

L'interaction chercheur-acteur(s) comme outil de compréhension dans la recherche en GRH

Martine BRASSEUR, Professeur des Universités
Université Paris-Descartes
Directrice du CEDAG II
martya.brasseur@gmail.com

Sébastien DINÉ, Chercheur associé
CEROG
IAE d'Aix-en-Provence
sebastien.dine@iae-aix.com

Résumé :

Dans sa démarche, le chercheur est supposé conserver une objectivité forte, mais peut-il toutefois s'abstraire totalement de toute subjectivité ? Au lieu de chercher à réduire l'expérience phénoménologique du chercheur dans ses relations avec les acteurs étudiés, ne pourrait-on pas chercher à l'utiliser comme outil de compréhension voire levier d'intervention ? Nous proposons dans cette communication de présenter les résultats secondaires d'une recherche menée par études de cas en appui sur les théories de l'École de Palo Alto. Si les principaux apports de notre recherche concernent les processus de résolution des conflits interpersonnels au travail, celle-ci a également débouché sur le constat que la dynamique d'interaction instaurée entre le chercheur et son objet de recherche est révélatrice des modes d'interaction instaurés au sein du système qu'il étudie. Dans cette communication, nous montrerons que le cadre de référence du chercheur tout autant que son expérience phénoménologique représente un outil de compréhension et un levier d'intervention potentiel ouvrant une alternative aux méthodologies traditionnelles.

Mots clés :

Méthode d'intervention en GRH, Subjectivité, Méthode des cas.

Introduction

Toute intervention en GRH passe par un diagnostic approfondi. Or ce dernier s'appuie sur un savoir déjà élaboré, sur des référentiels existants (Louart, 1993). Le chercheur joue ici un rôle important dans la structuration de ce savoir. Dans cette perspective, il est au cœur de nombreuses tensions, l'une d'entre elle le partage entre le désir, d'un côté, de prise en compte de particularismes locaux complexes et, de l'autre, de « découverte » de lois à vocation universelles. Or les méthodes d'élaboration des référentiels doivent être questionnées si l'on ne souhaite pas parvenir à une connaissance « auto-réalisatrice » où le processus prédétermine l'objet que le chercheur se fixe d'explorer. L'enjeu est de dépasser l'illusion d'universalisme de théories en manque de renouvellement et en partie inopérialisables dans des contextes spécifiques. Ainsi, dans sa démarche, le chercheur est supposé conserver une objectivité forte (Brabet, 1993), mais peut-il toutefois s'abstraire totalement de toute subjectivité ? Au lieu de chercher à réduire l'expérience phénoménologique du chercheur dans ses relations avec les acteurs étudiés, ne pourrait-on pas chercher à l'utiliser comme outil de compréhension voire comme levier d'intervention ? Dans un positionnement constructiviste, le savoir émerge dans l'interaction avec l'objet de recherche, ce qui donne toute sa pertinence à la mise en œuvre de recherches-interventions. Au final, les particularismes ne permettent-ils pas d'éclairer les modèles généraux ?

Dans cette communication, nous montrerons, en appui sur les théories de l'Ecole de Palo-Alto, que le cadre de référence du chercheur tout autant que son expérience phénoménologique représente potentiellement un outil de compréhension et un levier d'action. Pour cela, nous présenterons les résultats secondaires d'une recherche menée par étude de cas et portant sur la gestion des conflits interpersonnels (Diné, 2007). Sans que nous cherchions à en explorer initialement la portée, la dynamique d'interaction instaurée entre le chercheur et son objet de recherche en est ressortie comme révélatrice pour certaines situations des modes d'interaction instaurés au sein du système qu'il étudie. Si ce constat n'est ressorti que pour quatre des dix cas étudiés, il n'en présente pas moins un apport méthodologique évident pour les démarches de recherche-intervention.

Après avoir brièvement rappelé qu'en dehors des approches positivistes, l'interférence du chercheur sur son objet de recherche est déjà soulignée dans la littérature portant sur les méthodologies de recherche, nous présenterons notre protocole de recherche général et ses principaux résultats. Dans une troisième partie, nous monterons en développant les quatre cas concernés en quoi l'interaction instaurée entre les acteurs de la situation étudiée et le chercheur éclairait la dynamique conflictuelle à l'œuvre. Nous concluons sur une mise en perspective théorique de ces résultats.

1. L'interférence du chercheur sur son objet de recherche

Le questionnement sur la relation « chercheur – sujet étudié » n'est pas récent, il a déjà été soulevé, notamment, lors des réflexions menées sur la « cybernétique de second ordre ». Rappelons que dans la cybernétique de premier ordre, l'observé est considéré comme séparé de l'observateur, alors que dans la cybernétique de second ordre observateur et observé sont en relation et constituent un nouveau système (Von Foerster, 2000)¹. Dans cette configuration,

¹ Heinz Von Foerster, pionnier de la cybernétique, justifie, lors d'un colloque, le fait d'adhérer au principe d'objectivité par la peur de voir surgir des paradoxes. « Peur » qu'il nous donne à mesurer de la sorte : « [...] *Et vous connaissez la menace que font peser les paradoxes : les laisser s'infiltrer dans une théorie, c'est comme d'avoir le pied fourchu du diable collé sur la porte de l'orthodoxie* » (Von Foerster, 2000, p. 62).

l'observateur influence l'observé, et inversement. Les termes d' « observateur » et d' « observé » deviennent d'ailleurs inadéquats puisque chacun occupe simultanément les deux positions. L' « observateur », comme l' « observé », est donc agi par sa construction du réel.

En ce qui concerne la démarche du chercheur et en dehors de l'approche positiviste, nous constatons que cette question de la prise en compte de sa subjectivité, dans son analyse, ne reste pas écartée chez les auteurs dans le domaine de la méthodologie. Par exemple, pour Girin (1981, p. 1885), « il est capital de considérer que *le chercheur fait partie de l'observation* [...] quoi qu'il fasse, l'observateur partage avec ceux qu'il observe un certain nombre de “manières de penser et d'agir” » (c'est l'auteur qui souligne). Ou encore, plus récemment, pour Wacheux (2005, p. 15) « lorsque le chercheur est l'instrument de la compréhension par des entretiens, des observations ou des quasi-expérimentations, alors la connaissance est d'abord intime (Kant), avant d'être sensible, puis théorique ou expérimentielle. Il y a toujours une part de phénoménologie dans une recherche interactive. Les méthodes d'extériorisation, d'encodage, de distanciation et d'interprétation empruntent nécessairement à cette épistémologie ». Cet auteur poursuit, au sujet de la méthode des cas particulièrement : « le chercheur pense son expérience pour la restituer et la rendre signifiante. Néanmoins, il ne s'agit pas d'une autobiographie, il y a une exigence de problématisation sur une base réflexive de l'expérience et une interprétation du vécu des acteurs. Quel que soit le type de recherche qualitative entreprise, la dimension phénoménologique sera présente » (Wacheux, 2005, p. 18). Pour Giordano (2003, p. 21), « le chercheur est engagé dans une relation à l'Autre, l'«objet» de sa recherche, lequel se modifie nécessairement tout en rétroagissant sur le chercheur ». Le chercheur est donc un sujet interprétant et l'origine de la connaissance provient alors de l'empathie éprouvée par ce dernier c'est-à-dire de sa capacité à se mettre à la place d'autrui.

Cette « interférence » du chercheur sur son objet de recherche ressort comme incontournable, conduisant à considérer que la réalité, qu'elle soit interprétée ou co-construite, est toujours modifiée par la recherche. L'interaction instaurée avec les acteurs de la situation n'est donc pas considérée comme un mode de recherche en soi, permettant de faire émerger ce qui est à l'œuvre hors de l'intervention du chercheur. Or, nos travaux ont mis en évidence que l'interaction entre chercheur et objet de recherche pouvait s'avérer révélatrice de l'objet de recherche et représente un outil potentiel d'intervention. Comme nous le précisons dans la partie suivante, ils n'ont pas été menés par recherche-action. Malgré tout, un apport méthodologique pour ce type d'approche en est ressorti.

2. Protocole général de recherche

La recherche fut mise en œuvre dans le cadre de la réalisation d'une thèse en Sciences de Gestion et portait sur les conflits interpersonnels dans les organisations. Notre objectif était d'appréhender ce phénomène à partir des interprétations faites par les acteurs étudiés en considérant que ces derniers participent à sa création, en fonction de leurs langages, représentations, motivations et intentions (Allard-Poesi et Maréchal, 1999).

Nous nous sommes basé sur les postulats des théoriciens de l'Ecole de Palo Alto (Bateson, 1972 ; Watzlawick, Beavin & Jackson, 1967 ; Wittezaele, 2003) pour donner du sens à nos observations empiriques en procédant par allers-retours entre le construit empirique produit et la théorie. Notre démarche était donc une « exploration hybride » au sens de Charreire et Durieux (1999).

Pour permettre une analyse en profondeur du phénomène conflictuel nous avons eu recours à une méthode qualitative par étude de cas. Plusieurs formes d'artefacts ont ainsi été sollicité et combiné : entretiens, observations ou documentation (Roussel et Wacheux, 2005). Comme l'affirme Stake (1994), le choix d'études de cas multi-sites permet de sonder un phénomène. Nous avons opéré un échantillonnage théorique (Hlady Rispal, 2002). Le tableau 1 présente notamment les critères de variété du contexte de l'interaction étudiée. Précisons au sujet du positionnement hiérarchique défini par l'organisation que celui-ci peut être horizontal (de même niveau hiérarchique), vertical (avec une relation de subordination directe) ou fonctionnel (les protagonistes appartiennent à des services différents et où l'un des deux est un service transverse). Nous avons tenté de respecter une variété équilibrée de situations différentes compte tenu des contraintes liées à la disponibilité des acteurs.

Tableau 1 : Critères d'échantillonnage théorique et nombre d'entretien par cas.

N° du cas	Définition de la relation par l'organisation	Type d'activité du service	Taille de l'entreprise	Nature de l'entreprise	Nombre de personnes interviewées ²
1	Verticale	Sécurité des personnes	Moyenne	Publique	10
2	Horizontale	Prestataire de service	Moyenne	Privé	10
3	Fonctionnelle	Prestataire de service	Moyenne	Privé	10
4	Fonctionnelle	Production industrielle	Grande	Publique	11
5	Fonctionnelle	Service logistique	Grande	Publique	15
6	Fonctionnelle	Ressources humaines	Grande	Publique	15
7	Fonctionnelle	Gestionnaire de référentiel	Grande	Publique	15
8	Horizontale	Recherche scientifique	Moyenne	Publique	2
9	Horizontale	Maintenance industrielle	Grande	Privé	5
10	Verticale	Contrôle qualité	Moyenne	Privé	3

Dans la majorité des cas, notre premier contact fut le responsable des ressources humaines. Comme le précise Kolb et Bartunek (1992), les conflits entre personnes dans les organisations sont rarement officiellement reconnus. Or, comme le constatent Marshall et Rossman (1989, p. 156), « le fait d'exposer toutes ses intentions dans le but d'obtenir un accès au terrain peut gêner l'étude ». C'est pourquoi, nous présentions notre recherche comme une étude portant sur « le rôle de la dimension informelle dans la coordination des actions individuelles ». Notre approche du terrain n'était donc pas totalement « ouverte » (Baumard & al, 1999) puisque les objectifs de notre recherche n'étaient pas énoncés clairement, mais pas totalement « dissimulés » non plus, puisque les relations conflictuelles étaient un « sous-thème » abordé au cours de l'entretien. Ce dernier débutait par une question sur les différentes interactions

² Les cas 2 et 3 sont de la même structure. Idem pour les cas 5, 6 et 7. Ce qui constitue un total de 48 entretiens.

pratiquées par l'interviewé dans l'entreprise, pour se recentrer sur la dimension relationnelle et les éventuelles « tensions » perçues par celui-ci.

Les entretiens ont été enregistrés et transcrit intégralement. Nous avons utilisé le logiciel N'Vivo pour faciliter l'interprétation des données. Par ailleurs, nous avons pris soin pour chaque cas étudié de rendre compte dans un journal de bord de toutes nos observations, qu'elles soient descriptives des comportements des personnes rencontrées ou des événements que nous pouvions relever, ou autoréférentielles par le relevé de nos propres réactions.

L'approche de l'Ecole de Palo-Alto qui nous a servi de cadre théorique est par nature constructiviste : les conflits n'existent pas hors des perceptions des acteurs ; ils ne sont qu'une représentation d'une situation professionnelle donnée, partagées ou non ; cela constitue en soi un apport théorique pour la conceptualisation du conflit organisationnel. La démarche interprétativiste de notre projet de recherche nous a permis de formuler, comme le définit Le Moigne (1995), par synthèses progressives, une synthèse finale – correspondant à une « grille de décodage des situations conflictuelles » – plausible socialement, qui donne une interprétation « en compréhension » du phénomène étudié. Il en ressort de nombreux apports dans sa mise en application à la fois pour le tiers « intervenant extérieur à l'organisation », pour le tiers « manager » mais également pour les protagonistes de la situation désignée comme conflictuelle.

3. Les quatre cas d'interactions chercheur-objet révélatrices de l'objet de recherche

L'analyse des données collectées a mis en évidence pour quatre des cas étudiés une forme de résonance entre la dynamique interactionnelle instaurée entre le chercheur et les acteurs de la situation et la situation conflictuelle ressortant des entretiens avec ces derniers.

Ainsi, dans le cas n°1, notre première rencontre avec le manager, désigné comme le protagoniste d'un conflit, s'est faite durant l'observation participante d'une « pause-café ». A cette occasion, ce manager exprimait son insatisfaction sur ses relations avec les agents de son équipe devant ses collègues managers (et le responsable du personnel, qui nous avait invité à assister à cette réunion informelle). Avant de quitter la salle, alors que le manager nous avait seulement adressé la parole pour nous saluer, il nous regarda pour nous lancer en élevant le ton : « *Ah vous allez faire un bon mémoire, vous, hein !* ». Pour la suite, nous avons dû insister à plusieurs reprises pour convenir d'une date d'entretien avec cet acteur. Ainsi, lors d'une situation où nous nous étions rendu dans l'entreprise pour rencontrer ce manager sur les disponibilités de son emploi du temps. L'un de ses collègues l'avait alors fait appeler pour qu'il vienne à notre rencontre à l'accueil. Lorsque celui-ci arriva et qu'il nous reconnut, il exprima de manière non-verbale un certain dépit : levant les bras au ciel, il lança « *Ils m'ont fait descendre pour ça !* ». Il nous expliqua ensuite qu'il était occupé à une tâche à ce moment particulier. Ensuite, durant l'entretien – que nous avons finalement parvenu à obtenir –, ce manager remit parfois en doute nos réponses à ses questions comme l'illustre l'

Encadré 1.

Encadré 1 : Extrait d'entretien avec le manager protagoniste du conflit (cas n°1)

Iwé : [...] *C'est logique !?*

Iwr : (*acquiescement de la tête*)

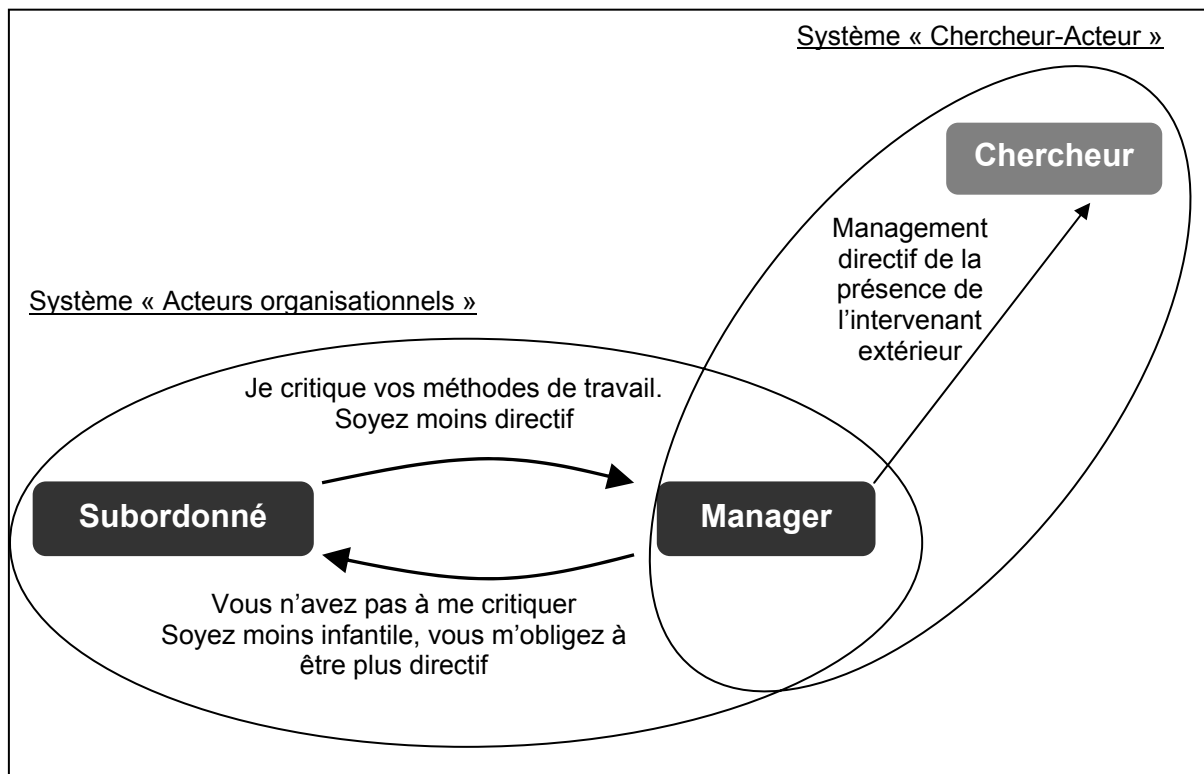
Iwé : *Non ! Mais ne me dites pas ça pour me faire plaisir !*

Iwr : *Non, non...*

Iwé : *Moi, je suis persuadé que j'ai raison !*

Enfin, après trois quarts d'heure d'entretien, il décida d'une manière assez directive de terminer l'échange en lançant à la fin de sa phrase « [...] *Voilà ! Ça serait un petit peu ma conclusion !* » et en se levant simultanément de sa chaise, sans que nous ayons eu le temps d'acquiescer. Durant nos échanges avec ce manager, nous avons ressenti et interprété son comportement à notre égard comme « directif » et peu « reconnaissant » de notre individualité. Or, ce construit personnel est particulièrement proche de la représentation formulée par le subordonné désigné comme étant en conflit avec ce manager. Notons que la représentation du subordonné était également partagée par ses collègues au sein de son équipe. Le schéma 1 expose la dynamique interactionnelle instaurée entre le manager et son subordonné : plus le subordonné percevait le comportement de son supérieur hiérarchique comme directif et ne laissant aucunes initiatives, plus il tendait à contester les comportements et les directives du manager. Pour ce dernier : plus ses subordonnées contestaient, plus il jugeait approprié de renforcer son attitude directive. Le schéma 1 présente également la manière dont nous avons interprété le mode d'interaction « Manager-Chercheur ». Le manager semblait ainsi reproduire avec le chercheur un mode d'interaction proche de celui qu'il entretenait avec les autres acteurs organisationnels.

Schéma 1 : Analyse des interactions du cas n°1



Il faut noter qu'en réponse aux comportements du manager à notre égard, nous avons toujours conservé une attitude courtoise et empathique. Notre relation avec ce manager n'a pas été perçue comme conflictuelle ni par lui, ni par les autres acteurs de la situation. Le manager nous a finalement accordé les entretiens que nous lui demandions. Ce constat a été l'un de nos résultats importants sur les processus de résolution des conflits, dépathologisant les protagonistes pour sortir des cercles vicieux relationnels en inversant les dynamiques interactionnelles.

Dans le cas n°2, l'analyse a porté sur une situation ayant lieu avant le déroulement d'une réunion de responsables de services que nous avons déjà tous préalablement rencontrés. Avant la réunion, nous avons décidé de passer dans chaque bureau pour saluer nos précédents interviewés présents. L'un d'entre eux nous arrêta en nous invitant à nous asseoir dans son bureau, au motif de nous accompagner ensuite à la salle de réunion. Nous avons du alors nous excuser pour ressortir de son bureau et terminer notre « tour » en promettant de revenir le voir (d'autant qu'il n'avait pas d'information particulière à nous donner, il souhaitait consulter tous ses courriels avant de quitter son bureau). Nous avons formulé alors l'idée que le comportement de ce responsable pouvait être interprété comme une manière de contrôler notre présence sur le terrain et nous l'avons noté dans notre carnet d'observation. Or « *il a tendance à tout contrôler* » était précisément l'un des griefs de ses collaborateurs, formulés lors des entretiens précédents. Si nous avons oublié ce point dans un premier temps, il est possible qu'il nous ait marqué inconsciemment et orienté notre interprétation du comportement du responsable. Il est ressorti clairement au moment de l'analyse.

Nous analyserons dans le cas n°4 un propos tenu par l'un des acteurs lors de l'observation participante d'une réunion, au cours de laquelle un responsable de service (A) évoqua la présence de deux étudiants dans son service devant les autres responsables de services et le directeur de l'entreprise. Il nous sembla traiter leur statut avec une certaine déconsidération en utilisant, par exemple, pour les nommer le slogan « *Etudiant, diant, diant !!!* » à plusieurs reprises. Le doute s'installa dans notre esprit : Se souvenait-il à cet instant que nous étions nous même étudiant ? (Et assis juste à côté de lui ?) Comment interpréter ce message ? Fallait-il penser qu'il n'avait que peu d'estime pour nous ? Or, les causes attribuées à une situation affirmée par ailleurs comme conflictuelle par les personnes interviewées étaient associées à un fort sentiment de dévalorisation et à une expression réciproque de mépris entre les acteurs de cette situation. Ainsi, un second responsable (B) nous avait déclaré qu'il considérait le premier (A) comme une « *andouille* ».

Dans le huitième cas, les deux principaux protagonistes d'une situation considérée réciproquement comme conflictuelle acceptèrent le principe d'un entretien individuel, mais l'un d'entre eux en refusa ensuite le déroulement. Ce dernier commença en effet l'entretien en nous posant de nombreuses questions sur notre objet de recherche, nous amenant ainsi à le préciser. Notre interviewé déclara alors que « *l'objet de notre recherche n'avait pas d'intérêt [...] que cela valait tout autant d'aller interviewer les gens qui passent dans le couloir sur leurs opinions* ». Puis il se leva du siège de son bureau, ce que nous avons aussitôt interprété comme une injonction à arrêter l'entretien et à sortir de son bureau. En refusant l'entretien, celui-ci nous enleva la possibilité de collecter son point de vue sur une situation relationnelle le concernant afin de la clarifier par notre échange et de poursuivre notre recherche sur les processus de résolution des conflits interactionnels. Or, lors de l'observation participante d'une réunion, nous avons noté qu'il avait quitté la salle en claquant la porte au moment où la discussion avait commencé à aborder les problèmes relationnels le concernant. Sa réaction avait été interprétée par les autres acteurs organisationnels comme un refus de parler et l'expression d'un déni de son problème, voire le signe de sa mauvaise volonté pour le résoudre.

Conclusion

Les chercheurs de l'Ecole de Palo Alto utilisent depuis plusieurs décennies leur ressenti comme levier d'intervention dans les thérapies brèves (Le Bœuf, 1999). Ainsi, Watzlawick évoque un entretien avec un directeur d'entreprise lequel décrit ses collaborateurs comme « des personnes très agressives, peu polies » qui avait exactement la même attitude à son égard (Le Bœuf, 1999, p. 19). Ce constat lui a permis d'identifier le cercle vicieux communicationnel à l'œuvre entre le directeur d'entreprise et ses collaborateurs et lui a permis d'orienter son intervention. Le neuropsychiatre Elkaïm (1989, p. 153) utilise le terme de « résonance » pour décrire cette « construction du réel qui s'opère entre celui qui la nomme et le contexte dans lequel il se découvre en train de la nommer. ».

Dans quatre des dix cas de notre recherche, une forme de résonance entre la dynamique interactionnelle posée comme objet de recherche et la dynamique interactionnelle entre le chercheur et cet objet de recherche nous est apparue. Le vécu du chercheur, son ressenti et ses propres réactions en ressortent comme des données de recherche à collecter et à exploiter au même titre que le contenu des entretiens ou les relevés du cahier d'observation des acteurs.

Le chercheur comme l'intervenant aurait ainsi non seulement à clarifier les représentations des acteurs et les enjeux de la situation mais à investiguer sa propre vision du monde émergente dans la situation. Concernant la gestion des conflits dans les organisations, il s'agirait pour lui de questionner ce qui peut lui poser « problème » dans sa relation avec « le salarié et son problème », comme le suggère Ausloos (1995) dans le domaine thérapeutique.

Tout en restant à conforter et à approfondir, ce résultat ouvre sur une approche de la recherche-action, pour laquelle savoir et praxis se développent en co-construction permanente.

Bibliographie

- ALLARD-POESI, F., MARECHAL, C. (1999), « Construction de l'objet de la recherche », In THIETART ET COLL., *Méthodes de recherches en management*, Paris, Dunod, p. 34-56.
- AUSLOOS, G. (1995), *La compétence des familles, temps, chaos, processus*, Genève, Erès.
- BATESON, G. (1972). *Steps to an ecology of mind*, Chandler Press, San Francisco.
- BAUMARD, P., DONADA, D. IBERT, J. XUEREB, J. (1999), « La collecte des données et la gestion de leurs sources », In THIETART ET COLL., *Méthodes de recherches en management*, Paris, Dunod, p. 224-256.
- BRABET, J. (Ss. Dir.) (1993), *Repenser la gestion des ressources humaines ?*, Paris, Economica.
- CHARREIRE, S., DURIEUX, F. (1999), « Explorer et tester », In THIETART ET COLL., *Méthodes de recherches en management*, Paris, Dunod, 57-80.
- DINÉ, S. (2007). *Gestion des conflits interpersonnels dans les organisations : Dynamique interactionnelle et modes de résolution*, Thèse de Doctorat en Sciences de Gestion, Université Paul Cezanne – Aix-Marseille III.
- ELKAIM, M. (1989), *Si tu m'aimes, ne m'aime pas*, Paris, Seuil.
- GIORDANO, Y. (coord. par) (2003), *Conduire un projet de recherche. Une perspective qualitative*, Paris, Editions EMS.
- GIRIN, J. (1981), « Quel paradigme pour la recherche en gestion ? », *Economie et Société*, tome XV, n°10-11-12, p. 1871-1889.
- HLADY RISPAL, M. (2002), *La méthode des cas. Application à la recherche en gestion*, Bruxelles, DeBoeck Université.
- KOLB, M. D., BARTUNEK, M. J. (1992), *Hidden Conflict in Organisation : Uncovering Behind-the-scenes Disputes*, London, Sage Publications.
- LE BŒUF, C. (Ss Dir.) (1999), *Rencontre de Paul Watzlawick*, Paris, l'Harmattan.
- LE MOIGNE, J. L. (1995), « Sur l'épistémologie des sciences de gestion », In LE MOIGNE, J. L., *Le constructivisme, tome 2 : Des épistémologies*, Paris, ESF, p. 92-137.
- LOUART, P. (1993), « Chapitre 7 - L'intervention en GRH », In BRABET, J. (Ss. Dir.), *Repenser la gestion des ressources humaines ?*, Paris, Economica.
- MARSHALL, C. ET ROSSMAN, G.B. (1989), *Designing Qualitative Research*, Beverly Hills, CA, Sage.
- ROUSSEL, P., WACHEUX, A. (2005), *Management des ressources humaines. Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales*, Bruxelles, De Boeck.
- STAKE, R. (1994). « Case studies », In DENZIN C., LINCOLN, Y., *Handbook of Qualitative Research*, Sage Publication.
- VON FOERSTER, H. (2000), « Ethique et cybernétique de second ordre », In WATZLAWICK, P., NARDONNE, G. (Ss Dir.), *Stratégie de la thérapie brève*, Paris, Seuil, p. 60-76.
- WACHEUX, F. (2005), « Compréhension, explication et action du chercheur dans une situation sociale complexe », In ROUSSEL, P., WACHEUX, A., *Management des ressources*

humaines. Méthodes de recherche en sciences humaines et sociales, Bruxelles, De Boeck, p. 9-30.

WATZLAWICK, P., BEAVIN J.H., JACKSON D.D. (1967), *Pragmatics of Human Communication : A Study of Interactional Patterns, Pathologies, and Paradoxes*, Norton, New York.

WITTEZAELE, J.-J. (2003), *L'homme relationnel*, Paris, Seuil.