

LA RÉFLEXIVITÉ ET L'INCONSCIENT DU CHERCHEUR : CONTRIBUTION DU CONTRE-TRANSFERT A L'ENRICHISSEMENT DES MÉTHODOLOGIES DE RECHERCHES ETHNOGRAPHIQUES SUR LA CONSOMMATION

Stéphane BORRAZ

Doctorant

IAE de Paris, Université Paris 1-Panthéon
Sorbonne

IAE de Paris, 21 rue Broca, 75005 Paris
stephane.borraz@gmail.com

06 62 49 88 81

Valérie ZEITOUN

Doctorante

IAE de Paris, Université Paris 1-Panthéon
Sorbonne

IAE de Paris, 21 rue Broca, 75005 Paris
valerie.zeitoun@gmail.com

06 16 11 29 22

LA RÉFLEXIVITÉ ET L'INCONSCIENT DU CHERCHEUR : CONTRIBUTION DU CONTRE-TRANSFERT A L'ENRICHISSEMENT DES MÉTHODOLOGIES DE RECHERCHES ETHNOGRAPHIQUES SUR LA CONSOMMATION

RESUME : A partir du travail d'ethnopsychiatrie de Georges Devereux, nous envisageons la prise en compte du contre-transfert psychanalytique dans la méthodologie ethnographique appliquée à la recherche sur la consommation. Le contre-transfert désigne les effets du terrain qui s'exercent sur l'observateur, en particulier lorsqu'il crée des perturbations importantes du fait de son contenu émotionnel angoissant. Alors que l'observateur cherche habituellement à neutraliser (refoulement) cette perturbation par souci de scientificité, nous présentons comment le choix d'une démarche réflexive qui considère le contre-transfert permet en amont de comprendre et d'accepter les différentes formes de déformation de la recherche et de maîtriser le matériau psychique issu du contre-transfert afin de réaliser un travail scientifique serein. Nous proposons de ne pas nier la réalité de ce matériau mais de reconnaître sa valeur et d'apprendre à le maîtriser. Après avoir présenté la réflexivité puis le contre-transfert (1), nous passons en revue les différentes perturbations et formes du contre-transfert (2) et des pistes méthodologiques pour (recueillir) gérer ces données, les neutraliser ou les sublimer (3). L'analyse du contre-transfert permet d'enrichir la réflexion méthodologique sur la réflexivité et l'introspection, afin de comprendre pour les valoriser en tant que telles ces données psychiques de premier plan.

MOTS CLES : Devereux, psychanalyse, entretien, transfert, contre-transfert, méthodologie, réflexivité, introspection, ethnographie

REFLEXIVITY AND UNCONSCIOUS: CONTRIBUTION OF THE COUNTERTRANSFERENCE TO METHODOLOGIES OF ETHNOGRAPHIC RESEARCH ON CONSUMPTION

ABSTRACT : Building on the ethno-psychiatric work of Georges Devereux, we investigate how psychoanalytic counter-transference may be applied to ethnographic methodologies for consumer research. Counter-transference refers to the impacts of the field on the researcher, as important disturbances may appear in emotional context. We argue that understanding and accepting emotional distortions with a reflexive approach improve the scientific quality of a research and allows a more peaceful work with stressful emotional contents. We present reflexivity and counter-transference (1), the various types of disturbances and forms of counter-transference (2). Then we make methodological proposals to control, manage and use those contents (3). Understanding counter-transference enhances methodological reflexions on reflexivity and introspection.

KEYWORDS: Devereux, interview, transference, counter-transference, methodology, reflexivity, introspection, ethnographic methods

LE CHERCHEUR, SON OBJET DE RECHERCHE, SON TERRAIN ET SON INCONSCIENT

« La perception d'une situation est influencée de manière radicale par la personnalité du sujet percevant. Souvent, le sujet d'expérience change la réalité, par soustraction, par addition, ou par remaniement de celle-ci en fonction de ses dispositions personnelles, de ses besoins et de ses conflits - pour une bonne part inconscients » (Dev77)¹

Georges Devereux souligne ici l'importance de la prise en compte de la subjectivité dans la recherche du fait de l'interaction du chercheur avec le terrain. Il étudie en particulier le contre-transfert², c'est à dire la manière dont, dans certaines circonstances, le terrain agit effectivement en retour sur l'observateur. Bachelard (Bachelard 2000), dans *la formation de l'esprit scientifique*, envisage la question épistémologique de l'implication du chercheur dans son objet de recherche. A la suite de ce travail, Devereux (1967) a proposé de considérer la relation du chercheur avec son propre inconscient. L'ethnologie aujourd'hui est attentive aux divers apports du constructivisme et de la psychanalyse lacanienne à cette épistémologie (Lioger 2001). La démarche scientifique n'est pas « pure » (Latour 1991). Au delà des problèmes d'interprétation, c'est avant tout l'inconscient et le désir du scientifique (Lacan), ses fantasmes (Devereux 1967) qui fondent sa recherche. En ce sens, l'interprétation (positive) d'une objectivité absolue de la science peut être écartée au profit d'une interprétation subjective qui réintègre l'inconscient du chercheur (et de ses informants) dans le cadre de

l'expérience. Ceci est particulièrement vrai dès que le « matériau » considéré est discursif, comme dans le cas des sciences du comportement. Si dans l'épistémologie des sciences, le contexte institutionnel (Kuhn 1963) ou social (Latour, Woolgar, and Biezunski 1988) doivent être considérés dans leur influence sur le projet scientifique, pour Devereux, c'est la subjectivité du chercheur (Lioger 2001) en tant qu'elle agit sur son objet de recherche qui doit être examinée.

G. Devereux est intéressant ici car il propose une démarche frontière issue de son travail d'ethno-psychanalyste et donne des pistes pour intégrer les apports du contre-transfert psychanalytique, « ce qui se passe à l'intérieur de l'observateur » en tant qu'être humain, à d'autres sciences du comportement (Dev30, 76). Si les outils ethnographiques (observation, carnets de notes, entretiens, etc.) et la dimension nécessairement subjective de l'interprétation d'un matériau discursif (Hirschman, 1986 ; Arnold et Fischer, 1994) sont souvent repris et considérés par la recherche sur la consommation en particulier en Consumer Culture Theory (CCT), les apports méthodologiques du contre-transfert sont très rarement présentés. A partir d'entretiens réalisés avec des chercheurs et enquêteurs qualitatifs ainsi que des observations, nous envisageons à quelles conditions la démarche de Devereux peut être appliquée dans les recherches sur la consommation. Nous présenterons d'abord le contre-transfert par rapport aux approches réflexives en général. Nous proposons ensuite une typologie des manifestations du CT. Finalement, nous présentons des pistes permettant de maîtriser le matériau psychique issu du CT, afin de réaliser un travail scientifique serein sans nier la réalité de ce matériau psychique mais en le dominant et en reconnaissant sa valeur.

1 sauf mention contraire, ces notes renvoient aux numéros de page dans : Devereux, Georges (1967), *De L'angoisse À La Méthode Dans Les Sciences Du Comportement*, Flammarion.

2 noté plus bas CT

1. APPORT DU CONTRE-TRANSFERT EN MÉTHODOLOGIE RÉFLEXIVE

La notion de contre-transfert doit être envisagée dans le cadre plus général de la réflexivité. Conceptuellement et du fait de ses origines psychanalytiques, elle se distingue de l'introspection et de l'auto-analyse.

1.1. Réflexivité, introspection et auto-analyse

1.1.1 Réflexivité

La réflexivité du chercheur est souvent conceptualisée comme une sous catégorie de l'introspection (Bettany and Woodruffe-Burton 2007) en ce qu'elle permet d'améliorer la compréhension des processus de recherche (Wallendorf and Brucks 1993). Elle permet également de prendre en compte les déséquilibres dans la relation de pouvoir entre le chercheur et son informant (Hirschman, 1986, 1993). De manière intéressante, le déséquilibre dans la relation est le plus souvent envisagé au profit du chercheur (position de pouvoir) alors qu'il peut y avoir de nombreuses situations dans lesquelles la situation est inversée comme nous l'aborderons dans les pages suivantes (3.1).

Dans les sciences de gestion – Alors que les méthodologies ethnographiques sont de plus en plus employées, les questions épistémologiques liées à la production des données ne sont pas toujours évoquées. Golsorkhi et Huault (2006) soulignent les apports de la théorie systémique de Bourdieu aux sciences de gestion et font le point sur sa présentation de la réflexivité (Bourdieu 2001b). En recherche quantitative, les données sont considérées comme indépendantes du chercheur et on cherche la plus grande objectivité possible, à travers le choix d'un échantillonnage, de dispositifs de collecte objectifs ou de dispositifs expérimentaux.

En recherche qualitative, la proposition est différente. Il s'agit en premier lieu d'aborder la réalité par l'expérience subjective de l'individu, et de considérer cette subjectivité comme une

source première d'information (Spiggle, 1994). Cette subjectivité peut se dédoubler par la réflexivité de l'informant. Il y a d'abord l'expérience individuelle et subjective, puis par une sorte de mise à distance avec l'événement primaire, le compte rendu de l'expérience fait par le même individu se charge, se teinte, d'une seconde trace de subjectivité. La réflexivité chez les informants peut être prise en compte par le chercheur (Arsel and Thompson 2011; Takhar and Chitakunye 2012) qui les considèrera comme des experts et de véritables partenaires de la recherche (Schreier 2012).

Réflexivité du chercheur - Ensuite, la somme des échanges discursif appellent une interprétation qui implique alors la subjectivité du chercheur : « . . . *theory, method, analysis, ontology, epistemology, and methodology. Behind these terms stands the personal biography of the researcher.* » (Denzin & Lincoln, 2003, p29). Cette caractéristique du dispositif qualitatif implique une interprétation de la part du chercheur, interprétation qui ne peut être une fois encore que subjective (Spiggle, 1994). Dans cette direction, des auteurs comme Thompson et Al. (1989) ou Arnold et Fischer (1994) établissent un lien entre la recherche qualitative et la démarche herméneutique. Originellement le terme herméneutique réfère à Hermès, messenger des dieux : Hermès reçoit les messages divins, les interprète, puis les livre aux mortels. L'interprétation induit et exige donc une détermination du sens par le récepteur, dans cette perspective le récepteur est exégète et non traducteur. Par ailleurs dans une approche qualitative, nous nous adressons de sujet pensant à sujet pensant et les conditions de l'expérience sont donc toujours renouvelées, et encore une fois toujours subjectives. La réflexivité est ainsi importante, envisagée par rapport à l'informant ou par rapport au chercheur.

Bettany et Woodruffe-Burton (2007, 2009) rappellent que le « tournant réflexif » de Weick (2002) marque la prise en compte

que la collecte de données et leur analyse n'est jamais une activité neutre. En renonçant à une vision du monde faussement objectivée, le chercheur replace le sujet au centre de l'expérience et considère toutes les influences qui singularisent une recherche donnée. Se faisant, la réflexivité permet de mieux prendre en compte le contexte culturel et social (Bettany and Woodruffe-Burton 2007). La réflexivité du chercheur qui nous intéresse principalement doit nous obliger à admettre que nous coproduisons systématiquement nos données : il faut prendre en compte et reconnaître notre participation dans les données collectées et leur analyse (Schreier 2012).

En recherches sur la consommation (CCT), la réflexivité apparaît notamment comme un moyen de répondre aux problèmes de pouvoir qui peuvent apparaître dans la relation chercheur/informant (Wallendorf and Brucks 1993).

1.1.2. *Introspection et auto-analyse*

Si le choix est fait de la subjectivité comme posture de recherche, et qui sera déployée par les techniques ethnographiques (entretiens ou observations), alors l'introspection apparaît comme une première étape (Remy 2002; Dion 2008), voire une méthodologie totale comme dans le cas de la *Subjective Personal Introspection - SPI* (Cova and Cova 2002; Holbrook 2006). Si tous les terrains ne se prêtent pas forcément à une analyse par l'introspection (Wallendorf and Brucks 1993) ou l'auto-analyse (Bourdieu 2004), ces méthodes apparaissent essentielles dans le cas où le chercheur est fortement engagé sur des critères liés à son identité, où la neutralité apparaît a priori impossible, comme les études sur le genre ou l'ethnicité (Béji-Bécheur, Özçağlar-Toulouse, and Zouaghi 2012). Se joue alors la question de la distance au terrain, de la place du

chercheur et de son rôle (Devereux 1967; Favret-Saada 1977).

L'auto-analyse se conçoit souvent comme une variante de l'introspection (Bourdieu 2004; Pinçon and Pinçon-Charlot 2005). Néanmoins, l'auto-analyse prend ses racines dans la psychanalyse et implique nécessairement d'approfondir les traces de l'expérience laissées dans l'inconscient du chercheur (Noiriel 1990).

Si la réflexivité est une posture qui sous-tend tout le projet de recherche, l'introspection ou l'auto-analyse est donc une étape pendant laquelle le chercheur prend en compte et rend compte de sa propre perception de l'interaction, perception nécessairement dépendante de son vécu, de son histoire personnelle. Aujourd'hui les recherches en méthodologie en sciences sociales reconnaissent et appellent la posture réflexive dans une démarche de recherche. Dans ce cadre, les questions de subjectivité, d'interprétation ou qui font appel au vocabulaire psychanalytique sont mobilisées.

Le CT en tant qu'événement et expérience vécus, peut être pris en compte par un travail introspectif et ou réflexif : il s'agit ici d'examiner les émotions provoquées par ses interactions avec les informants. Le CT se distingue de l'introspection et se rapproche de l'auto-analyse car il envisage les émotions, les désirs et angoisses de nature inconsciente chez les individus.

1.2. *Les principes fondamentaux du contre-transfert*

La psychanalyse s'intéresse principalement à l'expression des *désirs* du patient et comment ils s'expriment dans l'interaction. Pour Devereux (1967), il faut aussi considérer le désir de l'enquêteur : dans certains cas extrêmes, Lioger (2001) souligne qu'il y a « un risque que celui-ci (le désir) soit tellement présent dans le travail que, suivant l'expression courante, le chercheur prenne ses désirs pour la

réalité ». Selon, Dumez (2012, 31), ce risque qu'il désigne sous l'expression d'effet de circularité constitue un risque majeur de la recherche qualitative : « On a simplement vu dans le matériau ce qu'on voulait y voir, ce que la théorie nous incitait à y voir. »

La démarche réflexive qui prend en compte cette dimension du contre-transfert permet donc de produire une recherche de meilleure qualité, car elle considère l'ensemble de matériau psychique créé par l'interaction du chercheur avec son terrain, et qu'elle permet d'en qualifier les manques et les aspects remarquables sur le plan des émotions.

1.2.1 *Le transfert*

Pour Freud (1905), le transfert est la donnée la plus fondamentale et le « maniement du transfert » est considéré comme une méthode d'investigation pour la psychanalyse. Le transfert psychanalytique est la projection inconsciente des désirs et névroses de l'analysant adressés à son analyste. Il consiste donc en un déplacement d'une conduite émotionnelle à un autre objet ou adressé à une autre personne. Pour la psychanalyse, le transfert s'accompagne de la défiance du thérapeute et la crainte de l'aliénation. Selon Freud et Breuer (1895), le transfert se caractérise par « l'effroi de reporter sur la personnes du médecin les représentations pénibles issues du contenu de l'analyse ».

Si Freud insistait sur « l'amour de transfert », la défiance et les représentations refoulées du patient vers l'analyste, Jung soulignait que cette faculté doit être reconnue à tout homme normal et en dehors du dispositif médical : il ne s'agit pas d'un phénomène pathologique mais d'un phénomène naturel dans la relation entre deux individus. Le transfert entendu d'une manière générale est un mouvement à double sens qui implique autant l'analysant que l'analysé, et ce n'est qu'une question de vocabulaire si on appelle *transfert* le mouvement des émotions qui va

de l'analyste vers l'analysé et *contre-transfert* le mouvement inverse.

En sciences du comportement, les chercheurs partagent avec l'analyste le même objectif de vérité. Prises dans leur acceptation la plus large, des réactions de transfert se réalisent systématiquement dans toute relation entre deux individus et ne se limitent pas à l'actualisation de mouvements affectifs infantiles : les relations sociales impliquent à un certain degré et selon les circonstances des mouvements émotionnels ou affectifs, d'attraction et de répulsion. C'est pourquoi la question du transfert fait écho plus largement à la question du rapport entre l'objet d'une recherche et l'inconscient du chercheur, à la réflexivité critique qui s'inscrit dans une tradition qui va de Freud à Devereux et Bourdieu.

1.2.2 *Le Contre-transfert*

Devereux affirme que l'information constituée en retour par la réaction de transfert de l'observateur à l'analysé est « la donnée la plus cruciale de toute science de comportement » Dev15. Il donne du contre-transfert la définition suivante : c'est la « somme totale des déformations qui affectent la perception et les réactions de l'analyste envers son patient ». Devereux utilise la notion de contre-transfert pour qualifier la projection inverse de « matériau psychique » de l'informant vers l'enquêteur. Il ne s'agit que d'une convention de langage dans la mesure où le type de matériau et la nature du transfert est identique dans les deux cas. Ce qui est saillant ici, c'est la nature éventuellement traumatique, dérangement, « sale » de ce matériau psychique : Devereux remarque que les psychanalystes eux-mêmes sont réticents au contrôle de leurs propres émotions.

Les phénomènes de CT sont rarement discernés dans les études ethnographiques car la plupart des ethnographes préfèrent gommer toute trace trop personnelle, qui situe la recherche en relation avec un auteur spécifique. Sauf que

l'effort réalisé pour corriger les déformations dues à la subjectivité du chercheur produit à son tour des déformations (Dev17). Et ce alors que « ce qui se passe à l'intérieur de l'observateur » est une donnée fondamentale de toutes les sciences sociales. Devereux désigne par ce terme les réactions de CT qui touchent l'observateur en tant qu'être humain.

Les perturbations produites par l'observateur ne doivent pas être gommées, mais bien plutôt analysées comme des données comportementales pertinentes. Elles sont constitutives des données collectées et riches d'enseignements parallèles.

2. MANIFESTATIONS DU CT: REPÉRER LES SOURCES DES "DÉFORMATIONS" DANS L'OBSERVATION ET LES ÉCHANGES AVEC LES INFORMANTS

Dans une épistémologie de l'enquête ethnographique, la situation d'observation doit être considérée. « L'étude de l'observateur donne accès à l'essence de la situation d'observation » et il y a trois types de données produites par la situation d'observation (Dev19) : le comportement du sujet, les perturbations induites par l'existence de l'observateur, le comportement de l'observateur : ses angoisses et manœuvres de défense, sa stratégie de recherche et l'attribution d'un sens à ses observations. Il y a un réel impact de ses données et de son activité scientifique sur sa personne : on se focalise ici sur ce dernier aspect. On présente ci-dessous différents aspects du CT : type de terrain, manifestations sur le corps du chercheur, origine des sources de déformation.

2.1. Type de terrain

Holmes (2014) remarque que les émotions ressenties par le chercheur dépendent surtout du type de terrain : il y a des terrains neutres et d'autres qui impactent beaucoup plus fortement le chercheur. Devereux remarque que « la

déformation est particulièrement accusée quand le matériau est anxiogène. Devant ce genre de matériau, le savant cherche à se protéger contre l'angoisse par omission, mise en sourdine, non-exploitation, malentendu, description ambiguë, surexploitation ou réaménagement de certaines parties de son matériau » (Dev77).

Dans le verbatim suivant, Adèle nous présente au contraire qu'elle n'a pas minoré la charge anxiogène reçue :

Adèle (Chercheur qualitatif) : pendant 1an et demi j'ai travaillé avec 12 femmes de 40 à 70ans : « impact des fuites urinaires sur la féminité pour construire des insight-produits les plus pertinents » (...) Elles apprenaient à se connaître et à nous connaître : on est devenu le réceptacle de leur angoisses etc. Après un an d'enquête, c'était difficile de les abandonner, on les a invité au resto, elles pleuraient toutes... (...) Ça les a aidé, ça a été comme une psychanalyse. Une m'a écrit une lettre : un truc de malade ! Ça m'a touché, j'ai encore des nouvelles et j'en prends encore, et c'était il y a 3 ans : le lien était vraiment particulier.

L'émotion ressentie ici par le praticien naît de la situation de souffrance des personnes interrogées. Cette émotion partagée et non refoulée a permis (au delà des aspects humains qui apportent des bénéfices non quantifiables) de faire émerger des *insights* de grande valeur pour la compréhension et finalement la conception de produits pour cette cible marketing. Cette émotion se manifeste de différentes manières.

On voit ici, comment le chercheur confronté à un terrain sensible peut s'y préparer et d'une certaine manière en tirer parti. A l'inverse, certains terrains peuvent paraître relativement neutres, et prendre le chercheur par surprise, la dimension inattendue peut alors atteindre le chercheur et générer des déformations d'autant plus fortes. Laure nous raconte ainsi comment elle a pu se trouver « mal à l'aise » lors d'un entretien :

Laure (Chercheur qualitatif) : Nous faisons un terrain sur la consommation de

légumes et en particulier la place et le statut des légumes surgelés dans les habitudes de consommation des familles. Nous faisons donc des entretiens à domicile, pour voir les réserves de légumes frais, ce qu'il y avait effectivement dans les congélateurs... j'avais déjà fait un certain nombre d'entretiens à Paris, et à Tours, tout se passait très bien et le sujet n'était pas franchement intime ou délicat à aborder (rires)...et là j'arrive chez une femme avec son fils de 12 ans, elle vit dans un HLM en province, dans une petite cité qui a l'air calme, puis nous commençons à parler, son quotidien, ses habitudes, son rythme de vie, tout allait bien, puis nous faisons le tour de la cuisine, des placards, du congélateur, et nous remarquons qu'elle n'achetait que des marques nationales, alors que ses moyens nous avait-elle dit l'obligeaient à faire attention à ses dépenses. Nous relevons cela, et nous la relançons sur le sujet... Et là après quelques secondes de silence pesant, elle se met à pleurer, n'arrive plus à parler, se reprend et nous raconte qu'elle vient d'obtenir ce logement depuis 7 ou 8 mois, suite à l'arrestation de son compagnon pour violences aggravées sur elle et sur son fils, et que pour lui faire plaisir c'est important de lui acheter les marques qu'il aime... si je suis tout à fait honnête, je crois que les dix ou quinze minutes qui ont suivi ce moment, je n'ai rien entendu, j'ai posé des questions automatiquement, souri un peu bêtement, mais je n'étais plus là...

Par delà la dimension singulière et unique de chaque entretien, nos différentes expériences de chercheurs nous montrent aussi que selon les terrains, les jeux de pouvoirs implicites entre chercheur-informant ne jouent pas de la même manière, et que les effets éventuels de CT peuvent être donc très différents. Les angoisses, malaises, doutes générés ne sont pas de même nature lorsque nous interrogeons des professionnels ou des consommateurs. D'une certaine manière le consommateur est souvent plus libre, l'exercice de l'entretien peut constituer pour lui un espace d'expression sans

contrainte et sans jugement. En revanche, Les professionnels ont toujours un rôle à tenir vis à vis du chercheur, ce qui induit une certaine posture de leur part, mais cette posture est variable selon sa fonction et sa situation. Les discours d'un jeune directeur marketing d'une maison de luxe, ceux d'un directeur général d'industrie à la veille de sa retraite et ceux d'un ouvrier dans une usine en passe de fermer induisent des incidences foncièrement différentes, et les enjeux de transfert et de contre-transfert en sont nécessairement modifiés.

2.2. Manifestation du CT sur le corps du chercheur, relever les émotions

2.2.1 Réactions du corps

Les réactions du corps du chercheur (Holmes 2014) en tant qu'élément d'information sont par exemple les palpitations (Jervis 2009), la recherche d'un contact direct avec les yeux, la gêne éprouvée si d'autres personnes rentrent dans la pièce.

Dans le verbatim précédent, Laure nous montre comment sa réaction est en premier lieu physique : elle ne peut plus entendre ce qui se dit, elle n'est plus présente. La situation d'enquête a pris un tour imprévu du fait de la surprise créée par la révélation sur l'utilisation des marques par l'informant. L'émotion naît ici directement de ce qui est énoncé.

2.2.2 Décalage des émotions

Holmes (2014) souligne que l'émotion ne naît pas directement de ce qui se dit, mais de ce qui se lit « entre les lignes » et n'apparaît pas dans le dialogue, mais que l'on sait par d'autres sources (histoire personnelle des informants). Le malaise peut naître alors du décalage entre les émotions ressenties ou non et celles qui sont attendues.

Cela peut être le cas aussi parfois lors d'une série d'exercices projectifs où le chercheur se rend peu à peu compte à travers ses outils que l'informant se

dévalorise et/ou se mésestime de manière inhabituelle :

Observation : Cela nous est arrivé lors d'une recherche sur la marque, un jeune homme nous affirme en début d'entretien qu'il achète ses vêtements majoritairement chez Celio, quelques 50 minutes plus tard, nous travaillons sur les marques, en projectif, et là sans se rendre compte de ce qu'il est en train de nous dire, il nous dresse le portrait de l'acheteur Celio selon lui « Celio là c'est la honte, c'est vraiment le pauvre type sans personnalité, pas branché, encore H&M c'est branché, mais Celio c'est vraiment sans goût »

Ce type d'événement est particulièrement gênant pour le chercheur, il est tout d'abord difficile de savoir s'il faut relever et relancer ou au contraire garder cela comme écart significatif à l'analyse. Ensuite, se pose la question de l'interprétation de cet événement et de la subjectivité du chercheur : comment traiter cette information, à quel niveau est ce un problème, pour l'informant ou pour le chercheur ?

Observation : Dans ce cas précis nous avons fait le choix de ne pas relancer, la première raison à cela était le malaise généré par cette découverte, nous aurions pu relancer quelques minutes plus tard, une fois le « choc » dépassé, ou en fin d'entretien de manière plus informelle...mais la question alors qui se posait était de peut être rendre problématique ce qui du point de vue de l'informant n'était qu'anecdotique. C'est bien notre réception, notre filtre de lecture qui donnait à cette information une teneur douloureuse.

La temporalité de l'enquête ethnographique peut accentuer ce décalage émotionnel, et intensifier les angoisses du chercheur. Le temps imparti et circonscrit de l'enquête ne permet pas en effet de voir si le phénomène se répète, s'il y a une récurrence, il s'agit donc pour le chercheur de maîtriser ses émotions et de modifier son mode exploratoire, pour vérifier par des subterfuges si cela tient d'un mode de

fonctionnement profond ou d'un incident superflu.

2.3. Répertoire des sources des déformations dans l'observation

« La perception d'une situation est influencée de manière radicale par la personnalité du sujet percevant. Souvent, le sujet d'expérience change la réalité, par soustraction, par addition, ou par remaniement de celle-ci en fonction de ses dispositions personnelles, de ses besoins et de ses conflits - pour une bonne part inconscients » (Dev77). Tous les individus ont tendance à se considérer comme les archétypes du genre humain, ce que la psychologie nomme « modèle-de-soi ». Ce modèle-de-soi est éprouvé lors de situation d'expérience sur les critères qui constituent l'identité de l'individu (Dev234).

Il est évident que cette information doit être rapportée en regard au modèle-de-soi de l'informant sur son enracinement social (Dev193) et son histoire personnelle (Holmes 2014) : l'idéologie du chercheur est le produit de sa culture, son caractère ethnique, son appartenance à une classe sociale, son statut professionnel, les modes scientifiques, le jeu académique.

2.3.1 La question d'un différentiel de pouvoir

est régulièrement évoquée car dans les situations d'enquête, l'informant paraît le plus souvent en situation de « dominé symbolique » (Bourdieu 2001a) : le chercheur, doté d'un capital culturel, se trouve le plus généralement en position de domination sur un terrain qui lui est culturellement proche. Il peut y avoir une situation d'angoisse par rapport à un terrain qui lui est distant socialement, mais celle-ci n'est pas due à sa situation de dominé culturel (ou économique). Dans de rares cas, la situation est inversée et c'est le chercheur qui est affecté négativement en situation de dominé symbolique (Pinçon and Pinçon-Charlot 1991; Pinçon-Charlot and Pinçon 2000; Jounin 2014) :

Observation : Comme les Pincon-Charlot lorsqu'ils réalisaient leur enquêtes dans les cercles de la grande bourgeoisie, je sens que je dois faire un effort sur moi-même pour juguler mes angoisses avant certaines observations ou réaliser certains entretiens : je fais un effort vestimentaire, je suis attentif à mon attitude et à tous les signes que je peux renvoyer (croiser les jambes ou non ?), je choisis mon vocabulaire. Mon interlocuteur qui se comporte lui (de mon point de vue) de manière complètement naturelle doit bien percevoir que j'ai ici réalisé des efforts, et je crains la remarque qui fait tomber le masque et me renvoie à mes origines sociales. Cette remarque n'est jamais venue, probablement parce que j'ai fantasmé la position de mes interlocuteurs et leurs habitudes de classes que je percevais comme exclusives ou condescendantes.

C'est en analysant mes angoisses dans ces situations d'infériorité symbolique que j'ai pu construire mes grilles d'observations et d'entretiens ultérieures où j'ai pu repérer chez d'autres les mêmes habitudes de « dominés ». Ces faits m'ont permis ainsi de rapporter la timidité sociale dans certains espaces à l'expression de la « violence symbolique » (Bourdieu 2001a).

2.3.2 Déformations du fait des caractéristiques physiques: genre, âge

Dans la situation d'observation et encore plus dans la situation d'entretien, les informants affectent une place à l'enquêteur, et lui font jouer le rôle complémentaire qui convient selon eux à leurs âges respectifs (Dev268) :

Observation : la nature des énoncés reçus varie en fonction de l'âge de mes informants, non pas de manière absolue, mais en fonction de la différence d'âge relatif qu'ils ont avec moi. Parmi les vendeurs et les managers, ceux qui sont plus jeunes cherchent généralement plus à comprendre ce que j'attends d'eux que les autres.

Observation 2 : A l'inverse, je note aussi que très souvent dans les recherches où le spectre d'âge est large, les plus impliqués et

les plus volontaires sont les retraités. Ils montrent un vrai désir d'être utiles et de répondre à mes attentes. Ils se posent souvent en transmetteurs d'expérience et témoignent une bienveillance particulière.

Nous observons les mêmes effets complémentaires induits par le genre (Devereux 1967, 268; Giami 2001): confrontation et jeux de pouvoirs, séduction, paternalisme. Ces effets varient selon le terrain et/ou le type d'enquête.

2.3.3 Sur la position intellectuelle face au choix du terrain

Qu'il ait un besoin d'évasion ou un besoin de familiarité (Dev268), le chercheur peut déformer les données afin de les rendre conforme à son modèle-de-soi pour réduire l'angoisse qui naît du vertige de la différence. Dans certaines situations au contraire, le besoin d'exotisme peut le porter à ne considérer que les différences avec son modèle familial et à négliger les similarités. Dans cette situation, le chercheur préfère travailler sur certains sujets, sa « tribu favorite » ou sur des groupes/sujets diamétralement opposés à sa personnalité et qui représentent une sorte de « contre-idéal culturel » (Dev302) :

Observation : mon choix d'un terrain de recherche dans le retail luxe est le résultat d'une habitude professionnelle qui m'en garantit un accès aisé. Je me suis surpris plusieurs fois à me défendre du choix de ce terrain en reprenant la phrase de Lipovetsky : le luxe pour moi est un objet de recherche pas un objet d'admiration. J'ai un rapport ambigu à ce terrain que je connais, dont j'apprécie certains aspects mais dont je connais aussi tous les travers. En démarrant cette enquête cependant, je me rends compte que je ne connaissais pas toutes les formes de luxe et que je me sens rapidement mal à l'aise dans certaines boutiques lors des observations ou avec certains managers lors des entretiens.

C'est parce que j'ai envisagé ce trouble sans le refouler que je me suis rendu compte qu'il était partagé par d'autres et que j'ai pu proposer une

recherche sur l'intimidation dans les boutiques de luxe comme affirmation de l'exclusivité propre à cet univers.

2.3.4 Biais de familiarité

« La capacité d'objectivation est inversement proportionnelle à la distance de l'objet observé. En d'autres termes, plus est grand l'écart géographique et culturel qu'instaure l'ethnologue entre son milieu d'origine et son 'terrain' d'élection et moins il sera sensible aux préjugés ». Descola (1993) souligne ici le refus de l'évidence et les surprises d'un terrain pendant un long apprentissage. L'anthropologue précise ici qu'il s'agit d'une règle implicite et il mesure la force des représentations qui menace le travail du chercheur.

Cela pose la question de la qualité de la recherche en relation avec le terrain et la culture de l'enquêteur : recherche pour laquelle on a une facilité d'accès au terrain mais où ce biais d'habitude joue à plein ou relation contraire ?

Le sentiment de similarité et de proximité peut clairement jouer en défaveur du chercheur et de la recherche. Cette part de reconnaissance implicite peut éventuellement faciliter l'accès à l'informant, à son système de pensée, ses modèles référents, mais l'effet de ressemblance peut aussi générer un désir de différenciation de la part de l'informant qui adopte dès lors une posture défensive-agressive peu aisée à gérer pour le chercheur.

Observation (Laure - chercheur qualitatifiste): dans le face à face il y a toujours un temps d'identification de notre part mais aussi de la part de l'informant. Il nous regarde, nous écoute, observe notre matériel...il peut alors se créer un effet de reconnaissance : un idiolecte similaire, des signes d'appartenance (style vestimentaire, marque d'ordinateur ou de téléphone, bijoux...) reconnus...cela peut créer un effet de sympathie immédiat, mais dès lors la relation qui s'instaure est souvent étrange, comme une confrontation. Cela est doublement gênant, la matière recueillie est

de fait biaisée, et le temps d'entretien est relativement douloureux, nous recevons toutes ces agressions, provocations, comme si nous étions leur propre miroir...(rires) Non c'est vrai, c'est beaucoup plus facile de parler bricolage avec un homme un peu bourru, que de beauté avec une femme qui se reconnaît en vous... vraiment, plus l'écart est grand, moins la confrontation risque de naître les deux parties reconnaissant de facto et implicitement ne pas être du même univers

Cette question de la proximité entre le chercheur et l'informant fait écho à la question de la « juste distance ». Une problématique au cœur de la réflexion ethnographique ou ethnologique. Alban Bensa (1995) résume et synthétise clairement cet enjeu « À la fois au plus près et au plus loin de soi et de l'autre, l'ethnologue fait ainsi l'expérience d'une forte tension qu'il ne peut espérer réduire qu'en trouvant, enfin apaisé, la juste distance à son objet d'étude. À partir de ce point d'équilibre, il sera peut-être en mesure de dévoiler l'autre simultanément de l'intérieur (« tel qu'en lui-même ») et de l'extérieur (tel qu'il apparaît à l'observation) » (p131). Sur le terrain, il s'agit clairement de trouver le bon équilibre entre sécurité / reconnaissance et autonomie / différence.

2.3.5 Biais de sélectivité

La sélection des données se fait en fonction de l'identité de l'ethnologue relevée plus haut mais aussi de ses goûts et intérêts professionnels (Dev289). Il sélectionnera particulièrement les traits de la culture ou de l'objet étudié qui ont pour lui une tonalité affective particulière (Dev 297) :

Observation : Mon intérêt pour la culture et l'histoire me pousse à donner une part importante au contexte dans l'élaboration de mon travail de recherche. J'ai également tendance à interpréter mes données obtenues sur le terrain au regard de ces déterminations personnelles. Mes préférences pour certains morceaux d'histoire de France me poussent à favoriser

ou à négliger certaines des données historiques.

Il faut être attentif à ce biais de sélection des données inhérent à toute recherche. Si le biais de sélectivité impacte dès l'amont le projet de recherche, il semble évident qu'il touche aussi à l'aval : l'interprétation et l'utilisation des données vont subir le même biais de préférence ou de sélectivité.

2.3.6 Biais d'identification

L'identification avec la « tribu favorite » renforcera inévitablement le sens du « nous » à l'opposé d'une moindre proximité, surtout si le terrain ne lui est pas familier (étranger, immersion de courte durée). L'identification avec une communauté conduit à se sentir personnellement affecté par les traits négatifs de celle-ci :

Observation : Je suis toujours troublé quand lors de mes observations, je vois à Paris des étrangers mal reçus dans des boutiques ou cafés car je m'identifie avec « Les parisiens » alors que les comportements inappropriés des vendeurs dans les boutiques de luxe ne me font aucun effet, tant je me considère étranger à leur univers. Ce sentiment est renforcé par mes appréhensions sur ce terrain et la manière dont je m'identifie plutôt aux visiteurs maltraités.

Les déformations du fait de la séduction du terrain : Devereux qualifie d'« angoisse de séduction » la situation du chercheur séduit par un terrain attrayant du fait du style de vie et des conduites qui seraient proscrites dans sa propre société (Dev78). Celles-ci sont de même nature lorsque le sociologue se rend sur un terrain exotique par rapport à son milieu social d'origine. (Pinçon and Pinçon-Charlot 2005).

3. RECOMMANDATIONS: COLLECTER ET EXPLOITER LE MATÉRIAU ISSU DU CONTRE-TRANSFERT

3.1. "Sublimier" les effets de l'angoisse du terrain

Le chercheur va chercher à réduire l'angoisse provoquée par son terrain pour y travailler de manière efficace. Consciemment ou non, il va refouler ou nier le contenu affectif qui crée une situation anxiogène. La non prise en compte de ces réactions de contre-transfert appauvrissent le matériau restitué et le transforment (Dev129). Les psychanalystes ont plus que les ethnologues ou les sociologues l'habitude de la confrontation avec ces matériaux anxiogènes produits par leur patients : ils y sont préparés et aidés en étant eux-mêmes analysés par des confrères. Ils sont ainsi capables d'étudier leurs propres réactions sans avoir besoin de le déformer pour dominer leur angoisse (Dev130). Il ne s'agit donc pas ici de nier l'angoisse ou de la réduire en vidant son contenu anxiogène mais de la domestiquer suffisamment pour pouvoir travailler et la transformer en une source de donnée féconde complémentaire qui possède une valeur scientifique (Dev147).

Nous répertorions ci-dessous diverses précautions qui peuvent être prises pour apprivoiser et sublimer ces émotions :

3.1.1 Anticiper

il paraît tout d'abord nécessaire d'anticiper les effets d'angoisse et de développer une méthodologie qui permet de recueillir ce matériau psychique : écrire et publier une auto-observation (Dev76).

Devereux propose de réaliser des « pré-expériences par procuration » car « l'impact traumatique d'un événement potentiellement anxiogène décroît sensiblement si on y est préparé » (Dev130) :

Observation. Avant d'aller à mon premier rendez vous avec le manager de D, j'avais prévu d'aller dans la semaine qui précède

reconnaître les lieux. Ne voulant rien laisser au hasard, je souhaitais être parfaitement informé de l'architecture générale du magasin, du nombre de vendeuses, etc. J'ai ainsi pratiqué une observation non participante en étant attentif à un maximum de détails. J'ai ainsi pu poser des questions précises lors de l'entretien qui m'ont permises de dominer mon angoisse (lui faire perdre son temps, me sentir incompetent, ne pas l'intéresser) en m'accrochant à des détails objectifs, et ce alors que je travaille depuis des mois sur le sujet.

3.1.2 S'informer sur l'identité précise de ses informants.

La familiarité avec le terrain permet de comprendre les usages et de s'adapter pour se faire accepter. La sociologie nomme *hexis corporelle* (Bourdieu 1977; Jounin 2014) la dépendance de notre corps aux habitudes culturelles héritées qui en fait la « surface d'inscription d'indicateurs de sa position sociale ». Il reste qu'il faut essayer de s'adapter et surveiller l'apparence et l'attitude pour que l'image qu'on présente soit la moins agressive possible (Pinçon and Pinçon-Charlot 1991; Pinçon-Charlot and Pinçon 2000).

Observation. Je fais des efforts pour m'habiller d'une manière qui sort de l'ordinaire mais qui est l'ordinaire de mon interlocuteur. Je m'attends avec angoisse à être démasqué à tout moment car si j'ai bien le bon habit, il me semble que c'est tout ce que mon corps exprime malgré moi ne peut qu'être perçu.

C'est en analysant mon angoisse de « dominé symbolique » que je me suis mis sur la piste de l'intimidation comme violence symbolique (Bourdieu 2003; Golsorkhi and Huault 2006): j'étais « pris » au sens de Favret-Saada (1977) dans une situation de pouvoir.

3.1.3 La position et l'activité professionnelle

L'autodéfinition par la culture (je suis l'enquêteur) et l'objectivation de la situation (et ceci est mon terrain) permet de réduire l'angoisse par la nécessité du projet scientifique. Devereux cite l'exemple de Malinowski qui put étudier la vie sexuelle des Trobriandais sans éprouver de culpabilité pour son « voyeurisme » (Dev131). Par exemple, la concentration sur la prise de note ou sur le suivi du guide d'entretien, l'attention au contexte à reporter dans le journal de recherche permet de ne pas prendre de front une parole « blessante » pour des raisons politiques, idéologiques ou autres. Cela ne veut pas dire s'abstraire de son terrain, l'implication du chercheur est nécessaire, on ne reçoit qu'à hauteur de ce que l'on donne dans ce type d'interaction. Mais le chercheur, pour s'assurer d'une stabilité émotionnelle, peut jouer sur un équilibre présence/absence du terrain dès lors qu'elle peut se justifier aux yeux de l'informant comme la prise de note par exemple.

3.1.4 Réduction de l'angoisse du terrain par une approche atomiste

On peut ici considérer le matériau récolté par morceau afin d'isoler le matériau potentiellement le plus anxiogène. (Dev137). L'idée proposée par Devereux est d'arriver à isoler l'élément anxiogène de l'unité d'échange où il se loge, de manière à ne pas occulter l'unité elle-même qui peut receler une matière informative non négligeable. Il s'agit donc pour le chercheur d'identifier l'angoisse, de la reconnaître et de se confronter à cette unité et de la fragmenter jusqu'à l'identification de la part anxiogène. Seule cette part devant être pour un temps mise de côté. Il s'agit en quelque sorte de décomposer la somme en ses constituants :

Observation : Il y a quelques années dans le cadre d'une recherche où il s'agissait de mieux comprendre comment le corps

médical (médecins et infirmiers en psychiatrie) appréhende et gère la bipolarité et la schizophrénie, j'ai du passer des journées dans les services psychiatriques d'hôpitaux. Le sujet était passionnant et j'étais très impliquée, mais peu à peu, au fil des jours et des échanges, une sorte de peur s'est installée comme si le terrain m'infiltrait. La fin du terrain a été plus douloureuse, plus pesante. Je repoussais le travail d'analyse. L'idée de me replonger dans ces données me donnait des sueurs froides, je crois que j'ai vraiment vécu cela comme un plongeon, une immersion. Pour reprendre du recul, j'ai partagé mon expérience avec une collègue, nous avons longuement échangé sur le terrain, les événements marquants, comme je décrivais le plus précisément possible mon expérience, peu à peu, ce qui était informe et fragmentaire, se reconstruisait de manière ordonnée et structurée. Je pouvais déceler ce qui avait causé ce malaise.

J'ai commencé le travail d'analyse sur les parties les moins perturbantes, et ce travail m'a permis de mieux éclairer les effets anxiogènes. Quand je suis arrivée au traitement des données initialement plus compliquées pour moi, le travail descriptif et analytique préalable m'avait permis d'isoler les éléments perturbateurs, et de poursuivre ainsi le travail sereinement.

Par un travail descriptif de l'enchaînement à l'origine du malaise, le chercheur peut identifier la cause, ce qui permet à la fois une mise à distance analytique mais aussi une rationalisation de l'événement lui-même.

3.1.5 L'objectivation participante

Bourdieu propose de neutraliser l'effet scholastique (la dépendance du chercheur à son milieu académique) en considérant de manière objective le rapport subjectif du chercheur à son objet (Bourdieu 2003). La réflexivité correspond ici à ce travail par lequel la science sociale se prend elle-même pour objet et « se sert de ses propres armes pour se comprendre et se contrôler » (Bourdieu 2001b). C'est

pourquoi il incite les scientifiques à prendre conscience de l'influence de leur habitus primaire – histoire familiale et éducative et secondaire – leur champ scientifique « afin de réduire les effets de ceux-ci sur la production de la connaissance et de rendre cette dernière plus objective » (Golsorkhi and Huault 2006). Devereux notait sur le même plan qu'« Il y a moins de déformation quand le chercheur n'est préoccupé que par la recherche que lorsque son travail a aussi un autre but » (Dev204).

3. 2. Vérifier les conditions de la collecte de données issues du CT

3.2.1 Il n'est pas nécessaire d'être psychanalyste

Il est parfois suggéré que seuls les chercheurs ayant eux-mêmes une formation psychanalytique (Strømme et al. 2010) ou ayant effectué une psychanalyse (Devereux 1967) sont aptes à pouvoir pleinement traiter le matériau psychique issu du contre-transfert, au risque d'en effectuer une analyse « sauvage » (Sandler 1993). Mais Hollway et Jefferson (2000) par exemple ont développé leur méthode d'interview sur des bases psychanalytiques sans avoir été analysés.

3.2.2 Prendre en compte les aspects émotionnels

Les qualités qui paraissent nécessaires pour pouvoir effectuer une analyse du contre-transfert hors du champ psychanalytique sont les suivantes (Holmes 2014) : savoir déceler les impacts émotionnels chez soi et les informants, aller au delà des mots dits pour accéder à un « ressenti général » de la situation, prendre en compte les états émotionnels sans négliger les autres aspects de la situation (comme le contenu de « ce qui est dit »).

3.2.3 Adopter une attitude analytique ouverte caractérisée par « l'attention flottante »

Ces différents éléments peuvent à plusieurs titres rappeler les préconisations de Freud sur l'attention flottante citée par Ayache et Dumez (2011) comme procédé propre à réduire le risque de circularité « [...] nous ne devons attacher d'importance particulière à rien de ce que nous entendons et il convient que nous prêtions à tout la même attention « flottante », suivant l'expression que j'ai adoptée. On économise ainsi un effort d'attention qu'on ne saurait maintenir quotidiennement des heures durant et l'on échappe aussi au danger inséparable de toute attention voulue, celui de choisir parmi les matériaux fournis. C'est, en effet, ce qui arrive quand on fixe à dessein son attention ; l'analyste grave en sa mémoire tel point qui le frappe, en élimine tel autre et ce choix est dicté par des attentes ou des tendances. C'est justement ce qu'il faut éviter ; en conformant son choix à son attente, l'on court le risque de ne trouver que ce qu'on savait d'avance. » (Freud, 1967, 62).

Cette étape d'imprégnation du matériau par une attention flottante est un moyen pour le chercheur de « neutraliser » son regard sur le matériau, en ce sens ce travail constitue clairement un outil pour les terrains qui se révèlent difficiles ou délicats pour le chercheur. Cependant il nous semble intéressant, comme le recommande Ayache et Dumez, d'envisager cette étape comme une étape préalable à toute analyse, quelque soit le type de terrain.

3.3. Aménager les approches méthodologiques

3.3.1 Le guide d'entretien

Quelque soit le type d'entretien mené, le chercheur se dote d'un guide d'entretien. Cet outil nécessaire et indispensable peut aussi être un piège. Les guides trop détaillés comme ceux parfois utilisés en semi-directif peuvent éloigner le

chercheur de la réalité qu'il doit observer, forçant de manière insidieuse l'informant à entrer dans les cases du guide. Les guides très lâches des entretiens longs ou en profondeur, peuvent à l'inverse laisser une trop grande place aux errements et accentuer les effets d'angoisse pour le chercheur. Une manière de rétablir l'équilibre est de fixer clairement les deux ou trois objectifs assignés à cette recherche. Les objectifs du terrain ne se confondant pas avec les objectifs de la recherche, il est important de les rédiger clairement, de les consigner et de les faire figurer en tête du guide. Si les objectifs sont très clairs, et que le chercheur ne les perd pas de vue durant l'entretien, il peut s'autoriser une forme d'ouverture et de flexibilité propre à une recherche compréhensive et se protéger en parti des effets anxiogènes éventuels et mieux gérer ainsi le CT.

3.3.2 Ajouter une « Zone émotionnelle »

S'il est généralement recommandé d'avoir une zone « mémo » dans les systèmes de codages, ces mémos sont des notes analytiques, des pistes de réflexion pour le chercheur. Hirschman (1986) propose de tenir deux journaux de recherche simultanés :

« Throughout the immersion process, the humanist researcher maintains two diaries or logs. One is a theory-construction diary that documents in detail the thoughts, premises, hypotheses, and revisions of thinking developed by the researcher (Lincoln and Guba 1985). (...) the investigator's diary generally reflects shifts, iterations, digressions, and transversals in the construction of theory. » Hirschman, 1986, p. 242

Il nous semble utile d'adapter la grille d'observation ou le système de codage employé en leur insérant une zone « émotionnelle » dans laquelle le chercheur pourra consigner son ressenti émotionnel (affects, angoisses, colère). Dans une démarche réflexive et dans l'objectif de gérer correctement les effets du CT

(abandonner ou déformer le matériau), noter ses émotions permet au chercheur de se délester temporairement de cette charge et de l'aborder sereinement dans un deuxième temps. La dimension personnelle ne doit pas être éliminée d'un travail analytique, car c'est aussi cela qui permet de comprendre le processus de construction, l'interroger, et le remettre en cause pour mieux l'affiner. Sherry (2013) a mené une enquête de 6 ans auprès de personnes sans domicile. Dans son carnet d'observations personnelles, elle a reporté ses sentiments, ses incertitudes et exprimé sa vulnérabilité. Elle montre comment ce carnet lui a permis de distinguer la part de l'expérience personnelle de celle du chercheur, et ainsi poursuivre son travail sur un terrain difficile et parfois douloureux.

3.3.3 Croiser les regards, multiplier les perspectives

Dans les recherches de type compréhensives, il est parfois préconisé de travailler en collaboration avec un autre chercheur. En effet, dans une démarche interprétative, doubler les subjectivités constitue un moyen pour affermir et consolider la fiabilité des résultats (Hirschman, 1986). Au regard des témoignages de chercheurs et de qualitatifs sur ce sujet, nous notons qu'effectivement un certain nombre d'entre eux travaillent en binôme. Cela permet une interprétation plus riche des données par la multiplication des perspectives.

Au delà, il semble aussi que cela permette une gestion facilitée du CT. Tout d'abord, la charge émotionnelle émergente ne se fait pas sentir de la même manière pour les deux chercheurs. La charge émotionnelle ressentie dépend de l'expérience individuelle. La différence des ressentis permet une mise en perspective et une forme de relativisation de l'événement, préparant ainsi l'analyse puis l'interprétation. Si il n'y a pas de différence de ressenti, la charge émotionnelle apparaît

moins violente, plus diffuse lorsqu'elle est partagée. Le travail de rationalisation par une description atomiste du phénomène faite à deux en est simplifié.

3.4. Prendre en compte les limites du contre-transfert

Sardan (2000) évoque la multiplication des études sociologiques qui prennent en compte la réflexivité et propose de fixer des bornes à ces méthodologies. Il relève avec Geertz (1988) qu'entre les tenants de l'objectivité positiviste et les tenants du « je » et de l'intersubjectivité, le chercheur ne doit pas se laisser enfermer : les données issues du contre-transfert doivent être croisées avec d'autres sources d'informations (Holmes 2014). Ainsi, si les données issues du CT doivent être prises en considération, un premier travail descriptif constitue aussi un outil de mise à plat qui permet encore une fois une mise en regard des émotions vécues et des événements bruts qui se sont effectivement déroulés lors de l'interaction. Geertz (1994) parle ainsi d'une « thick description », c'est à dire d'un travail descriptif pur. Par une approche naturaliste, le matériau prend une consistance neutralisée, et permet une mise à distance émotionnelle.

Holmes (2014) rappelle que la situation de l'enquêteur qualitatif n'est pas la même que celle du psychanalyste et que la comparaison ne doit pas être poussée trop loin : ici c'est le désir du chercheur plus que celui de l'informant qui est établi, et il dirige en fonction de son intérêt le discours de celui-ci. En effet le chercheur poursuit un but et son système d'investigation, même très ouvert, est entièrement tendu vers une finalité, ce qui minore de fait les angoisses liées au terrain.

Par ailleurs, quelque soit le type d'entretien, semi-directif ou même phénoménologique, l'entretien connaît un début et une fin et cette caractéristique réduit de fait les enjeux dans la durée liés au CT. Cet aspect est particulièrement vrai

dans les enquêtes qualitatives où la présence sur le terrain reste de courte durée, à la différence de certaines enquêtes

ethnographiques qui peuvent s'étaler sur plusieurs années.

BIBLIOGRAPHIE

- Arnold, S. J., & Fischer, E. (1994). Hermeneutics and consumer research. *Journal of Consumer Research*, 21(1), 55-70
- Arsel, Zeynep and Craig J. Thompson (2011), "Demythologizing Consumption Practices: How Consumers Protect Their Field-Dependent Identity Investments from Devaluing Marketplace Myths," *Journal of Consumer Research*, 37(5), 791-806.
- Bachelard, Gaston (2000), *La formation de l'esprit scientifique*, Paris: Librairie J Vrin.
- Béji-Bécheur, Amina, Nil Özçaglar-Toulouse, and Sondes Zouaghi (2012), "Ethnicity Introspected: Researchers in Search of Their Identity," *Journal of Business Research*, 65(4), 504-10.
- Bensa, A. (1995), De la relation ethnographique. À la recherche de la juste distance, Enquête. *Archives de la revue Enquête*, (1), 131-140.
- Bettany, Shona and Helen Woodruffe-Burton (2007), "Progressing a Taxonomy of Possible Reflexivities: Guidelines for Reflexive Practice in Consumer Research," *Advances in Consumer Research*, 34, 703.
- — — (2009), "Working the Limits of Method: The Possibilities of Critical Reflexive Practice in Marketing and Consumer Research," *Journal of Marketing Management*, 25(7), 661-79.
- Bourdieu, Pierre (2004), *Esquisse Pour Une Auto-Analyse*, Paris: Raisons d'agir.
- — — (2001a), *Langage et Pouvoir Symbolique*, Paris: Seuil.
- — — (1977), "La Production de La Croyance," *Actes de la recherche en sciences sociales*, 13, 3-43.
- — — (2003), "L'objectivation participante," *Actes de la recherche en sciences sociales*, 150(5), 43.
- — — (2001b), *Science de la science et réflexivité*, Paris: Raisons d'agir.
- Cova, V and B Cova (2002), "Les Particules Expérientielles de La Quête D'authenticité Du Consommateur," *Décisions Marketing*.
- Descola, Philippe (1993), *Les Lances Du Crépuscule*, Plon.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. S. (Eds.). (2003). *The landscape of qualitative research* (2nd ed.). Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Devereux, Georges (1967), De l'angoisse a la méthode dans les sciences du comportement, 35, 2012, Trad, Flammarion.
- Dion, Delphine (2008), *A la recherche du Consommateur: Nouvelles techniques pour mieux comprendre le client*, Paris: Dunod.
- Dumez, H. (2012), Les trois risques épistémologiques de la recherche qualitative, *Le Libellio d'AEGIS*, 8(4), 29-33
- Favret-Saada, Jeanne (1977), *Les Mots, La Mort*, Les Sorts, Paris: Gallimard.
- Freud, Sigmund (1905), "Three Essays on the Theory of Sexuality."
- Freud, Sigmund and Joseph Breuer (1895), *Etudes Sur L'hystérie*.
- Giami, Giami (2001), *Counter-Transference in Social Research: Georges Devereux and beyond*, 7, London School of Economics and Political science Methodology Institute.
- Golsorkhi, Damon and Isabelle Huault (2006), "Pierre Bourdieu: Critique et Réflexivité Comme Attitude Analytique," *Revue française de gestion*, (6), 15-34.
- Hirschman, Elizabeth C. (1993), "Ideology in Consumer Research, 1980 and 1990: A Marxist and Feminist Critique," *Journal of Consumer Research*, 537-55.
- Holbrook, Morris B. (2006), "Consumption Experience, Customer Value, and Subjective Personal Introspection: An Illustrative Photographic Essay," *Journal of Business Research*, 59(6), 714-25.
- Hollway, Wendy and Tony Jefferson (2000), *Doing Qualitative Research Differently: Free Association, Narrative and the Interview Method*, SAGE.
- Holmes, Joshua (2014), "Countertransference in Qualitative

- Research: A Critical Appraisal," *Qualitative Research*, 14(2), 166-83.
- Jervis, Sue (2009), "The Use of Self as a Research Tool," *Researching beneath the surface: Psycho-social research methods in practice*, 145-66.
- Jouin, Nicolas (2014), *Voyage de Classes*, Paris: La Découverte.
- Kuhn, Thomas S (1963), *The Structure of Scientific Revolutions*.
- Latour, Bruno (1991), *Nous n'avons jamais été modernes*, Paris: La Découverte.
- Latour, Bruno, Steve Woolgar, and Michel Bieuzunski (1988), *La vie de laboratoire: La production des faits scientifiques*, Paris: Editions La Découverte.
- Lioger, Richard (2001), "L'entretien Ethnographique, Entre Information et Contre-Transfert. L'inconscient Est-Il Soluble Dans La Relation Informateur/ethnologue...?," *MEI «Médiation et information»*, 15.
- Noiriel, Gérard (1990), "Journal de Terrain, Journal de Recherche et Auto-Analyse. Entretien Avec Florence Weber," *Genèses*, 2(1), 138-47.
- Pinçon-Charlot, Monique and Michel Pinçon (2000), *Sociologie de La Bourgeoisie*, La Découverte, Paris.
- Pinçon, Michel and Monique Pinçon-Charlot (1991), "Pratiques d'enquête dans l'aristocratie et la grande bourgeoisie: distance sociale et conditions spécifiques de l'entretien semi-directif," *Genèses*, 3(1), 120-33.
- — — (2005), *Voyage en grande bourgeoisie: Journal d'enquête*, Paris: Presses Universitaires de France - PUF.
- Remy, Éric (2002), "Michaël Porter Au Pays Des Merveilles. Les Tribulations D'un Petit Bourgeois Chez Babou," in 10^{ème} Journée de La Recherche Sur Le Marketing de Bourgogne.
- Sandler, Joseph (1993), "On Communication from Patient to Analyst: Not Everything Is Projective Identification.," *The International Journal of Psychoanalysis*.
- Sardan, Jean-Pierre Olivier de (2000), "Le «Je» Méthodologique. Implication et Explicitation Dans L'enquête de Terrain," *Revue française de sociologie*, 41(3), 417-45.
- Schreier, Margrit (2012), *Qualitative Content Analysis in Practice*, Los Angeles: SAGE Publications Ltd.
- Sherry, E. (2013), The vulnerable researcher: facing the challenges of sensitive research, *Qualitative Research Journal*, 13(3), 278-288
- Spiggle, S. (1994), Analysis and interpretation of qualitative data in consumer research, *Journal of Consumer Research*, vol 21(3), p491-503
- Strømme, Hanne, Siri Erika Gullestad, Erik Stänicke, and Bjørn Killingmo (2010), "A Widened Scope on Therapist Development: Designing a Research Interview Informed by Psychoanalysis," *Qualitative Research in Psychology*, 7(3), 214-32.
- Takhar, Amandeep and Pepukayi Chitakunye (2012), "Rich Descriptions: Evoking Informant Self-Reflexivity in Marketing and Consumer Research," *Journal of Marketing Management*, 28(7-8), 912-35.
- Thompson, C.J., Locander, W.B., et Pollio, H.R. (1989), Putting consumer experience back into consumer research: The philosophy and method of existential-phenomenology, *Journal of Consumer Research*, vol 16(2), 133-146.
- Wallendorf, Melanie and Merrie Brucks (1993), "Introspection in Consumer Research: Implementation and Implications," *Journal of Consumer Research*, 20(3), 339-339.
- Weick, Karl E. (2002), "Essai: Real-Time Reflexivity: Prods to Reflection," *Organization Studies*, 23(6), 893-98.