

Article de la rubrique « À quoi servent les sciences humaines ? »

Hors-série N°25 - Juin/Juillet 1999

À quoi servent les sciences humaines ?

## Petite panoplie des outils d'intervention en sciences humaines

**La distinction entre outils d'observation (audit, questionnaires, enquêtes, expertise) et techniques d'intervention n'est pas toujours très pertinente. Un test de personnalité, l'analyse stratégique, l'écoute clinique, la recherche-action sont à la fois des instruments de diagnostic et des outils d'intervention.**

### Analyse stratégique

En sociologie, ce terme désigne la méthode fondée par les travaux de Michel Crozier et Erhard Friedberg (*L'Acteur et le Système*, Seuil, 1977). Cette démarche analyse le fonctionnement des organisations à travers le comportement des acteurs, à partir des postulats suivants : ils disposent d'une marge de liberté et développent des stratégies; leurs conduites s'inscrivent dans des relations de pouvoir et forment un système d'action. Cette méthode peut alors servir de guide pour la conduite du changement organisationnel.

Le terme d'analyse stratégique est parfois utilisé dans un tout autre sens, pour désigner l'étude des stratégies d'entreprise.

### Approche systémique

L'approche systémique repose sur trois principes fondamentaux : 1) le tout forme un ensemble qui surdétermine les éléments constituants ; 2) tous les éléments interagissent entre eux. 3) il existe des actions en retour (*feed-back*) qui produisent des effets en chaîne de régulation ou déstabilisation du système.

Comme grille d'analyse, l'A.S. est une démarche générale d'étude des phénomènes humains, applicable en économie, anthropologie, sociologie, science politique, linguistique, mais elle est principalement utilisée comme outil d'intervention dans les organisations, et en thérapie familiale.

### Audit et conseil

On divise généralement les métiers de conseil en trois grandes catégories : l'audit (audit, expertise comptable, conseil fiscal) qui représentait 82 % du marché mondial en 1991, le conseil en organisation (13 %) et le conseil en stratégie (5 %). Au sein du conseil en organisation, on trouve différentes spécialités : gestion des ressources humaines, logistique, organisation, gestion de la production. Le secteur « système d'information » (les SSII) occupe une place à part et est en pleine croissance.

Par ailleurs, il est fréquent, mais pas systématique, de classer les sociétés d'études de marché au sein du secteur du conseil. Ainsi, Syntec Conseil, organisation professionnelle du conseil, est divisée en quatre départements : Comité management,

Comité études de marché, Comité communication et relations publiques, et Comité recrutement.

En France, la profession de consultant est très atomisée : 95 % des cabinets conseils en management comptent moins de 5 personnes. On peut classer les autres sociétés en quelques grandes catégories : les grands cabinets anglo-saxons, les cabinets généralistes français, les SSII (informatique et systèmes d'information), les spécialistes en ressources humaines.

### **Dynamique de groupe**

Initiée par le psychologue Kurt Lewin (1890-1947) au milieu des années 30, l'expression «dynamique des groupes» possède deux significations. D'une part, c'est la connaissance des logiques psychologiques qui gouvernent les petits groupes (phénomène d'influence, de pouvoir, d'identité, de communication).

D'autre part, c'est l'usage de techniques de groupes destinées à modifier les conduites: conduite de réunion, type de leadership, jeu de rôle, etc.

### **Entretien clinique**

Entretien de face-à-face entre un thérapeute et une personne. L'entretien clinique vise à connaître le sujet, son histoire (anamnèse), à cerner sa personnalité, comprendre ses problèmes. Mais, le simple fait de s'exprimer, de se raconter contribue aussi à un rôle actif pour le sujet : auto-analyse, catharsis et prise de conscience. Dans ce cas l'entretien, instrument de diagnostic, devient outil d'intervention.

### **Histoire de vie**

La méthode est née en anthropologie aux Etats-Unis dans les années 20. Elle a connu un essor important en France depuis une vingtaine d'années. Elle a plusieurs buts : l'étude (à vocation ethnologique ou sociologique) d'une biographie individuelle, mais autodiagnostic destinée à faire prendre conscience à un sujet de sa trajectoire de vie dans le cadre d'une réinsertion professionnelle, d'un bilan individuel.

### **Marketing**

Le marketing regroupe tout un arsenal d'instruments d'observation et de mesure d'un marché (comportement du consommateur, tendance socioculturelle, analyse des circuits de distribution, analyse des images associées à un produit, une marque...) et visant à une finalité pratique : l'aide à la commercialisation d'un produit.

Les techniques de marketing emploient une méthodologie variée - enquêtes quantitatives (sondages, questionnaires) ou méthodes qualitatives (entretiens, tests projectifs, méthodes de groupes...) - et s'appuient sur diverses disciplines : sociologie, psychologie sociale, psychologie... voire anthropologie ou sémiologie.

### **Psychothérapies**

Au carrefour de la médecine, de la psychiatrie et de la psychologie, les psychothérapies forment un vaste domaine aux contours incertains. Elles tendent à soigner des troubles psychiques de différentes natures : de la dyslexie à l'autisme, de la dépression à la

phobie.

Il existe des dizaines de thérapies différentes, que l'on peut classer en grands groupes : psychanalyse, thérapies de groupe, corporelles, émotionnelles, thérapies comportementales et cognitives, thérapies familiales systémiques, thérapies humanistes, etc. De plus en plus, les psychothérapeutes se réclament d'une approche «pluraliste» et «intégrative» considérant que certaines thérapies sont plus adaptées que d'autres à certains troubles et que l'on peut même mixer plusieurs thérapies entre elles. Certaines thérapies sont proches des techniques de développement personnel (relaxation, gestion du stress, *biofeed-back*...). Il existe cependant une démarche assez commune aux diverses thérapies : elles visent souvent à l'expression (par la parole, la gestuelle, les expériences) d'une prise de conscience par le sujet de ses mécanismes mentaux et conséquemment à provoquer un changement.

### Recherche-action

Utilisée en éducation et dans le domaine social, c'est une démarche qui associe la recherche et l'intervention selon un processus expérimental. Par exemple, un enseignant-chercheur met au point une nouvelle méthode d'apprentissage du français fondée sur la rédaction du courrier, de la tenue d'un journal... plutôt que sur la dictée et la rédaction. Mais il s'attachera à mesurer en même temps les effets de sa méthode en comparant avec d'autres groupes témoins utilisant une méthode traditionnelle, en faisant varier les paramètres... Cette recherche-action pourra donner lieu à une publication. L'expérience pratique et la théorie éducative doivent donc ici s'éclairer mutuellement.

### Sondages

Utilisé pour connaître l'opinion des électeurs à la veille d'un scrutin, où pour mesurer la cote de popularité d'un homme politique, le sondage est de plus en plus un outil réflexif. Les électeurs modifient parfois leur vote en fonction des résultats attendus du vote. De même, les hommes politiques réorientent leur action en fonction des résultats de sondage. De ce fait, le sondage, simple instrument de mesure, devient un facteur de changement.

Cela dit, le sondage ne se réduit pas à son rôle politique. C'est aussi un outil précieux pour les spécialistes de psychologie sociale dans le cadre des études de marché, et pour les sociologues qui réalisent des enquêtes sociales.

Seuls les ignorants de la méthodologie des sondages pensent qu'on peut leur faire dire n'importe quoi ou, à l'inverse, qu'ils sont infaillibles.

Leur sensibilité varie selon la formulation des questions posées. Les techniques d'échantillonnage reposent par ailleurs sur plusieurs méthodes : échantillon aléatoire ou méthode des quotas.

### Techniques de développement personnel

Notre société a vu proliférer - depuis les années 60 - une constellation très hétéroclite de méthodes de développement personnel visant au développement du potentiel humain, à l'amélioration de la communication avec autrui et à l'autoformation.

Ces techniques sont nombreuses : analyse transactionnelle (A.T.), méthodes des projets, gestion des objectifs, gestion mentale, dynamique de groupes, méthodes de travail personnel, gestion du temps, relaxation, maîtrise du stress, training mental, *coaching*, programmation neurolinguistique (P.N.L.), etc. On les voit se diffuser dans les entreprises, les centres de formation, d'insertion, l'école... par l'intermédiaire de stages, formations, magazines, livres et brochures-conseils.

### Tests

Tests d'intelligence, de personnalité, d'habileté psychomotrice, de motivation, etc., les tests sont des séries d'épreuves standardisées (exercices logiques, verbaux, dessins...) qui feront l'objet d'une mesure ou d'une interprétation précise. Les tests les plus connus sont ceux permettant d'évaluer le QI (quotient intellectuel). Les tests de personnalité, comme le *Rorschach*, où le sujet se doit d'attribuer du sens à des taches d'encre sont dits «projectifs». Les interprétations projetées par le sujet sont révélatrices de sa personnalité. Elles peuvent être employées dans le cadre de recrutement, d'expertises psychologiques ou de conseil d'orientation, de bilan de compétence. Dans ces derniers cas, les tests sont de plus en plus employés comme outils d'autodiagnostic : ils permettent au sujet de mieux se connaître et l'aident à guider ses choix.