

LES DIFFERENTS TYPES D'ENTRETIEN

I.	Définitions.....	1
II.	Différents types d'entretien.....	1
A.	Critères de classification selon Grawitz.....	1
B.	Les différents types d'entretien.....	2
1.	Les entretiens non directifs.....	2
2.	Les entretiens semi directifs.....	2
3.	Les entretiens directifs.....	3
III.	Préparer et conduire un entretien semi directif.....	3
A.	L'outillage.....	3
1.	Les questions.....	3
2.	La reformulation.....	3
3.	Les attitudes non verbales.....	4
B.	La conduite d'un entretien.....	4

Techniques d'entretien à visée de recherche, enquête

I. Définitions

Echange entre deux personnes avec un objectif. Echange verbal

MUCCHIELLI : Situation d'interaction essentiellement verbale entre deux personnes en contact direct avec un objectif préalablement posé.

GRAWITZ: Tête à tête et rapport verbal entre 2 personnes dont un transmet à l'autre des informations

Du point de vue technique il est défini comme un procédé d'investigation scientifique utilisant un processus de communication verbale pour recueillir des infos en relation avec un but fixé.

La notion de but à atteindre et d'objectif est essentielle

Deux individus en interaction => pas que technique : humain en interaction => précaution à prendre.

II. Différents types d'entretien

A. Critères de classification selon Grawitz

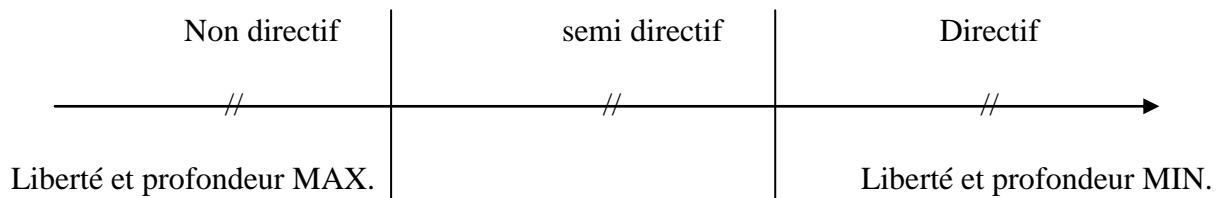
Deux facteurs essentiels:

- Degré de liberté
- Niveau de profondeur

Le degré de liberté laissé aux interlocuteurs se traduit dans la forme des questions. Le niveau de profondeur se traduit par la qualité des réponses (richesse et complexité des réponses)

Locuteurs = interviewé et conducteur

Les principes de classification se déclinent sur une ligne.



B. Les différents types d'entretien

1. Les entretiens non directifs

TYPE 1 : L'entretien clinique:

Psychanalyse et psychothérapie => peu de questions. C'est l'enquêté qui choisit le secteur de discussion. C'est souvent un monologue. Tout ce qu'il dit intéresse l'enquêteur quel que soit le domaine. Série d'interviews souvent nécessaire. Faits, jugements, vocabulaire, association d'idées, et aussi intérêt sur la façon dont il le dit. Objectif avant tout thérapeutique.

TYPE 2 : Entretien en profondeur

L'attitude de l'enquêteur est plus ou moins directive. => C'est lui qui suggère le domaine à explorer => liberté entière dans la façon de conduire l'entretien et l'enquêté a la liberté entière dans la façon de répondre (1 ou plrs séances possibles) => Analyse qualitative du contenu latent et patent. Objectifs centrés sur l'individu. Mais but pas toujours thérapeutique. Objectif limité à ce que l'on cherche.

⇒ Les entretiens non directifs : thèmes à l'initiative des deux locuteurs. Les domaines d'exploration sont à l'initiatives de l'interviewé et du conducteur. Le rôle du conducteur est de stimuler et faciliter.

2. Les entretiens semi directifs

L'interviewé va dire et se dire.

Question +/- nombreuses mais non formulées à l'avance. Les thèmes sont à préciser à l'avance => guide souple donc grande liberté du conducteur.

TYPE 3 : Entretien à réponses libres (= guidé)

Avant, des hypothèses sont élaborées (ou question de recherche). Le chercheur a déterminé les facteurs de la situation et établi un guide d'interview. Il est libre quant à la façon de poser les questions mais il a des thématiques à explorer. Il peut rajouter des questions voire des thèmes. Les infos sont les réactions subjectives des enquêtés //aux phénomènes. Le chercheur crée des stimuli en posant la question (cf. JUAN). Liberté de l'enquêteur et enquêté

limitée par objet de recherche. En fonction de l'objectif de recherche => l'enquêteur peut orienter les questions pour approfondir un sujet intéressant L'analyse est essentiellement qualitative. Les résultats ne sont plus limités à l'individu.

TYPE 4 : Entretien centré (focused interview)

R.K. MERTON: A pour but de centrer l'attention sur une expérience et les effets d'un ou plusieurs stimuli particuliers. Les personnes interviewées sont celles impliquées dans la situation de recherche (Ex. les personnes qui ont vécues un attentat).

⇒ Les entretiens semi directifs: Thème défini par le conducteur. Domaines d'exploration définis par conducteur avec possibilité d'ouverture aux domaines non prévus. L'ordre des domaines n'est pas défini mais pas obligation d'exhaustivité. Questions non formulées à l'avance. Directif sur la forme mais non directif sur le fond.

3. Les entretiens directifs

TYPE 5 : Entretien à questions ouvertes.

Contraignant pour l'enquêteur. Question libellée à l'avance selon un ordre prévu (selon une pertinence de recherche). L'enquêteur n'est plus libre. L'enquêté est libre de répondre ce qu'il veut dans le cadre de la question.

TYPE 6 : Entretien à questions fermées

S'apparente au questionnaire standardisé. Questions libellées à l'avance et auxquelles l'enquêté ne peut répondre que par un choix limité (oui, non, sans opinion) => intérêt statistique.

⇒ Les entretiens directifs se rapprochent du questionnaire. Le thème est défini par le conducteur ainsi que les domaines d'exploration. Les questions sont posées par le conducteur dans l'ordre. Perçu comme directif et contraignant par interviewé.

III. Préparer et conduire un entretien semi directif.

A. L'outillage

1. Les questions

La formulation des questions retentit sur le déroulement=> vocabulaire adapté pour être compris. Clarté, simplicité, et spécificité des mots employés. Les questions ouvertes facilitent la prise de parole et laisse le choix du niveau d'investissement de l'interlocuteur. Les questions fermées cherchent à vérifier un élément.=> A limiter pour laisser la liberté d'expression. Par rapport à l'implication, le niveau de profondeur, les questions directes ne permettent pas la fuite, appellent une prise de position. Les questions indirectes sondent les attitudes, les opinions => plus impliquantes. Les questions projectives invitent à se projeter dans l'avenir, dans l'imaginaire.

2. La reformulation

Technique utilisée pour soutenir l'interviewé et favoriser l'expression des ses sentiments, opinions.

MUCCHIELLI: 'Redire en d'autres termes et d'une manière plus concise ce que le client vient d'exprimer et cela de telle sorte que l'intervieweur obtienne l'accord du sujet.' Le conducteur est certain de ne rien introduire de différent (= contre sens). L'interlocuteur est certain de se sentir compris.=> disposé à s'exprimer davantage.

- Reformulation écho: reprend le mot-clé et mise en relief du sens.
- Reformulation clarification: activité de synthèse de l'intervieweur => rassembler ce qui est désorganisé.

3. Les attitudes non verbales

Influent sur le déroulement de l'entretien et sur le degré d'implication. //interviewé: renseignement sur le vécu de l'entretien.

L'utilisation de l'espace par le conducteur => Attention aux distances.

Ton, intensité, rythme, silences...

Neutralité bienveillante => mise en confiance.

B. La conduite d'un entretien

Avant l'entretien: Se préparer soi. S'imprégner des caractéristiques obligatoires et fondamentales de mon sujet = ce qui le structure (Cf. modèle d'analyse)

Mémoriser les domaines d'exploration pour poser les bonnes questions de relance. Penser à faire une place à l'autre (reconnaissance, remerciements...). Lieu calme, protégé des intrusions, autorisations nécessaires. Préparer une invitation: salutation, garantir l'anonymat, condition de déroulement.

Pendant: Rappel de l'objectif et cadre de l'entretien. ATTENTION, ne pas rappeler l'hypothèse car risque d'influencer.

Empathie, écoute active => suspendre le jugement.

Relancer:

- Relance miroir : répéter les derniers mots
- Relance mémoire : "tout à l'heure vous m'avez dit..."

Respecter les silences

Clore l'entretien "Avez quelque chose à rajouter"

Après : Noter les éléments d'observation, sentiment général sur l'entretien...