área da Economia sociofamiliar : Contribuições combinadas da entrevista de explicitação e da análise conversacional no estudo de entrevistas de acompanhamento social

Resumo

(português)

Esta tese incide sobre as práticas de entrevista de acompanhamento social das *Conseillères en Économie Sociale Familiale* (CESF, identificadas como fonte de metaconhecimentos sobre os saberes profissionais construídos e mobilizados na ação profissional. Elaborada no quadro de uma investigação colaborativa com profissionais do terreno (*praticiennes*), a tese permitiu (1) a coleta de um primeiro corpus de auto-gravações áudio das suas práticas de aconselhamento socioeconómico junto de indivíduos e de famílias em situação de dificuldades financeiras, completado pela (2) coleta de um segundo corpus de gravações audiovisuais de sessões de co-análise associando, no quadro de um dispositivo de autoconfronto, acompanhado à distância, com os registos da sua atividade de entrevista (Theureau, 2010), as próprias profissionais, um analista conversacional (co-orientador da tese) e uma entrevistadora em explicitação (a doutoranda). Esta co-investigação profissional gerou co-descrições detalhadas das práticas destas profissionais e dos seus saberes-em-acto.

O desenho de um tal dispositivo teórico-metodológico se revelou heurístico, permitindo tornar visíveis os saberes incorporados nas práticas pelas profissionais. Trata-se de um desafio, quer do ponto de vista científico, quer do ponto de vista das profissionais envolvidas.

Os dois quadros teóricos mobilizados são a etnometodologia e a fenomenologia, pela via da análise conversacional (AC), paradigma de investigação oriundo da etnometodologia (Sidnell et Stivers, 2013), e da entrevista de explicitação (EdE), ancorada numa abordagem psicofenomenológica desenvolvida por Vermersch (2012).

A mobilização combinada destas duas abordagens permitiu enriquecer as sessões de co-análise baseadas no autoconfronto com as gravações das entrevistas de acompanhamento, com descrições detalhadas da trama das interações diretamente observável nas gravações e com explicitações das experiências subjetivas das profissionais (não diretamente acessíveis a partir das gravações apenas) (Mouchet *et al.*, 2011). Pessoas acompanhadas disponíveis foram igualmente associadas às sessões de co-análise baseadas no autoconfronto com as entrevistas gravadas. A tese apresenta e trabalha principalmente os saberes profissionais que emergem das co-análises das entrevistas de acompanhamento. Aborda igualmente a análise do dispositivo e do que permite produzir, nos planos da autoformação (autoconfronto), da interformação (alloconfronto) e da co-produção de metaconhecimentos sobre os saberes profissionais no campo de atividade estudado : o aconselhamento em economia sociofamiliar.

Palavras-chave : análise conversacional etnometodológica ; autoconfronto ; micro-saberes profissionais ; entrevista de acompanhamento social ; psicofenomenologia.