

Cours CITI

Sensibilisation à l'observation



Intention pédagogique :
Découvrir des outils
d'observation et d'évaluation
permettant d'identifier les
compétences des personnes en
difficulté

Selon les étudiants CITI B1

Pistes -Evaluation – Diagnostic –
Analyse – Attentive – Réflexion
– Ecoute – Mesure – Partage –
Retrait – Perception – Dialogue
– Perspective – Distance

Etat des lieux !

Comment faire une bonne observation ?

Comment ne pas interpréter ?

Qu'est-ce que je dois observer ?

Qu'est-ce qui fait sens de partager ?

Qu'est-ce que je peux tirer de mon observation ?

Comment je traite mon observation ?

Au-delà des intentions pédagogiques

Au travers de cette journée, je vais tenter de mettre en œuvre un potentiel questionnement dans la pratique de l'observation et analyser avec vous des caractéristiques habituellement ignorées, évacuées, voire parfois distordues...

Les objectifs du cours

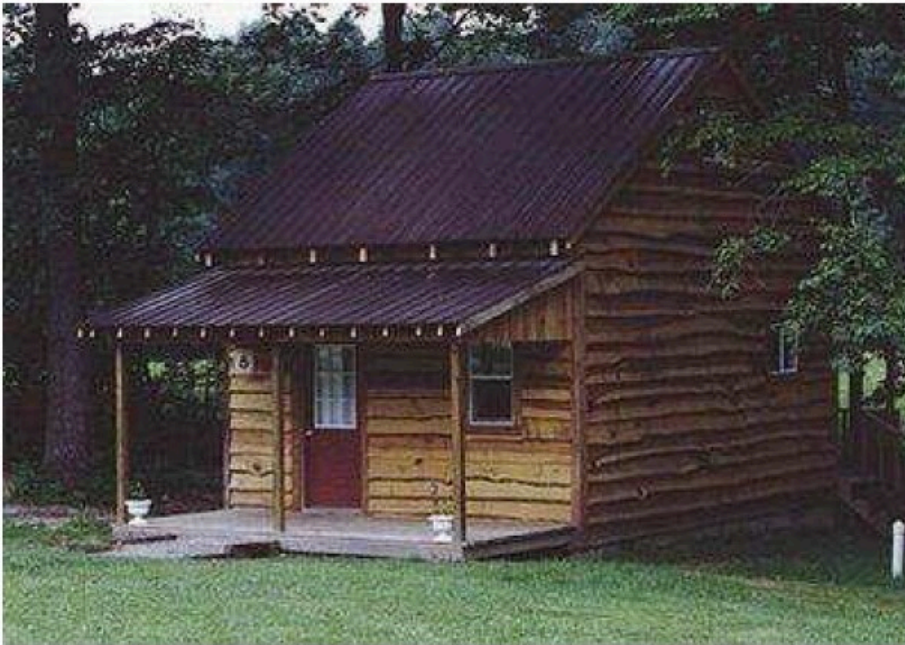
- Conscientiser sa subjectivité et savoir l'utiliser comme ressource.
- Prendre conscience des nombreux filtres qui s'interposent entre la réalité et la perception que nous en avons.
- « *Domestiquer* », transformer en outil ou méthode une habitude sauvage.
- Faire le deuil de l'objectivité de nos observations, de la neutralité de l'observateur et de l'observé...
- **Différencier l'observation de l'évaluation.**

Mais encore...

- Prendre conscience que l'objet de l'observation n'est pas toujours celui que l'on croit...!
- Connaître les pièges de la perception



Votre maison vue par
vous-même...



Par votre
acheteur.

..



Par votre banque

Par l'agent d'évaluation de l'assurance ...





Par le fisc ...

L'observation



Respect de la confidentialité :

« on ne peut pas parler d'observation sans parler un peu de soi... »

Exercice pratique de l'observation en deux temps :

Formez des groupes de 4 personnes :

- **Prenez un bloc note et un stylo.**
- **Sortez du bâtiment et déterminez en groupe un cadre d'observation (endroit, bâtiment, situation etc..)**

En individuel :

Observez durant 10 min et notez vos observations

25 min à disposition

Retour en classe

1) Prenez le temps de partager vos observations.

2) Définissez une observation commune pour votre groupe.

Désignez la personne qui va rapporter votre observation pour le groupe classe

45 min à disposition

Observation en extérieur/travail en individuel

Observation en extérieur/travail du groupe

L'observation : définition

En psychologie, on appelle observation les méthodes qui ont pour but de relever un certain nombre de faits naturels, de comportements, dans un certain contexte à partir desquels il sera possible de formuler une hypothèse que l'on soumettra à une vérification expérimentale.

L'observation et l'expérimentation se complètent donc !

Observer, c'est surtout tenter d'apprendre des choses dans la positivité, c'est s'interroger sur l'observation elle-même, et notamment la sienne.

C'est **situer** des actes et les contextualiser non seulement par rapport à la personne observée, mais surtout aussi par rapport à soi, à son regard et à son écoute.

L'**implication** de l'observateur et l'impact de son regard sur l'autre est important, et quand on observe, on devrait être capable de s'observer en train d'observer.

Finalement, l'**observation** est un moyen de questionnement des individus, des institutions. Un moyen d'entrer en communication et d'ouvrir notre propre horizon.

Observer, pour quoi?

- Pour récolter des informations, de manière méthodique et régulière, à partir d'un fait, d'une attitude, d'un comportement ou d'une situation, afin d'en saisir une compréhension
- Pour aller au-delà des apparences et mieux comprendre le sens profond des attitudes, des comportements ou des situations
- Pour mieux comprendre les individus, groupes, institution ou systèmes dans et avec lesquels nous vivons, en tenant compte de leur complexité

Observer, pour qui ?

- Pour apporter des réponses plus adaptées aux besoins réels des personnes et que traduisent parfois mal certain comportement
- Pour évaluer son propre travail et, au besoin, le remettre en cause
- Pour se donner les moyens de réajuster en permanence son action éducative / socioprofessionnelle
- Pour recueillir des informations utiles à la personne, et à la rédaction de documents (rapports divers, journal de bord,...)

Mais encore.....

- Pour le travailleur social, savoir observer, c'est posséder :
 - Un outil d'analyse à la demande
 - Un outil permettant de repérer des situations délicates, des éléments déclencheurs
 - Un outil d'analyse de la pratique professionnelle (pratique réflexive)
 - Une manière de se comprendre et de comprendre l'autre, afin de le rejoindre, au-delà du verbal et du non-verbal

Observer est un processus

- Observer est un processus, situé au delà de la perception qui, non seulement rend conscient les sensations, mais les organise.
- Ainsi, observer des situations, c'est centrer son attention sur des partenaires qui sont engagés, c'est analyser l'interdépendance de leurs comportements.
- On peut ainsi définir la démarche d'observation : « *l'observation est une démarche de prélèvement et de structuration des données de façon à faire apparaître un réseau de significations ** »

* D'après M.Postic et J.-M. De Ketele « Observer les situations éducatives »

Observer, écouter

- « C'est dans l'observation et l'écoute de la construction de la réalité de l'autre, que nous discernons où résident à la fois son problème et la solution de celui-ci.* »
- L'observation, permet de comprendre comment deux personnes ou un groupe de personnes entrent en relation et communiquent à un moment et dans un lieu donné.
- D'après J.-J. Lemoigne, « La modélisation des systèmes complexes »

Bluteau, J., Pronovost, J., Caouette, M., & et coll. (2021).

L'observation psychoéducative Concepts et méthodes.

Boucherville (Québec): Béliveau éditeur .

- *“Selon Legendre (2005), l’observation est définie comme une action de porter une attention minutieuse et méthodique sur un objet d’étude dans le but de constater des faits particuliers permettant de mieux les connaître (p.963)”*

Canter kohn, R. (1992).

Les enjeux de l'observation.

Paris: presses universitaire de france (PUF)

- *« Le mot « observation » représente des réalités différentes. Tantôt il se réfère à la situation où observateur et observé se trouvent en présence (...) Tantôt il signifie l'action de l'observateur (...) Tantôt il désigne les résultats, les observations tirées de cette situation par l'observateur »*

Les types d'observation

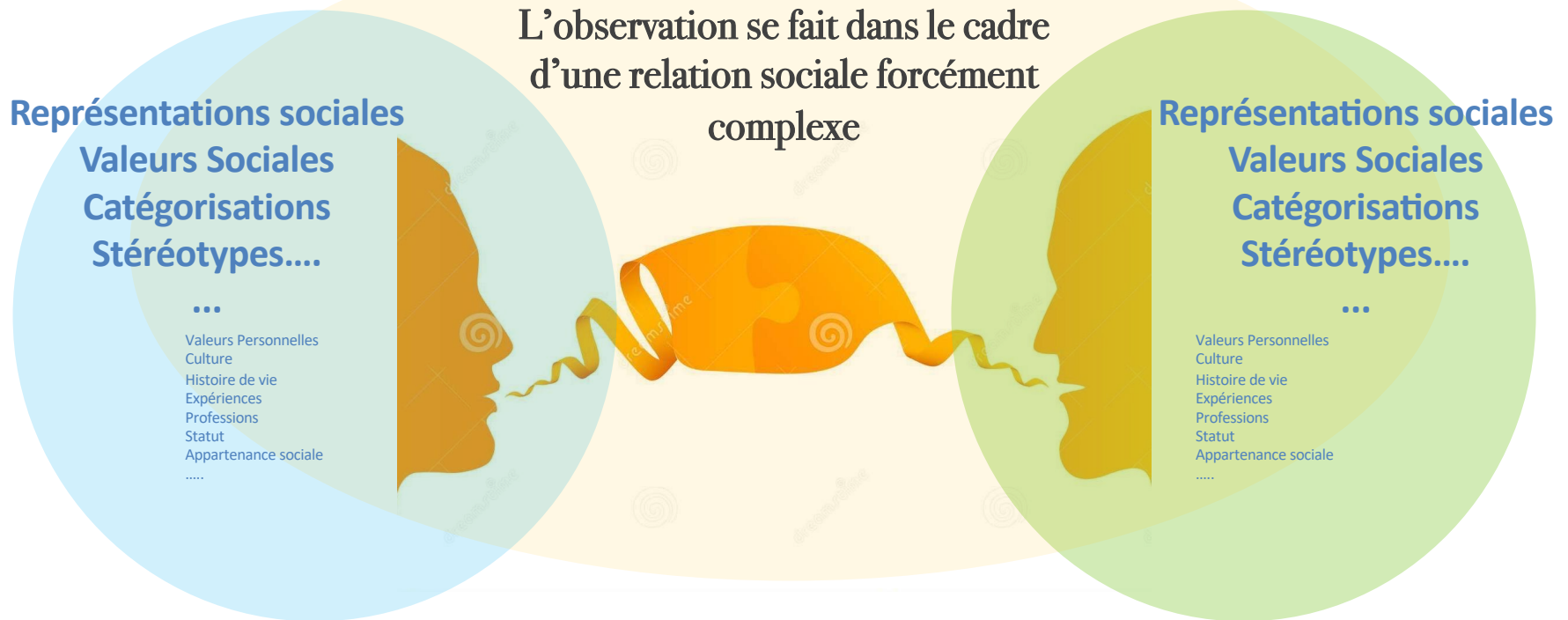
- La manière d'effectuer les observations, la manière de les consigner ainsi que celle de les communiquer dépend du type, ou des types, d'observation choisis. L'objectif visé dans une prise en charge, ainsi que les références éducatives, contribuent à fixer ce choix.
- Citons pour l'exemple:
 - ✓ L'observation participante
 - ✓ La statistique
 - ✓ La systémique
 - ✓ **L'observation direct du comportement**
 - ✓ **L'observation-évaluation**

Types d'observation	Avantages	Inconvénients
Directe	<ul style="list-style-type: none"> - Grande précision - Peu de réfutation possible - Plus large éventail d'observations possibles lors des moments de vie (vs. instrument) - L'observateur est témoin 	<ul style="list-style-type: none"> - Nécessite que l'observateur ait constaté avec ses sens - Sensibilité à la présence de l'observateur - L'observateur n'est pas toujours au bon moment à la bonne place
Indirecte	<ul style="list-style-type: none"> - Moins coûteux (tests) - Économie de temps (possibilité de tester plusieurs sujets à la fois) - Large éventail de sources d'informations rapportées 	<ul style="list-style-type: none"> - Perte de précision quant aux observations rapportées par un autre intervenant - Sensibilité aux jugements et aux perceptions (subjectivité) - Éventail restreint de données (tests)
Participante	<ul style="list-style-type: none"> - Présence de relations (plus ou moins significatives) avec le sujet - Utilisation des interactions avec le sujet comme sources d'informations 	<ul style="list-style-type: none"> - Perte d'objectivité dû à la présence de l'observateur - Sensibilité aux délais temporels entre l'observation et la notation
Non participante	<ul style="list-style-type: none"> - L'observateur fournit un stimulus et adopte une position externe - L'observateur n'est pas forcément «reconnu», parfois un tiers - Résultats fiables 	<ul style="list-style-type: none"> - Implication-distance de l'observateur, difficultés d'approfondissement - Regard superficiel, plus difficile d'identifier la problématique

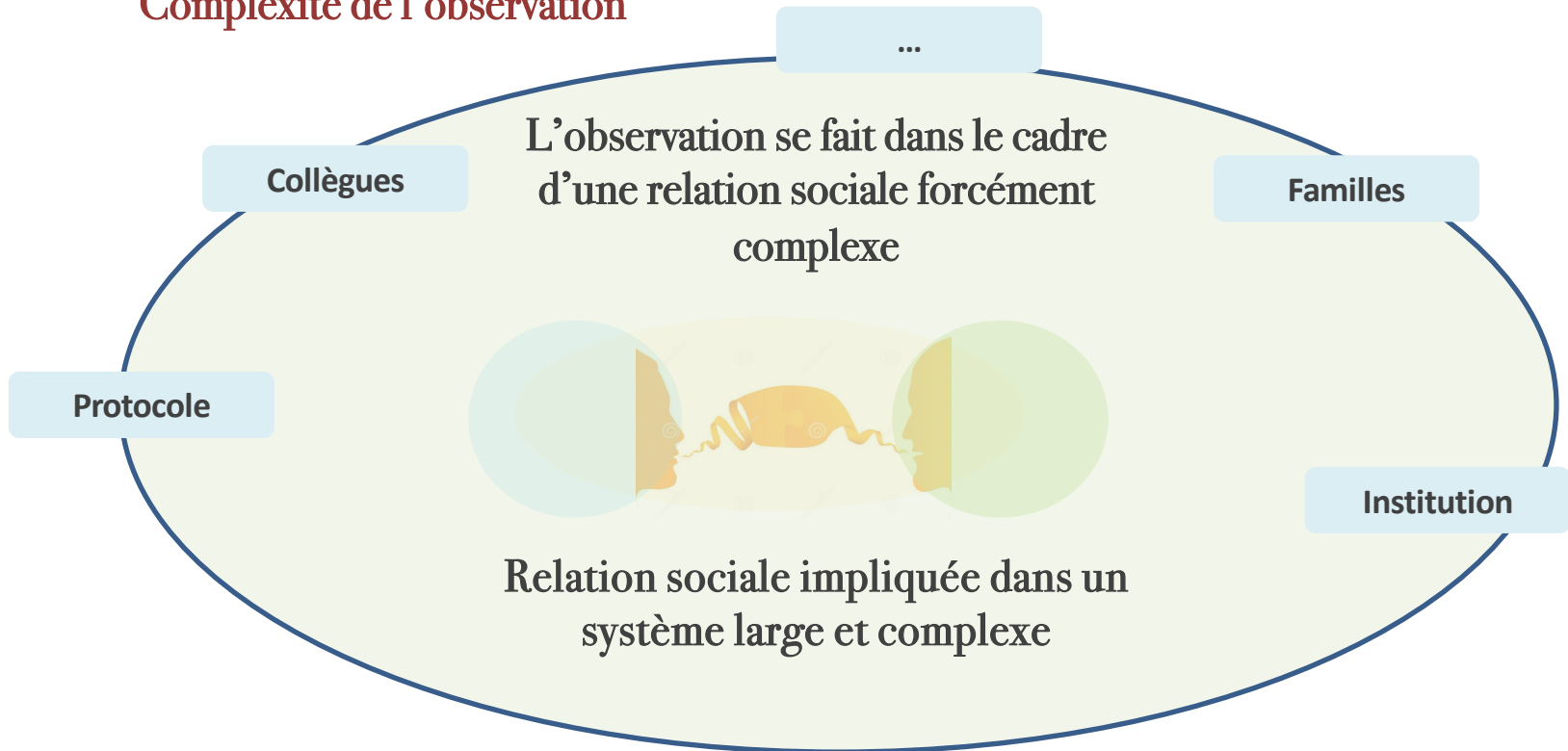
Les filtres à l'observation

- Les démarches d'observation ne se font pas « toute seule ». Des difficultés et des pièges se présentent à l'intervenant qui veut faire une observation de qualité, c'est à dire qui lui soit directement utile pour son travail.
- La manière dont passe la communication (dont circule l'information) permet de se rendre compte des filtres qu'elle doit franchir pour garder le message intact.

Complexité de l'observation



Complexité de l'observation



Les grands « filtres »

1. **La perception:** elle risque de jouer des tours à l'observateur, tant sur le plan fonctionnel que sur le plan psychologique
2. **La situation personnelle de l'observateur:** ce filtre est d'ordre essentiellement psychologique
3. **Le cadre de référence théorique et les attentes de l'observateur:** il est lié à des aspects idéologiques et philosophiques
4. **La modification des sujets et des situations par le fait de l'observation:** ce filtre interactionnel a trait à l'influence que le fait d'observer peut induire, ou modifier, dans la situation que l'on souhaite observer

Rapport à votre pratique...

- Quand usez-vous de l'observation dans votre quotidien professionnel ?
- A quelles difficultés êtes-vous confrontés ?
- Pouvez-vous témoigner d'une situation particulière vécue ?

Observation / Faits significatifs	Informations complémentaires	Réflexions personnelles	Hypothèses de compréhension	Actions envisagées
<p>C'est le film de l'événement. Notez ici les faits observés, le comportement verbal et non-verbal qui pose question, en évacuant toute interprétation ou appréciation personnelles. Utilisez des termes univoques, évitez les mots généralisant ou sujets à interprétation.</p> <p><i>Exemple : Il a l'air angoissé, elle ne va pas très vite pour s'habiller, ils ont l'air fatigués. Dites plutôt : les traits de son visage sont tendus et son regard est fixe..., elle va 2 fois plus lentement que d'habitude, ou alors elle met 4 minutes trente pour mettre sa veste, Un travailleur dis : on est fatigué alors que les autres ne disent rien.</i></p> <p>Les dialogues sont rapportés mots pour mots.</p> <p>Cette colonne doit être remplie rapidement après l'événement, en essayant d'être le plus fidèle possible. Ne choisissez pas des séquences longues ou mélangeant des comportements différents et sans rapport les uns avec les autres.</p>	<p>Notez dans cette colonne les informations qui n'apparaissent pas dans les faits significatifs, mais qu'il est utile de savoir pour comprendre et situer dans le contexte le comportement observé.</p> <p>N'en donnez pas trop et demandez-vous si l'information est nécessaire.</p> <p><i>Par exemple : il n'est pas forcément utile de savoir qu'une personne qui travaille avec imprécision est valaisanne, ou âgée de 22 ans. Mais il est primordial d'indiquer qu'elle a subi un examen de la vue récemment.</i></p> <p>Ce n'est ni le lieu ni le moment de trouver une explication, ou une justification du comportement.</p>	<p>Pendant l'événement, surtout s'il est source de questions pour vous, des sentiments vous habiteront. Il est important de noter les émotions éprouvées car ils permettent de comprendre la situation.</p> <p><i>Exemple : en colère, triste, découragé, amusé...,</i></p> <p>Cela peut également réveiller des sentiments dus à des expériences antérieures vécues dans d'autres lieux.</p> <p><i>Exemple : Quelle était ma posture ? Etais-je excédé, humilié, est-ce que j'éprouvais du rejet, de l'empathie, etc.</i></p> <p>il s'agira de vous approcher au plus près des enjeux relationnels qui vous habitent.</p>	<p>Ce que vous écrivez ici doit expliquer les faits de la première colonne. Notez-le sous la forme affirmative et vérifiable. *(affirmation provisoire répondant à vos questionnements) Vous devez donner le plus d'hypothèses possible pour le même comportement</p> <p><i>Exemple d'hypothèse pour une personne qui arrive régulièrement en retard : les moyens de transport ne sont pas pratiques, ou il ne sais pas lire l'heure, il n'a peut-être simplement pas de montre, il n'a pas envie de venir travailler, il a peur de laisser sa mère seule etc..</i></p> <p>Ne craignez pas l'originalité des hypothèses, ce sont souvent les plus inattendues qui se révèlent vraies. Dans cette colonne il faut donc imaginer, personne ne vous demande d'être surs de ce que vous proposez.</p>	<p>Il s'agira dès lors de vérifier ces hypothèses. Vous devez donc, en lien avec les réflexions qui précèdent, trouver des moyens de le faire.</p> <p>Il y a un parallèle entre toutes les colonnes et chaque hypothèse doit comporter un ou des moyens de la vérifier, à court, moyen ou long terme.</p> <p><i>Exemple : demander à la personne par quels moyens il se rend au travail. Ou alors contrôler si il sait lire l'heure ou si il a une montre. Proposez-lui une autre activité ou vérifiez auprès de son référent si la situation familiale est source de tension, crainte etc..</i></p> <p>Si aucune ne se vérifie, il s'agira d'en trouver d'autres et également d'autres moyens.</p> <p>Ces moyens doivent être respectueux de la personne, qui n'est pas en situation de laboratoire.</p> <p>Pensez à la déontologie professionnelle et aux règles de l'institution.</p>

Ev ajouter une case : améliorations apportées (CITI B1)

Et alors suis-je devenu un observateur aguerri?

- http://www.youtube.com/watch?v=wEdt3_Y8dZk

Observation ou évaluation ?

Elles ont des visées différentes et sont complémentaires:

- ◆ L'observation est nécessaire à l'évaluation. Elle permet de recueillir les informations sur une réalité.
- ◆ L'évaluation va interpréter, jauger ces informations.

L'EVALUATION... pour moi ça représente quoi?

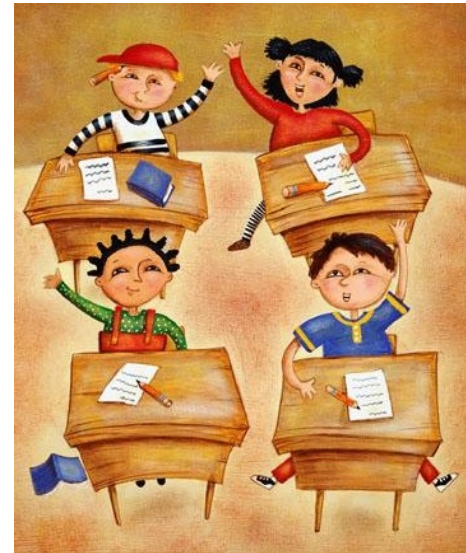
La peur de l'échec

ou

l'envie d'apprendre



?



Objectifs - Jugement – Sentence –
Remise en question - Moments
d'échanges – Photo du jour – Point de
situation - Angoisses – Stress –
Examens – Vérification des acquis

Observation ? Evaluation ?

- ◆ L'observation répond à la question: « qu'est-ce que c'est, qu'est-ce qu'il y a ? » Elle est tournée vers ce qui est donné là, ici et maintenant.
- ◆ L'évaluation répond à la question: « Qu'est-ce que ça vaut ? Que vaut ce qu'il y a ? »

Aujourd'hui...

Aujourd'hui, j'ai appris.....

Aujourd'hui, je me demande.....

Aujourd'hui, j'ai apprécié.....

Aujourd'hui, j'ai trouvé difficile.....

Aujourd'hui, je vais transférer.....

Notez pour vous-même et évaluer dans quelque mois..



Sources :

G. Noizet, J.-P. Caverni, Jacques Tardif

L'évaluation des compétences, ed. Chenelière Education

Fiches Pratiques, réflexion sur l'évaluation en travail social, Ali Koukelal, Les Cahiers de l'Actif - N°256/257

L'évaluation et l'observation scolaires :deux démarches complémentaires1

Jean-Marie DE KETELE, François-Marie GERARD & Xavier ROEGIERS2

Subjectivité et évaluation: <https://ripes.revues.org/524>

<https://annerevillard.wordpress.com/observation-directe-et-enquete-de-terrain/comment-rediger-un-compte-rendu-dobservation/>

Merci de votre
attention et de votre
participation !

