



HAL
open science

La construction d'un cadre pour la confiance : le cas des entretiens de conseil en orientation

Isabelle Olry-Louis, Capucine Brémond

► **To cite this version:**

Isabelle Olry-Louis, Capucine Brémond. La construction d'un cadre pour la confiance : le cas des entretiens de conseil en orientation. Popelard Marie-Dominique (éd.). Les voix risquées de la confiance, Presses de la Sorbonne nouvelle, pp. 29-53, 2010. <halshs-00710635>

HAL Id: halshs-00710635

<https://shs.hal.science/halshs-00710635v1>

Submitted on 22 Jun 2012

HAL is a multi-disciplinary open access archive for the deposit and dissemination of scientific research documents, whether they are published or not. The documents may come from teaching and research institutions in France or abroad, or from public or private research centers.

L'archive ouverte pluridisciplinaire **HAL**, est destinée au dépôt et à la diffusion de documents scientifiques de niveau recherche, publiés ou non, émanant des établissements d'enseignement et de recherche français ou étrangers, des laboratoires publics ou privés.



HAL Authorization

« La construction d'un cadre pour la confiance : le cas des entretiens de conseil en orientation »

Isabelle Olry-Louis & Capucine Brémond

Les entretiens cliniques, entre conversation ordinaire et discours institutionnel

Se démarquant des conversations ordinaires qui s'accomplissent de façon symétrique, informelle et thématiquement non contrainte, les rencontres professionnel/client donnent lieu à des interactions dans lesquelles les rôles sont clairement distribués : le professionnel est supposé détenir un savoir particulier pour lequel le client vient le consulter en attente de conseils appropriés. En raison de l'asymétrie même des places illocutoires, il est attendu dans ce type de rencontre que le client commence à développer un discours « auto-centré » de manière à exposer la situation ainsi que la demande particulière (Cerf & Falzon, 2005). Dans le cas spécifique de l'entretien clinique, des propos chargés d'affects entretiennent un tel discours sur soi.

Les entretiens cliniques sont généralement spécifiés par leur forme peu directive, à travers laquelle le psychologue cherche à comprendre le point de vue du consultant, à coordonner ses propres contributions avec celles de ce dernier et à établir avec lui une relation de confiance (cf. Grossen & Trognon, 2002 ; Salazar Orvig & Grossen, 2008). Ces entretiens varient selon la manière avec laquelle le langage est utilisé et les fonctions qu'on lui attribue, selon les finalités poursuivies – on distingue les entretiens à but de recherche, à but thérapeutique ou à but diagnostique. En dépit de cette hétérogénéité, les entretiens cliniques partagent un certain nombre de caractéristiques communes. Grossen & Trognon (*ibid.*) en retiennent quatre principales : 1/ La rencontre entre le psychologue et le client s'effectue dans un certain contexte institutionnel qui exerce de nombreuses contraintes sur l'interaction (en ce qui concerne notamment la durée et la fréquence des entretiens) ; 2/ Le psychologue et le client occupent des rôles asymétriques et complémentaires qui leur confèrent des positions distinctes par rapport à la parole, le premier devant susciter la parole de l'autre et en « faire quelque chose », le second devant fournir un discours permettant à l'autre d'accomplir interactionnellement ses gestes professionnels ; 3/ Si le déroulement de l'entretien est essentiellement conditionné par les processus interactionnels, il se conforme aussi à des routines ou des formats d'intervention psychologique (Baudouin, Blanchard & Soncarrieu, 2004) ; 4/ Le contenu évoqué durant l'entretien par l'un ou l'autre des interactants peut, par son caractère très personnel, rompre avec certaines règles de politesse (discrétion, évitement de thèmes délicats).

Ces caractéristiques confèrent à l'entretien clinique un statut interlocutif particulier, le distinguant tout à la fois de la conversation ordinaire et du discours institutionnel selon Grossen & Trognon (*ibid.*).

L'entretien de conseil en orientation constitue un type particulier d'entretien clinique à visée diagnostique dans lequel la structure thématique de l'entretien est orientée en référence à des objets privilégiés tels que le passé scolaire et professionnel, la situation et la trajectoire familiale, l'état du projet, les obstacles rencontrés, etc. Il vise à « *aider une personne à trouver la voie professionnelle ou de formation et, plus généralement, la forme de vie qui lui convient le mieux et à s'engager dans la direction qu'elle aura ainsi déterminée* » (Guichard & Huteau, 2007, p. 174).

Implicitement, le psychologue (ici un conseiller d'orientation-psychologue) attend du consultant qu'il lui procure une matière propice à l'élaboration conjointe d'un problème, dans la mesure où celui-ci est supposé peser sur une décision d'orientation ; de son côté, le consultant attend du conseiller psychologue qu'il l'aide à identifier ce qui fait problème et à en parler.

La confiance dans l'entretien de conseil en orientation

Quelle place prend la confiance dans ce type d'entretien ? Il convient tout d'abord de la distinguer de confidences rencontrées dans d'autres situations.

Par rapport aux confidences susceptibles de surgir dans la conversation ordinaire sous une forme spontanée, informelle et bidirectionnelle, celles propres à l'entretien de conseil en orientation présentent un caractère unidirectionnel, les rôles de confident et de confieur étant d'emblée distribués entre le conseiller et le consultant. En effet, si les premières s'inscrivent bien dans une relation amicale symétrique où elles peuvent avoir pour seuls buts de se faire connaître de l'autre et de renforcer une relation intime, les secondes visent d'abord à nourrir l'entretien de conseil en orientation, s'avérant de ce fait, au moins pour une part, attendues, voire prescrites.

Parallèlement, contrairement à ce que l'on observe pour d'autres types d'interactions avec un professionnel, comme l'interaction de service (Filliettaz, 2007), le seul caractère auto-centré ne suffit pas à spécifier le discours intime du confieur puisque ce genre de discours traverse la quasi-intégralité des corpus d'entretien de conseil en orientation. Dans ce cadre, faire une confiance ne signifie pas seulement « parler de soi » (Traverso, 2007 ; Weigand, 2007), mais bien communiquer intentionnellement à l'autre – un psychologue ici – quelque chose de particulier sur soi-même (sentiment profond, récit d'un événement tenu secret, aspect de sa vie privée) qui présente « une certaine valeur » aux yeux du locuteur, en référence à sa problématique d'orientation.

Reprenons les caractéristiques discursives principales de la confiance afin d'envisager la manière dont elles peuvent s'appliquer à l'entretien de conseil en orientation.

1. L'émergence de la confiance dépend en partie de la nature du *cadre socio-discursif* dans lequel s'inscrit l'échange. On sait que certains lieux facilitent les confidences du fait de leurs caractéristiques spatiales : espaces clos, isolés, prêtant au rapprochement physique. Par ailleurs, comme elle est caractérisée par l'échange de propos *a priori* privés et non diffusables, la confiance survient préférentiellement dans des cadres assurant son caractère privé : lors d'échanges conversationnels entre personnes intimes de confiance, lors d'échanges avec un professionnel tenu sous serment de confidentialité, etc. L'entretien de conseil en orientation, qui s'inscrit d'emblée dans un espace clos et privé où le caractère confidentiel des échanges est explicité devrait constituer un cadre propice à l'émergence de la confiance.

2. Lorsque la confiance fait irruption dans l'interaction, son ouverture est marquée par une *rupture* apparente de registre thématique et/ou conversationnel. Selon le niveau de discours dans lequel elle s'inscrit, la confiance peut être diversement appréhendée comme le signale Kerbrat-Orecchioni (2005) :

(a) si elle se limite à un énoncé, elle renvoie à un acte de langage ;

(b) si elle s'étend sur une séquence plus longue, on parlera plutôt d'« activité », les types

d'activités se définissant par des critères « internes », indépendamment des événements dans lesquels ils s'inscrivent, pouvant alors prendre la forme d'une argumentation ou d'un récit ;
(c) si elle est coextensive à l'interaction, on parlera enfin d'événement communicatif comme dans les scènes de confiance du théâtre classique.

Notre attention portera aussi bien sur la dimension conversationnelle de la rupture (pause, silence...) que sur le changement de registre thématique qui l'accompagne. Sans pouvoir caractériser la nature des objets de discours introduits par l'entrée en confiance, nous noterons, comme le souligne Traverso (2007), que la confiance est souvent caractérisée par l'apport d'informations nouvelles (intimes ou secrètes) ou par un « épanchement », lesquels peuvent paraître « déplacés » par rapport au cours de l'interaction. Ces déplacements thématiques intimement liés à l'entrée en confiance posent le problème de leur validité au sein de l'espace discursif institutionnel établi. Comme le note Sitri (2001, p. 170), dans tout contexte institutionnel, « il existe des types de contraintes qui règlent non pas le « comment dire » mais, en amont, le « quoi dire ? », autrement dit le choix même des objets de discours ». Nous verrons dans quelle mesure les déplacements thématiques portant sur les objets de la confiance peuvent au contraire être attendus dans le cadre des entretiens de conseil en orientation et de quelle manière ils contribuent à nourrir l'objet de travail qui réunit les participants.

En outre, tout en englobant dans notre analyse des cas où la confiance apparaît d'emblée dans l'échange, intégrant les conditions même du cadre défini, nous nous intéresserons plus particulièrement aux conditions d'émergence de la confiance en tant qu'activité spécifique.

3. La confiance est une *activité co-gérée*. Si elle est introduite par le confieur, son déploiement dans l'interaction dépend de la posture d'écoute adoptée par le confident. *A minima*, le confident devrait accepter de laisser la place à la parole du confieur potentiel par une posture d'écoute stable, sans fuite ni changement de registre thématique (Traverso, 2007). Pour favoriser le déploiement du discours de dévoilement de soi, une telle posture devrait au préalable prendre appui sur la ratification, par le conseiller, de l'espace discursif ouvert par le consultant. Ainsi, l'énonciation de la confiance devrait être facilitée dès lors que celle-ci aura fait l'objet d'une acceptation mutuelle par les partenaires. Comme le montre Filliettaz (2007), si le dévoilement de soi est un indice d'émergence potentiel de la confiance, sa ratification initiale et progressive dans l'échange par le confident permettra seule d'ancrer réellement la confiance dans l'interaction, faisant de la confiance un lieu potentiel où la relation est confortée. Cette activité relationnelle à risque, transgressant la « loi de modestie » et exposant fortement les « faces » du confieur et du confident (Goffman, 1974) ne pourrait alors s'accomplir sans avoir fait l'objet d'une négociation, à des degrés divers.

De manière générale, nous considérerons donc que lorsque le consultant livre une confiance au conseiller psychologue, il attend de celui-ci en retour non pas une simple appréciation comme dans le cas d'un récit conversationnel, mais bien une élaboration à laquelle il entend d'ailleurs bien prendre part.

L'analyse de corpus

Le corpus[□] est constitué par 64 entretiens de conseil en orientation en direction d'adultes ou de jeunes adultes reçus dans diverses structures – Centre d'Information et d'Orientation, Centre de Bilans, Mission Locale – par des psychologues de l'orientation en fin de formation[□] à l'Institut National d'Étude du Travail et d'Orientation Professionnelle (I.N.E.T.O.P./ C.N.A.M.). Menés sur leur terrain de stage, ces entretiens ont été enregistrés et retranscrits par leur soin afin de porter un regard critique sur leurs pratiques. Très dépendant du profil du consultant, en termes d'âge, d'expérience professionnelle, d'élaboration du projet, d'aisance dans l'expression, notamment en matière de récit de vie, le matériau recueilli est aussi fortement infléchi par les modes d'intervention du conseiller, comme cela a pu être observé pour d'autres types de dialogues (Olry-Louis, 2008). En dépit de leur grande diversité dans la forme plus ou moins directive comme dans la durée (35 à 90 minutes), les entretiens de conseil en orientation recueillis ici ont pour point commun de chercher à approfondir le traitement d'un problème particulier qui s'avère crucial pour le devenir du consultant, à partir d'une alliance de travail établie avec lui. Pour les psychologues professionnels de l'orientation, tenir conseil est en effet « *une méthode d'action pour faire face à l'événement, pour fonder une décision, pour faire face à l'inconnu* » (Lhotellier, 2000, p. 30). Cette méthode d'action procède d'une tradition humaniste centrée sur la personne dans l'ici et le maintenant dans laquelle celle-ci est considérée sujet de son histoire et capable de se développer de manière constructive (Rogers, 1942).

Sur la base de ce corpus et en référence au cadre spécifique à l'entretien de conseil d'orientation précédemment défini, nous proposons de caractériser les confidences échangées eu égard :

(a) au cadre interactif en observant le mode d'entrée dans l'échange, notamment le discours sur le contrat de départ, quand il existe,

(b) au discours du confieur, en observant son mode d'ancrage énonciatif (Ducrot, 1980), les traces d'affects et de tension, les marqueurs de la confidentialité (Kerbrat-Orecchioni & Traverso, 2004) ainsi que les marqueurs du « difficile à dire » (Pop, 2007)

(c) aux tours de parole, en observant comment s'effectue la renégociation des objets du discours.

Le développement conversationnel des confidences au fil des échanges sera examiné à la lumière de cinq exemples. L'analyse se centrera sur les modes d'entrée en confiance, sur l'énonciation de la confiance par le consultant et son traitement par le conseiller, puis sur sa clôture. On s'attachera dans le même temps à esquisser les divers contenus des confidences rencontrées. Pour chaque cas présenté, l'extrait d'entretien sera précédé d'un bref exposé concernant la situation du consultant et le type d'entretien engagé.

L'émergence de la confiance et son traitement au cours de l'entretien

Comment émerge la confiance dans l'entretien de conseil ? Adoptant une perspective dialogique, nous posons l'hypothèse selon laquelle il ne peut y avoir confiance que lorsque l'allocutaire l'entend comme telle et encourage son énonciation, le cadre de l'entretien clinique

□

□ Ce corpus nous a été confié par Christine Bigeon, Nicole Baudouin, Annie Dreux et Manon Pouliot, Conseillères d'orientation-Psychologues formatrices à l'INETOP, qui l'ont constitué à des fins de formation. Qu'elles en soient ici vivement remerciées.

□ Élèves conseillers d'orientation psychologues en seconde année de formation ou étudiants du Master Professionnel « Psychologie et pratiques de l'orientation professionnelle » de l'INETOP.

jouant ici un rôle crucial pour le conseiller et pour le consultant. Nous allons donc nous attarder successivement sur le rôle de l'allocataire et sur l'importance du cadre.

En premier lieu, on notera que la co-construction de l'entrée en confiance est presque toujours attestée par des procédés discursifs de ratification. Celle-ci peut être simple – le consultant vérifie au préalable auprès du conseiller qu'il est autorisé à aborder un objet discursif potentiellement déviant du fait de son caractère personnel – ou double comme dans l'extrait 1, où au premier mouvement s'en ajoute un second au cours duquel le conseiller fait entendre au consultant qu'il est libre d'évoquer ou non des contenus intimes.

Extrait 1 – «*Double ratification* »

M. C., titulaire d'un Bac Professionnel, cherche à explorer de nouvelles pistes professionnelles après plusieurs expériences diversifiées. Dans le cadre de la prestation ANPE « objectif projet individuel », il bénéficie d'une aide personnalisée auprès d'un conseiller pendant 3 mois. Au cours de ce second entretien avec le conseiller, celui-ci fixe d'emblée à M. C. l'objectif de retracer les parcours scolaire, professionnel et personnel. L'extrait suivant intervient peu après le début de l'entretien, alors que M. C. achève de décrire l'une de ses expériences professionnelles.

MC21 – [...] C'était vraiment super et ça s'est bien passé.

C22 – Et cette expérience s'est terminée ...

MC22 – Oui malheureusement, c'est une grosse déception pour moi.

C23 – Que s'est-il passé ?

MC23 – Ben en fait c'est dû à ma vie privée (silence).

C24 – Ah d'accord.

MC24 – Ben en fait, je suis divorcé, j'ai un fils de 6 ans maintenant et le divorce s'est très mal passé et ... euh ... comment vous expliquer ... (tousse, se recule de la table).

C25 – Si cela est douloureux, vous n'êtes pas obligé de m'en parler.

MC25 – Si, si, ça ne me dérange pas, c'est juste que sur le moment, tout ça m'a beaucoup pesé, je me suis fait attaquer gratuitement, c'est-à-dire que le père de mon ex- femme et sa mère venaient m'embêter au boulot. Donc du coup, au boulot on me demandait des explications et c'est vrai qu'au bout d'un moment j'ai explosé parce que j'ai eu tellement de pressions, de déceptions, je ne pouvais plus rester dans cet environnement, enfin on va dire dans son environnement à elle, son entourage, sa famille, tous les gens qu'il y avait autour. Je me suis retrouvé bloqué, j'ai explosé et il a fallu que je parte, c'était plus possible.

C26 – Si je comprends bien, on peut dire que vous avez tout plaqué.

MC26 – Oui, c'était plus possible et pourtant, enfin, voilà, j'ai une grosse déception parce que j'adorais ce boulot, l'ambiance, le boulot en lui-même était bien, mon chef était super et les gens qui bossaient dans le magasin commençaient à me connaître, donc ça se passait super bien. C'est ce départ forcé ... enfin j'en pouvais plus, je ne supportais plus tout ça et c'est bien dommage.

C27 – On sent bien que cela a été difficile pour vous de partir parce que lorsque vous parlez de cet emploi, on sent que cela a été très enrichissant et épanouissant pour vous. J'imagine à quel point cela a dû être difficile pour vous de quitter cet emploi dans lequel vous vous sentiez bien à cause de problèmes d'ordre privé.

MC27 – Oui, c'est vraiment ça qui a foutu en l'air mon boulot ... ouais ... grosse déception ... gros regret. (Silence).

C28 – Par la suite, vous n'avez pas réussi à retrouver sensiblement le même emploi ?

Dans cet extrait, en disant « *Ben en fait c'est dû à ma vie privée* », puis en marquant un silence, le consultant signale à son interlocutrice que, pour répondre à sa requête, il va devoir franchir une barrière l'amenant sur le terrain de la sphère privée (M.C.23), ce à quoi la conseillère donne son plein accord (C24). Le consultant entreprend alors de mettre en mots les événements qui ont traversé sa situation personnelle, ce qui s'avère difficile à dire (M.C.24). En ajoutant « *si cela est douloureux, vous n'êtes pas obligé de m'en parler* », la conseillère donne au consultant la possibilité de ne pas franchir ce cap plus avant (C25), possibilité rejetée par ce dernier (M.C.25). A la manière de pas de danse esquissés en préalable par chacun des interactants, cette ratification

mutuelle a pour effet de les engager tous deux dans l'énonciation de la confiance par le consultant. Dès lors, on peut relever dans les dires une accumulation de « je » qui témoigne d'un mode d'ancrage énonciatif auto-centré (« *je me suis retrouvé bloqué, j'ai explosé et il a fallu que je parte, c'était plus possible* »). La conseillère accorde à cette parole une certaine place à travers les deux reformulations-reflets qu'elle propose à la suite (C26 et C27), au moyen desquelles elle fait en quelque sorte entendre à l'autre ce qu'il vient de dire. On remarquera à ce point de l'analyse que, conversationnellement, les rôles se sont inversés par rapport au début de l'extrait : depuis M.C.23, le consultant est devenu l'initiateur de propos auxquels la conseillère réagit. Il faut attendre C 28 pour que celle-ci reprenne la main en clôturant cet échange, au moyen d'une question fermée recadrant vers le thème initial, celui du type d'emploi tenu. Malgré cette tentative, tous deux vont revenir assez longuement, quelques tours de parole plus loin, sur le détail des circonstances dans lesquelles M. C. a quitté sa ville et celles dans lesquelles il accueille aujourd'hui son fils. Pour cet exemple, la confiance ne tient donc pas seulement dans quelques tours de parole, mais constitue une activité propre qui nécessite plusieurs développements successifs au cours de la rencontre.

Par rapport à ce schéma type de ratification comme préalable à la confiance, on peut observer quelques variantes. Nous en présentons deux pour lesquelles la confiance peine à être livrée, soit parce que le conseiller n'en laisse pas la place, le consultant tentant alors d'opérer cette ratification à rebours, tout à la fin de l'entretien (cf. extrait 2), soit parce que d'un commun accord, les interlocuteurs ont admis la possibilité de la taire (cf. extrait 3).

Extrait 2 – « *J'ai juste un truc* »

S. est un jeune homme de 22 ans titulaire d'un BEP en recherche d'emploi, reçu dans une Mission Locale où il candidate à une formation en alternance. Après une succession de questions fermées à visée informative auxquelles de brèves réponses sont apportées, l'entretien se clôt ainsi :

C83 – Voilà. Vous avez des questions ?

S83– Heu ben non, je pense pas ... Enfin si, parce que j'ai pas ..., y'aurait en fait moi, j'ai juste un truc où j'ai un peu de mal pendant l'entretien d'embauche. Et donc on fera ... je sais pas comment ça s'appelle, genre des ateliers pour apprendre un peu à parler, je sais pas comment vous expliquer.

C84 – Oui, je vois ce que voulez dire. Pour faire des simulations ?

S84– Oui, voilà. Enfin non, même pas des simulations, mais des conseils, des trucs à dire, parce que c'est vrai, des fois, j'ai un peu de mal à trouver mes mots aussi.

C85 – D'une façon ou d'une autre, vous aurez ça ici. Alors je sais pas si ce sera spécialement par un atelier ou pas mais heu ... ah bah si, je l'avais oublié, on a un atelier de communication professionnelle, donc je pense que ça devrait répondre à vos attentes. Pourquoi, vous pensez que c'est un problème de confiance en vous ?

S85– Franchement, j'en ai aucune idée. Je sais pas, j'ai pas de mal à parler avec les gens, enfin c'est vrai que je parle pas beaucoup d'habitude, enfin c'est pas un problème avec les gens, mais c'est vrai qu'en entretien, je sais pas ... Il y a des fois, les mots viennent pas. Je ne sais pas du tout pourquoi.

C86– D'accord. Ben pour ça, normalement, ça devrait être bon. Voilà, c'est super. Vous êtes libre.

Dans l'extrait 2, le registre de l'entretien est tel qu'aucune parole personnelle ne peut s'énoncer de la part du jeune adulte reçu dans une Mission locale. Dans les dernières minutes de l'entretien, en réponse à la possibilité ultime laissée par la conseillère de poser des questions (C83), le consultant prend le risque d'introduire une mini-confiance, laquelle est censée justifier la question qu'il pose (S.83). En dévoilant « *j'ai juste un truc où j'ai un peu de mal pendant l'entretien d'embauche* », dans le même temps qu'il demande « *y'aurait en fait, ... je sais pas comment ça s'appelle, genre des ateliers pour apprendre un peu à parler ?* », on ne peut

finalement pas savoir si le consultant rend ainsi sa requête légitime ou cherche à dire quelque chose de lui. D'ailleurs, la conseillère hésite visiblement entre un mode de réponse purement informatif (C84 et début C85) ou plus investigatif, même si la forme reste celle d'une question fermée (fin C85 : « *pourquoi, vous pensez que c'est un problème de confiance en vous ?* »). À l'issue de la réponse du consultant (S.85) qu'elle juge peut-être peu exploitable, elle choisit de clore à la fois ce fugace moment de confiance et l'entretien lui-même par « *voilà, c'est super. Vous êtes libre.* » (C86). Avec cet exemple, on est en présence de ce qu'on pourrait appeler un format minimal de confiance prenant la forme d'un bref épanchement qui remplit une fonction argumentative très explicite dans le dialogue. On a aussi le sentiment que, traité autrement, ce modeste acte de parole aurait pu donner lieu à un tout autre type de travail psychologique.

Extrait 3 – « *Je vous raconterai aussi* »

Mme B. L., 41 ans, enseignante en formation d'adultes est bénéficiaire d'un bilan de compétences. Elle rencontre la conseillère stagiaire pour un premier entretien dont l'objectif est d'évoquer la confidentialité du bilan, de comprendre la problématique de sa cliente et de valider avec elle les étapes à venir du bilan.

C51 – Donc c'est pas vraiment un problème de perdre un emploi, de se retrouver au chômage, mais c'est plus un problème de poste qui pourrait disparaître et de se repositionner ailleurs en fait ?

BL51 – Voilà, en fait, le fait d'être ... euh ... parce que, en début d'année, j'ai eu des soucis ...

C52 – Hum hum

BL52 – Je vous en parlerai peut-être un peu plus, c'est plus personnel ... euh ... et comme en fait j'arrivais pas à obtenir ce que je voulais ... euh ... moi je me suis vue ... euh ... démissionner de l'Éducation Nationale et là ça aurait été grave en fait.

C53 – D'accord.

BL53 – Mais je n'ai pas démissionné donc. En fait, même si je perds ce poste [...]

...

C76 – Il faudra doubler le temps qu'on a ensemble. Donc, là le premier outil que je vais vous proposer c'est, j'ai appelé ça récit de vie, on peut appeler ça ligne de vie, c'est les événements marquants aussi bien personnels que professionnels. Tous les outils que je vais vous présenter vous aurez la possibilité de les accepter ou de les refuser.

BL76 – Hum hum, oui oui.

C77 – On ira aussi loin que vous voudrez aller hein. Il n'y a aucune obligation à dire certaines choses si c'est personnel ou

BL77 – Oui oui d'accord.

C78 – Je ne vous forcerai pas, c'est à vous de voir ce que ça peut vous apporter.

...

BL101 – [...] Sur le premier poste j'avais donné mon vieux CV qui était actualisé dans le sens où il y avait toutes les informations nécessaires mais au niveau de la présentation, il était d'un triste ! Ça reflétait peut-être ... enfin bon vous verrez ...

C102 - ... votre état d'âme du moment.

BL102 – Voilà.

CL103 – En fait le CV il pourra être construit à ce moment-là car on aura fait tout ce travail là avant.

...

BL108 – Au cours de cet entretien, je me suis sentie vraiment nulle. Je vous raconterai aussi ...

...

BL111 – C'est important que je m'entraîne à l'entretien d'embauche. Savoir ce qu'il faut dire et ne pas dire.

Par contraste, l'extrait 3 donne à voir une négociation explicite du choix de l'objet du discours par les deux interlocutrices en cours d'entretien. Comme dans l'extrait 1, la consultante a l'initiative de l'évocation d'événements très intimes, qu'elle ne fait ici que suggérer avec « *en début d'année, j'ai eu des soucis ...* » (B.L.51). En effet, au lieu d'être encouragée par le « hum, hum » de la conseillère (C52) à entrer en confiance, elle choisit unilatéralement de s'en tenir là

pour cette fois-ci, tout en laissant une porte possible pour l'avenir (B.L.52 ; « *Je vous en parlerai peut-être un peu plus, c'est plus personnel* », ce qu'accepte la conseillère (C53). Il faut signaler ici qu'il s'agit d'un premier entretien qui devrait en précéder d'autres. En effet, la consultante est engagée dans une démarche de bilan de compétences auprès de la conseillère, bien que cette dernière ne soit pas habilitée, en tant que stagiaire, à le diriger seule, d'où le soin redoublé dont elle fait preuve à l'égard de la déontologie comme on le voit un peu plus loin dans l'entretien. Effectivement, à trois reprises (C76, C77, C78), la conseillère signale à son interlocutrice qu'elle peut faire valoir une véritable liberté d'action dans cette démarche, celle d'accepter ou de refuser les outils qui lui sont proposés, celle de dire ou de taire les événements marquants. Tout se passe comme si, une fois qu'elle avait repéré l'importance pour la consultante de l'objet du discours tu, la conseillère reprenait à son compte (c'est-à-dire validait ultérieurement) la liberté de dire ou de ne pas dire de la consultante. Parallèlement, elle montre un peu plus tard dans l'entretien en achevant une phrase de son interlocutrice (C102 : « *...votre état d'âme du moment* ») qu'elle a fort bien compris quelle était la charge émotionnelle de ce qui était tu. Dans ce qui suit, l'attitude de la consultante consistant à annoncer une (autre) confiance à venir (B.L.108 : « *je vous raconterai aussi ...* ») semble renforcée, à rattacher sans doute à la reprise de la thématique de la gestion de son propos au sujet de ce « *qu'il faut dire et ne pas dire* » (B.L.101).

Dans cet exemple, la confiance est annoncée et différée plus ou moins explicitement à une date ultérieure, et ce en accord entre les deux interlocutrices qui reviennent l'une ou l'autre sur ce contrat tacitement négocié à plusieurs moments de l'entretien, sous la forme chaque fois d'un ou deux tours de parole.

L'exemple qui suit (extrait 4) illustre la manière avec laquelle la confiance peut être traquée par le conseiller dont l'insistance manifeste la volonté de « forcer les portes de l'intime » pour susciter une réponse plus développée, plus authentique aussi. L'entretien porte jusqu'ici sur l'histoire universitaire de la consultante, lequel est guidé par le questionnement de la conseillère, la consultante s'exprimant brièvement. Le passage choisi commence par une question ouverte de la conseillère concernant les raisons de l'intérêt de la consultante pour le droit public (C81), question à laquelle celle-ci répond de façon étonnamment longue par rapport à ce qui précède.

Extrait 4 – « *Le droit comme riposte* »

F., âgée de 26 ans, est titulaire de deux masters en droit et inscrite en thèse de doctorat mais souhaite un emploi. Envoyée par l'ANPE dans le cadre de prestation « objectif recherche emploi », elle fait l'objet d'un suivi auprès de la conseillère. Suite à sa candidature à un emploi de juriste, F. a sollicité cet entretien pour se préparer à une rencontre avec son employeur potentiel prévue en fin de journée. La conseillère, elle, souhaite s'appuyer sur cette préparation pour chercher à élucider les motivations de la consultante.

C81 - D'accord, vous m'avez dit que ça vous intéressait. Pourquoi ça vous intéressait ?

F81 – Bon je crois que déjà c'était une découverte surtout au niveau des contentieux administratifs qu'on pouvait, qu'un administré pouvait s'attaquer à une administration [...] Et dans le droit administratif, j'ai découvert en fait qu'on pouvait se retourner contre une administration, contre une autorité administrative et parfois avoir gain de cause. Là, ça me concerne et c'est ça qui a déclenché, le fait qu'on ait la possibilité de faire qu'on perde vos colis, que vous pouviez vous retourner contre la poste et être dédommagé, des choses comme ça, ça m'a vraiment, déjà au début, ça m'a étonnée et là ça a pris mon attention et j'ai commencé à m'intéresser à la matière ...

...

C87 – D'accord. Donc en fait, le droit public vous a intéressée parce qu'au départ vous avez été étonnée. C'est ça ?

F87 – Hum hum ...

C88 – C'est l'étonnement qui a suscité l'intérêt en fait, c'est la découverte on pourrait dire.

F88 – Oui.

C89 – C'est un peu ça (silence). Et cette découverte a suscité vraiment un intérêt, et là vous dites : « bah voilà c'est ça ».

F89 – Oui.

C90 – Donc voilà vos motivations, voilà pourquoi vous aimez ça, parce que pour vous c'était quelque chose que vous n'aviez pas envisagé qui était possible, que ça existait quand vous êtes rentrée dans la filière du droit.

F90 – En fait mon entrée dans la filière du droit c'est une très longue histoire. Je raconterais pas par là c'est parce que moi j'étais au Cameroun les deux premières années. Mon père et ma mère se battaient tout le temps et papa disait tout le temps qu'il va vendre la maison, vendre la maison, qu'on va se retrouver dans la rue. Et comme je voulais pas, me suis dit vais aller apprendre le droit, je vais connaître tout (rires). Et quand je suis allée à la fac, je suis allée faire du droit parce que lui, il voulait pas, il voulait que je fasse lettres. Je lui ai dit que je ferais du droit contre sa volonté, il a dit qu'il paierait pas mes études. Et j'ai fait le droit des personnes, le droit des biens, j'ai posé toutes les questions pour pouvoir riposter à mon père (rires). C'était juste pour ça et puis là j'ai vu droit administratif. La bataille s'est pas calmée mais j'ai fait mes études quand même pour apprendre du droit, pour me battre contre mon père.

C91 – Oui et puis quoi qu'il arrive, vous avez les notions maintenant et vous savez quoi faire tout de même (rires). (Silence). D'accord, mais est-ce que le droit c'est quand même quelque chose qui vous intéresse vous, dans lequel vous vous voyez faire carrière ?

F91 – Oui.

Dans sa longue intervention, l'énonciation est le plus souvent impersonnelle (cf. F81 : « *c'était* », « *qu'on pouvait* », « *qu'un administré pouvait* », « *qu'on ait la possibilité* », « *que vous pouviez* »), sauf lorsque la consultante fait allusion à son étonnement (« *j'ai découvert* », « *là ça me concerne* », « *ça m'a étonnée et là ça a pris mon attention et j'ai commencé à m'intéresser à la matière ...* »), ce qui explique sans doute la reformulation écho de la conseillère qui reprend un peu plus loin en l'interrogeant l'idée de cet étonnement originel (C87). N'obtenant guère de réponse à sa question (F87 : « Hum hum »), elle réitère sa relance à trois reprises, sous la forme de reformulations-miroirs, avec les mêmes mots quasiment pour les deux premières interventions (C88, C89) puis en introduisant l'idée que « *ça existait quand vous êtes rentrée dans la filière du droit* » (C90). Après avoir simplement confirmé les deux premières reformulations de la conseillère (F88, F89), la consultante accepte à ce moment-là d'entrer en confiance (F90). Le changement de positionnement énonciatif, introduit par « *c'est une très longue histoire* », devient manifeste : les propositions sont hachées, le style tellement direct et abrégé qu'il en est souvent incorrect du point de vue de la concordance des temps par exemple (« *papa disait tout le temps qu'il va vendre la maison* »), l'opposition frappante entre les opinions véhiculées par les énoncés introduits par « je » et « il » (« *Et quand je suis allée à la fac, je suis allée faire du droit parce que lui, il voulait pas, il voulait que je fasse lettres. Je lui ai dit que je ferais du droit contre sa volonté, il a dit qu'il paierait pas mes études* »). Le retour à un discours plus distancié s'observe lors du dernier énoncé (« *La bataille s'est pas calmée mais j'ai fait mes études quand même pour apprendre du droit, pour me battre contre mon père* »). Après avoir marqué dans un premier temps qu'elle l'avait entendue (C91 : extension, puis rires partagés), la conseillère recentre l'objet du discours sur le présent et sur la valeur du droit aux yeux de la consultante (« *D'accord, mais est-ce que le droit c'est quand même quelque chose qui vous intéresse vous, dans lequel vous vous voyez faire carrière ?* »), ce qui a pour effet de susciter (à nouveau) une confirmation minimale de la consultante. On est donc ici dans le cas de figure où la confiance, en temps qu'épanchement de soi marqué par un recentrage énonciatif, se limite à un seul tour de parole et prend la forme de ce que certains rapprochent d'une révélation (Traverso, 2007). On notera que, malgré l'insistance de la conseillère à obtenir une réponse « vraie » quant aux motivations profondes de la consultante, on ne peut considérer ici que la confiance est extorquée, à la

différence de ce que l'on peut observer pour l'aveu, dont le caractère est public. Il ne s'agit pas davantage d'une confession qui surviendrait à partir de la seule initiative de la personne. Nous avons ici affaire à une confiance qui, bien qu'elle s'avère fortement encouragée par la conseillère, reste librement consentie sous le sceau du secret dans le cadre d'un entretien clinique et s'exprime comme une bouffée, en un seul tour de parole.

Avec ces quatre exemples passés en revue, on a vu la façon dont la confiance peut survenir ou être empêchée en cours d'entretien, la co-construction du lien confidentiel dans la dynamique de l'échange s'avérant alors déterminante. Nous allons maintenant nous attarder sur un cas dans lequel la confiance surgit dès que le cadre de l'entretien est posé et se déploie de manière coextensive à l'interaction, en s'apparentant alors à un événement communicatif.

Le cadre de l'entretien comme unique déclencheur de la confiance

Les situations de communication ont été définies comme des cadres de contraintes psychosociales caractérisées par leurs finalités, par l'identité des participants et par les circonstances qui préfigurent la façon de mettre en scène le discours (Charaudeau, 2004). S'exprimant quelquefois sous forme de contrats de communication, c'est-à-dire comme « *ce qui parle avant que quiconque ait parlé, ce qui est compris avant même qu'on l'ait lu* » (*ibid.*, p. 112), ces situations constitueraient un cadre, un contexte qui s'imposerait en quelque sorte de l'extérieur aux interlocuteurs et qui préexisterait à l'interaction.

Si les entretiens cliniques au sens large fixent d'emblée un cadre intime propice à la confiance, les entretiens de conseil en orientation de notre corpus témoignent tous, lors des premiers échanges, de la préoccupation du conseiller à souligner auprès du consultant le caractère confidentiel des propos à venir, préoccupation d'autant plus indispensable qu'est sollicitée l'autorisation du consultant quant à l'enregistrement audio de la conversation. On s'attend donc ici à ce que l'entrée en confiance puisse s'intégrer à l'espace discursif ouvert par le cadre conversationnel et institutionnel de l'entretien de conseil en orientation. Caractérisé par la possibilité de se confier librement, ce cadre institue en effet le dévoilement de soi comme objet de discours possible. La confiance devrait ainsi pouvoir parfois s'instaurer dans l'échange sans pré-requis relationnel, du seul fait de l'existence de ce cadre. C'est ce qu'illustre l'extrait 5. Les trois passages reproduits ici correspondent aux propos introductifs, à ce qui s'échange quelques tours de parole plus loin et, enfin, à la clôture de l'entretien. Nous commenterons successivement ces trois moments.

Extrait 5 – « *Pleurs* »

Monsieur R.B., âgé de 45 ans, est en situation de chômage longue durée depuis 3 ans. Suivi par l'A.N.P.E. de Pantin, il est adressé à un organisme d'orientation où il vient pour un entretien avec une conseillère.

C1 – Bonjour Monsieur R. B., asseyez-vous, je vous en prie. Je suis psychologue de l'orientation professionnelle, on a dû vous le dire ?

RB1 – Oui, oui, le Monsieur qui m'a reçu à l'A.N.P.E. m'a dirigé vers vous.

C2 – Aujourd'hui, on va avoir un entretien pour faire connaissance, parler de vous, voir un petit peu où vous en êtes, ce que vous recherchez. Me permettez-vous de prendre des notes, pendant notre entrevue ?

RB2 – Oui, oui, allez-y, y'a pas de problème.

C3 – Alors dites-moi, qu'est-ce qui vous amène ici ?

RB3 – Mon conseiller A.N.P.E, je suis inscrit à l’A.N.P.E. de Pantin, c’est lui qui m’a suggéré de venir ici car ... (pleurs) je suis au bout du rouleau ... (pleurs). Je sais pas ce qui se passe, c’est pas facile avec les mots (pleurs), la vie s’en va (pleurs). Excusez-moi.

C4 – Je vous en prie, on est là pour ça.

RB4 – Tout va de travers. J’ai plus envie, plus goût à rien. Tout s’écroule. Travailler dans une usine, refaire ce que j’ai fait avant, j’en suis plus capable. J’ai essayé au départ, j’ai même fait un stage de remise à niveau technique, dans mon domaine professionnel : vous savez, les nouvelles machines, les nouvelles techniques. J’ai rien trouvé comme emploi. J’ai même rencontré trois employeurs. Mais pour eux, j’étais pas rentable.

C5 – Dans quelle branche travailliez-vous ?

RB5 – Dans l’offset, Madame. C’est une branche où il faut tout de suite être rentable et productif.

C6 – Vous pouvez m’expliquer ?

.....

[RB en vient très vite au récit de son existence : divorce, endettement, perte du logement, violences familiales, alcoolisme.]

...

C23 – Qu’est-ce que vous aimiez quand vous étiez enfant ?

RB23 – Lire, j’adorais ça. Je lisais beaucoup. Je m’enfermais pour lire. Sinon, j’avais pas de hobby spécial. Le sport, j’aimais bien la boxe, j’ai pratiqué aussi.

C24. – Qu’est-ce que vous aimiez lire ?

RB24 – Des romans. J’étais bon en rédaction à l’école. Le fait de les écrire, je les savais et je les racontais. C’était une passion. J’aurais aimé être écrivain. J’ai beaucoup de respect pour les écrivains. Un jour, j’ai pris un stylo et je me suis dit que j’allais écrire un livre, mais je ne savais pas par quoi commencer.

C25 – Et après l’école ?

RB25 – Quand on est arrivé du Portugal en 1968, on nous a loué deux caves à Vitry sur Seine. En plus, je suis né à la campagne, on n’avait pas l’électricité, on connaissait rien. Arrivé en France, je me souviens, j’avais six ans, à cet âge-là on a des souvenirs. Avec ma sœur Amélia (on se séparait jamais), quand on est arrivé au moment de Noël, c’est un truc que j’oublierai jamais de ma vie : à quatre heures, après l’école, on courait se coller le nez sur les vitres des magasins de jouets et sans blague, on restait comme ça jusqu’à neuf heures le soir. Il fallait que le magasin ferme pour qu’on décolle, et puis les caves, on n’avait pas trop envie d’y rentrer. Pourtant, on était une famille très soudée ? C’est des bons souvenirs.

.....

L’entretien se clôture ainsi :

C58 – Il y a certainement un travail à réaliser pour retrouver vos valeurs.

RB58 – Il faut que je sorte la tête du sable.

C59 – Oui, on peut dire la chose comme vous dites. Que proposez-vous alors ?

RB59 – On peut fixer un rendez-vous ? J’aimerais bien construire quelque chose de nouveau. Il faut que je trouve pourquoi tout a lâché autour de moi.

C60 – Je n’ai pas de réponse, mais je peux vous proposer qu’on essaie de clarifier un peu les choses pendant le bilan.

RB60 – Merci à vous.

Les deux premiers tours de parole, initiés par la conseillère, ont pour but de préciser le cadre de l’entretien tout en négociant certaines de ses modalités. Une fois l’adhésion du consultant obtenu, elle entre en matière avec une question ouverte (C3), laquelle déclenche très vite l’irruption de pleurs, manifestation émotionnelle d’un vécu très douloureux, que le consultant tente de mettre en mots pour justifier une réaction dont il a bien conscience qu’elle peut apparaître déplacée et pour laquelle il présente des excuses explicites (RB3 : « *Mon conseiller A.N.P.E, je suis inscrit à l’A.N.P.E. de Pantin, c’est lui qui m’a suggéré de venir ici car ... (pleurs) je suis au bout du rouleau ... (pleurs). Je sais pas ce qui se passe, c’est pas facile avec les mots (pleurs), la vie s’en va (pleurs). Excusez-moi* ». En rétorquant « *Je vous en prie, on est là pour ça* » (C4), la conseillère indique clairement à son interlocuteur que sa réaction, tout comme les dires susceptibles de lui faire suite – qu’elle ratifie ainsi au préalable – ne sauraient être considérés comme déviants dans le cadre qui est le leur. Enchaînant sur le même registre de politesse que lui, elle lui manifeste en outre, en utilisant le pronom « on », qu’ils sont de fait tous deux

impliqués par ce qu'il a à dire, tout aussi douloureux que cela puisse être, le « *pour ça* » autorisant pleinement le consultant à donner libre cours à l'expression de ses affects. Cette intervention conduit le consultant à s'engager plus avant dans l'épanchement : en introduisant son propos par « *tout va de travers* », il l'étaie par une suite de propositions énoncées le plus souvent à la première personne qui rendent compte à grands traits des éléments expliquant l'état de vulnérabilité professionnelle dans lequel il se trouve aujourd'hui (RB4). Au moyen de deux questions successives, l'une fermée (C5), l'autre ouverte (C6), la conseillère va réorienter ce début d'entretien vers la description d'un milieu de travail et, ce faisant, vers le récit factuel de son expérience professionnelle passée par le consultant. L'émotion de ce dernier s'en trouve en partie canalisée lui permettant, à ce moment là, de se resituer en tant qu'énonciateur.

Ce passage rend manifeste le fait que le seul cadre de l'entretien de conseil peut suffire à provoquer une réaction émotionnelle forte chez le consultant qui va déboucher sur des confidences. L'attitude de la conseillère n'y est pas étrangère : elle encourage l'expression « vraie » tout en contrôlant le déroulement thématique de ce qui s'énonce. Ainsi associés à une même activité de confiance qui va s'égrener tout au long de l'entretien avec des moments particulièrement intimes, les deux partenaires vont alors pouvoir traiter ensemble son contenu en tant qu'objet de travail, la conseillère s'effaçant souvent pour donner au consultant la place qui lui est nécessaire pour livrer ce qu'il veut dire. Si l'essentiel de ce qui s'énonce au cours de cet entretien présente une tonalité sombre, certains passages s'en distinguent fortement.

En effet, comme cela apparaît dans le second passage (C23 à R.B.25), la conseillère conduit le consultant, par son questionnement « souple », à évoquer des souvenirs heureux, dont le contenu se révèle particulièrement intense et vivace. Ainsi, d'une vision très sombre de l'existence, le consultant va, parce qu'il est invité à s'exprimer sur ses goûts (C23), passer à l'évocation de faits dont la coloration affective change radicalement (R.B.25). Énoncé le plus souvent à la troisième personne (« on ») avec force détails circonstanciels et beaucoup d'aisance retrouvée dans la narration, le récit s'écarte de ce que l'on s'attend à trouver dans ce cadre. Au cours de l'entretien, tout un ensemble de thèmes personnels vont être abordés sur le registre de la confiance, le plus souvent à l'initiative du consultant.

La manière dont cette interaction se clôt (C58 à R.B.60) permet de confirmer la place importante laissée au consultant dans l'énonciation. En disant « *Oui, on peut dire la chose comme vous dites. Que proposez-vous alors ?* » (C59), on voit la manière dont la conseillère reprend à son compte la formulation du consultant et lui ouvre la possibilité de formuler par lui-même la manière dont il souhaite prolonger cette entrevue (R.B.59). Le contenu de la proposition émise donne immédiatement lieu à la ratification de la conseillère (C60), d'où le « *merci à vous* » final du consultant que l'on peut entendre comme l'expression d'une reconnaissance.

Conclusion

Par certains aspects, on le voit, l'entretien de conseil en orientation prédispose à l'émergence de la confiance. Il ouvre un espace de confidentialité et suppose un investissement personnel important. Dans le même temps – et on en trouve de multiples traces langagières – les limites de l'espace discursif sont souvent amenées à être redéfinies par les partenaires qui collaborent pour co-produire un discours. L'acte de confiance constitue alors le plus souvent un épisode dans

l'histoire conversationnelle des locuteurs, nécessitant d'être introduit par une demande d'autorisation explicite à aborder un objet de discours décalé, et d'être clôturé explicitement en marquant le passage vers d'autres espaces conversationnels. La confiance peut aussi, comme dans le dernier exemple présenté, prendre le statut d'événement communicatif qui caractérise l'ensemble des échanges. L'entrée en confiance revêt ainsi deux modalités distinctes : ou bien elle émerge dès que le cadre d'entretien en orientation est posé, ou bien elle constitue un épisode relativement déviant par rapport au cadre et à l'objet principal de l'entretien et, dans ce cas, des traces langagières de son ouverture et de sa co-élaboration progressive ont pu être observées.

En tentant de définir l'acte de confiance, force est de constater qu'il est difficile de le séparer des thématiques qu'il semble investir de manière privilégiée : l'épanchement, le discours vrai, le discours déviant qui est supposé ne pas être divulgué. Mais cette condition ne peut suffire à caractériser la confiance, laquelle peut se déployer au travers de contenus relativement anodins à partir du moment où ils sont présentés comme engageant intimement le confieur. Dans les extraits présentés, ce que nous avons considéré comme confiance concernait le plus souvent des moments-clés de l'expérience personnelle (extraits 1, 3, 5), qu'ils soient particulièrement douloureux (extraits 1 et 5) ou particulièrement fondateurs quant à l'orientation du projet de vie (extrait 3). Mais il pouvait aussi s'agir de difficultés personnelles supposées provisoires (extrait 2). Dans d'autres extraits, non présentés ici, des peurs ont souvent été évoquées (peur de ne pas être à la hauteur dans les emplois visés, ou de s'y montrer déviant, peur de ne pas réussir à bien concilier charges familiales et contraintes professionnelles, peur de voir sa propre histoire reproduite dans la descendance). Si les confidences sont rarement neutres sur le plan émotionnel, elles peuvent prendre une coloration sombre ou joyeuse. Outre les souvenirs d'enfance très imagés évoqués avec l'extrait 5, notre corpus contenait plusieurs récits détaillés mettant l'accent sur le plaisir éprouvé au travail. Enfin, on notera, comme on l'a vu avec l'extrait 3, l'existence de révélations (cf. Traverso, 2007) dont certaines, trouvées dans notre corpus, s'avèrent particulièrement transgressives dans leur contenu et douloureuses pour les personnes (attouchements, prise de drogue).

Il nous semble préférable de définir également l'acte de confiance par la nature du lien qui s'y établit : entrer en confiance, c'est entrer dans une relation qui engage relationnellement et dialogiquement le confieur et le confident. On notera que ces deux types de liens ne se recouvrent pas, le lien relationnel se marquant par une nécessaire proximité empathique, tandis que le lien dialogique est sans cesse marqué par la distanciation et par une asymétrie des places conversationnelles entre confieur et confident (Brémond & Olry-Louis, sous presses). Il apparaît à ce titre particulièrement délicat, pour le confident, de gérer l'interaction, l'une des difficultés consistant à rester relationnellement présent sans trop occuper l'espace conversationnel. En effet, comme le signalent Lecomte et Alain (1990), pour qu'une relation de qualité s'établisse, le psychologue doit se priver de trop parler afin que l'autre puisse dire « son dire ». Ce qui distingue alors l'entretien clinique d'autres types de dialogues, outre l'asymétrie conversationnelle déjà signalée, c'est la prédominance dans le discours du conseiller des seuls mouvements témoignant la réception-compréhension du discours de l'autre, ce type de dialogue ne pouvant se développer qu'à partir de la constitution d'une zone de signification partagée (Salazar-Orvig, 2006).

Pour finir, il n'est pas inutile de rappeler que, si l'analyse des interactions produites dans le cadre du conseil en orientation peut donner un éclairage à ce que sous-tend, d'un point de vue discursif, la confiance en général, inversement, les praticiens du conseil pourraient trouver profit à se

pencher de près sur l'analyse des interactions produites dans ce cadre (Salazar Orvig, *ibid.*) ou dans des cadres plus diversifiés (Olry-Louis & Chabrol, 2007) afin de mieux cerner les effets langagiers de leur action. On peut en effet parler d'efficacité de ce type d'entretien au sens où – nos exemples en témoignent – les consultants produisent à travers l'échange ce qu'ils n'auraient peut-être pas produit seuls. Et lorsque confiance il y a, elle est bien le fait des deux interlocuteurs, tant du point de vue de sa (co-)production que de sa réception et de son traitement.

Références

- Bakhtine, M., 1984, *Esthétique de la création verbale*, Paris, Gallimard.
- Baudouin, N., Blanchard, S., & Soncarrieu, T., 2004, « L'entretien de conseil en orientation : présentation de trois types d'entretiens », *Psychologie du Travail et des organisations*, 10, p. 293-306.
- Brémond, C. & Olry-Louis, I., sous presses, « La confiance, un lien qui se doit paradoxal », in Claire Maury (éd.) *Hommage à Robert Vion*, Aix en Provence, Presses universitaires d'Aix en Provence.
- Cerf, M., & Falzon, P., 2005, *Situations de service : travailler dans l'interaction*, Paris, PUF.
- Chabrol, C., 2000, « Contrats de communication et entretiens d'orientation, dispositif clinique ou psychosocial ? », *L'orientation scolaire et professionnelle*, 29, p. 171-180.
- Charaudeau, P., 2004, « Le contrat de communication dans une perspective langagière : contraintes psychosociales et contraintes discursives », in M. Bromberg & A. Trognon (éds), *Psychologie sociale et communication*, Paris, Dunod, p. 109-120.
- Ducrot, O. (Ed.), 1980, *Les Mots du discours*, Paris, éditions de Minuit.
- Fillietaz, L., 2007, « Dévoilement de soi et (re)configuration des activités langagières en contexte commercial », in C. Kerbrat-Orecchioni & V. Traverso (éds), *Confiance : le dévoilement de soi dans l'interaction*, Tübingen, Niemeyer, p. 297-310.
- François, F., 1982, « Ébauches d'une dialogique », *Connexions*, 38, p. 61-87.
- Goffman, E., 1974, *Les rites d'interaction*, Paris, Minuit.
- Grossen, M. & Trognon, A., 2002, « L'entretien clinique : une conversation ordinaire ? », in J. Bernicot, A. Trognon, M. Guidetti & M. Musiol (éds), *Pragmatique et psychologie*, Nancy, P.U.N., p. 139-153.
- Guichard, J. & Huteau, M., 2007, *Orientation et insertion professionnelle, 75 concepts clés*, Paris, Dunod.
- Kerbrat-Orecchioni C., Traverso V., 2004, *Texte de présentation du colloque « Confiance / Dévoilement de soi dans l'interaction »*, Université Lumière.
- Kerbrat-Orecchioni C., 2005, *Le discours en interaction*, Paris, Armand Colin.
- Lecomte, C. & Alain, M., 1990, « Les facteurs communs dans les entretiens psychothérapeutiques », *Psychologie française*, 35, 3, p. 185-193.
- Lhotellier, A., 2000, « L'acte de tenir conseil », *L'Orientation Scolaire et Professionnelle*, 29, p. 27-50.
- Olry-Louis, I., 2008, « Processus dialogiques de l'accompagnement – Le cas des interactions de tutelle », *Pratiques psychologiques*, 14, p. 405-420.
- Olry-Louis, I., & Chabrol, C. (éds.), 2007, *Interactions communicatives et psychologie : approches actuelles*, Paris, Presses de la Sorbonne nouvelle.
- Pop L., 2007, « La confiance, genres, marqueurs, stratégies et niveaux de textualisation. », in C. Kerbrat-Orecchioni & V. Traverso (éds.), *La confiance et le dévoilement de soi dans l'interaction*, Niemeyer, Tübingen, p. 407-426.
- Rogers, C. R., 1942, *Counseling and Psychotherapy*, Boston, MA, Houghton Mifflin, paru en français sous le titre *La relation d'aide et la psychothérapie*, Paris, 1970.

- Salazar-Orvig, A., 2006, « Intercompréhension et divergences dans l'entretien clinique » in M. Grossen & A. Salazar-Orvig (éds), *L'entretien clinique en pratiques – Analyse des interactions verbales d'un genre hétérogène*, Paris, Belin, p. 149-167.
- Salazar-Orvig, A., Grossen, M., 2008, « Le dialogisme dans l'entretien clinique », *Langage et société*, 123, p. 37-52.
- Sitri F., 2001, « C'est pas ça le problème : ce dont on ne parle pas en contexte institutionnel », in F. Cicurel & M. Doury (éds.), *Interactions et discours professionnels, les carnets du Cédiscor 7*, Paris, Presses de la Sorbonne nouvelle.
- Traverso, V., 2007, *L'analyse des conversations*, Paris, Armand Colin (3^{ème} éd.).
- Weigand, Edda, 2007, « Vivre la vie et raconter la vie. La confiance dans la vie quotidienne et la confiance en littérature », in C. Kerbrat-Orecchioni & V. Traverso (éds.), *La confiance et le dévoilement de soi dans l'interaction*, Niemeyer, Tübingen, p. 393-406.