

Module 3-OBI

Observer et Intervenir

Support théorique

Edition 2025

Table des matières

Descriptif du module	3
1 Unité 1 : Perception et interprétation.....	4
1.1 Processus de la perception	6
1.1.1 Le schéma sensori-moteur.....	8
1.2 Caractéristiques de la perception.....	10
1.3 Eléments influençant la perception.....	12
1.3.1 Les sens et les nerfs sensoriels	12
1.3.2 La cognition.....	14
1.3.3 L'état émotionnel	16
1.3.4 Les attentes.....	16
1.3.5 L'effet de Halo	17
1.3.6 Le concept de soi.....	19
1.3.7 Le cadre de référence.....	20
1.3.8 L'ethnocentrisme	22
1.3.9 Catégorisation sociale	23
1.3.10 Stéréotypes.....	26
1.4 Conséquences du processus de perception	28
1.4.1 Préjugés.....	29
1.4.2 Jugements de valeurs et stigmatisation	31
1.4.3 La discrimination	37
1.4.4 Effet Pygmalion et effet de Golem.....	46
1.5 Conclusion	49
2 Observation.....	50
2.1 Avant-propos : l'influence de l'observateur.....	51
2.2 Importance de l'observation.....	52
2.3 Différentes formes d'observation	53
2.3.1 Observation libre.....	53
2.3.2 Observation focalisée	53
2.3.3 Observation non participante	55
2.3.4 Observation directe participante.....	56
2.3.5 L'auto-observation	58
2.4 Méthodologie d'observation	60
2.4.1 Organisation	60
2.4.2 Observation et description	60
2.4.3 Analyse et interprétation des données.....	63
2.5 Instruments de documentation des observations	64
2.5.1 Dossiers des bénéficiaires	64
2.5.2 Le carnet de notes	64
2.5.3 Enregistrements audios et vidéos	65

2.5.4	Formulaires d'observation standardisés.....	66
	Conclusion	73
3	Bibliographie	74
4	Table des illustrations	77

Note : Veuillez noter que la forme masculine utilisée dans ce document désigne aussi bien les femmes que les hommes. Le genre masculin est utilisé sans aucune discrimination et dans le seul but d'alléger le texte.

Descriptif du module

3-OBI	Observer et Intervenir	
Année de formation : 3	Nombre de périodes : 40	Notes : 3xE
Domaines de compétences opérationnelles : <ul style="list-style-type: none">• E14 : Accompagner les personnes accompagnées lors de situations exigeantes en matière de prise en charge.• F13 : Participer au recensement des besoins et des centres d'intérêt des personnes accompagnées ainsi qu'à l'identification des contextes nécessitant un soutien.		
Objectifs évaluateurs : <ul style="list-style-type: none">• E14.1.1 : illustre, exemples à l'appui, les facteurs personnels, environnementaux, ainsi que son propre comportement qui, peuvent entraîner un comportement à risque pour les personnes elles-mêmes et/ou pour des tiers. (C4)• E14.2.1 : illustre des possibilités d'action pour intervenir – de manière préventive et dans une approche de désescalade – dans des situations présentant un risque pour lui/elle-même ou pour des tiers. (C2)• F13.3.1 : illustre, exemples à l'appui, la différence entre interprétation et observation. (C2)• F13.3.2 : explique, exemples à l'appui, l'importance d'une observation différenciée, la plus objective possible et dépourvue de jugement de valeur. (C2)• F13.4.1 : nomme les moyens et méthodes de documentation des observations. (C1)		
Unités : <ol style="list-style-type: none">1. Perception et interprétation2. Observation		

1 Unité 1 : Perception et interprétation

Compétence attendue :

L'ASE identifie ses propres biais de perception de manière à avoir un positionnement le plus objectif possible et transmettre des informations dépourvues d'interprétation.

Contenus abordés :

- Processus de la perception
- Eléments influençant la perception :
 - Sens ;
 - Cognition ;
 - Etat émotionnel ;
 - Attentes ;
 - Effet de halo ;
 - Concept de soi ;
 - Cadre de référence ;
 - Ethnocentrisme ;
 - Catégorisation sociale ;
 - Stéréotypes.
- Conséquences du processus de perception :
 - Préjugés ;
 - Jugements de valeur et stigmatisation ;
 - Discrimination ;
 - Exclusion ;
 - Effet Pygmalion, effet de Golem.

Situation

Vous travaillez dans une crèche. Ce matin, vous accueillez Léo, 3 ans, dans le groupe des grands. Vos collègues du groupe des moyens vous ont décrit Léo comme un enfant compliqué à gérer et qui respecte difficilement les règles instaurées.

Ses parents ne parlent que l'italien et ne sont pas un soutien pour l'équipe éducative. Ils ont l'air de ne pas prendre au sérieux les observations faites à la crèche.

Vos collègues vous ont également transmis que Léo fait ce qu'il veut à la maison, il n'a aucune limite. En équipe, vous avez pris la décision de faire particulièrement attention aux comportements de Léo pour éviter tout débordement.

Lors de l'accueil, il est assis à côté de vous, il parle fort et cherche à se rendre intéressant. Il tapote le sol avec son pied. Vous décidez de le sanctionner tout de suite en le mettant à l'écart un petit moment pour qu'il comprenne qu'il ne pourra pas faire ce qu'il veut avec vous.

1.1 Processus de la perception

« La perception est la faculté de recevoir activement des stimuli à travers nos sens, de les traiter et de leur donner un sens. » (Augstein, 2022)

La perception est un processus en deux étapes :

1. La perception a d'abord **une étape sensorielle** : l'individu capte une multitude d'informations (stimuli) par l'intermédiaire de ses **organes sensoriels** (yeux, nez, bouche, oreilles, peau) constituant un premier contact avec le monde extérieur. Ce contact est à l'origine d'une **sensation** qui est ensuite transmise au cerveau par les nerfs sensoriels.
2. Après cette étape sensorielle, vient **l'étape cognitive** : l'interprétation.

L'interprétation est le fait de donner **un sens** à ce que nous captions. Il s'agit de la façon dont nous comprenons et donnons un sens aux informations que nous recevons.

L'interprétation est influencée par **nos croyances, nos expériences antérieures, nos attentes, nos émotions, nos connaissances, etc.**

C'est un processus actif qui permet de faire des connections entre les informations nouvelles et celles déjà stockées dans notre mémoire.

Cela entraîne des différences dans les interprétations des mêmes informations entre différents individus ou groupes, ce qui peut parfois mener à des malentendus.

Quelques exemples d'interprétations

Ce que je vois	Interprétation possible
Stéphane ne mange pas.	Stéphane n'a pas faim.
M. Ducret ne parle pas pendant l'activité « Images du Jour ».	M. Ducret est mal à l'aise dans cette activité.
Joël mord Selena.	Joël en veut à Selena.

Le processus de la perception peut donc être illustré comme cela :

Stimuli :



Figure 1

Les stimuli sont captés par nos organes sensoriels. L'information est envoyée au cerveau par les nerfs sensoriels.

Je vois une forme, j'entends un son.

Le cerveau traite l'information en se basant sur les expériences accumulées, la logique, etc. Autrement dit, **le cerveau interprète l'information** qu'il reçoit. Il cherche à donner du sens à cette information : « que signifie-t-elle ? ».

C'est un enfant, il pleure. Il a mal, il a besoin d'aide.

C'est grâce au processus de la perception que nous pouvons identifier les éléments de notre environnement et agir.

Grâce au processus de la perception, nous pouvons nous adapter et évoluer dans notre environnement. Le processus de la perception entraîne d'ailleurs souvent une réaction.

1.1.1 Le schéma sensori-moteur

Le **schéma sensori-moteur** représente le processus de la perception et la réaction motrice qui le suit.

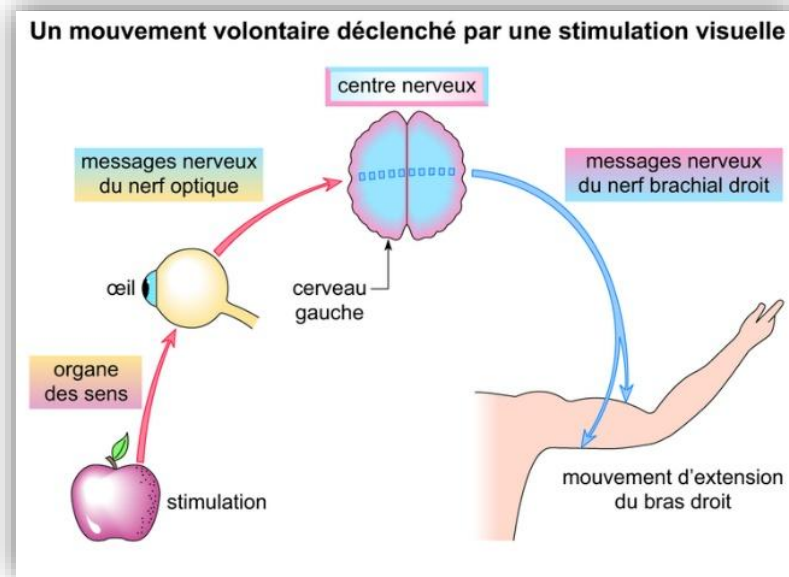
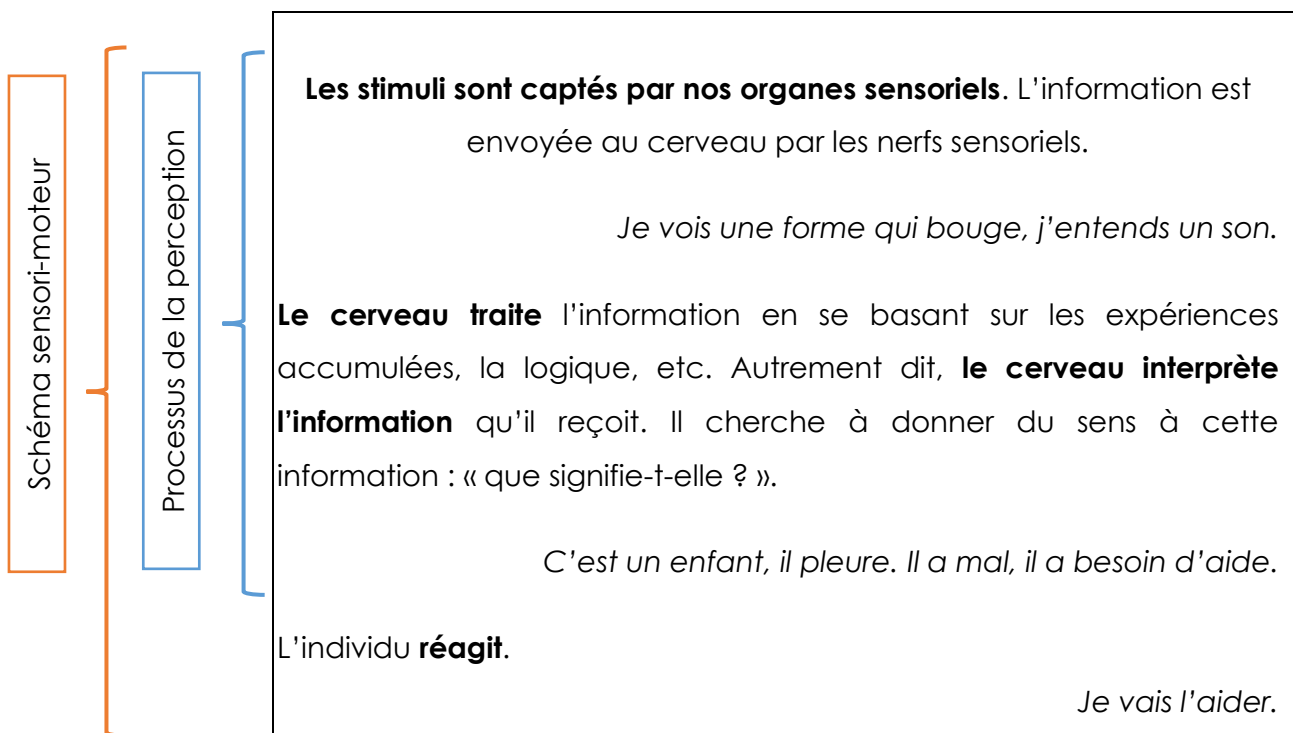


Figure 2

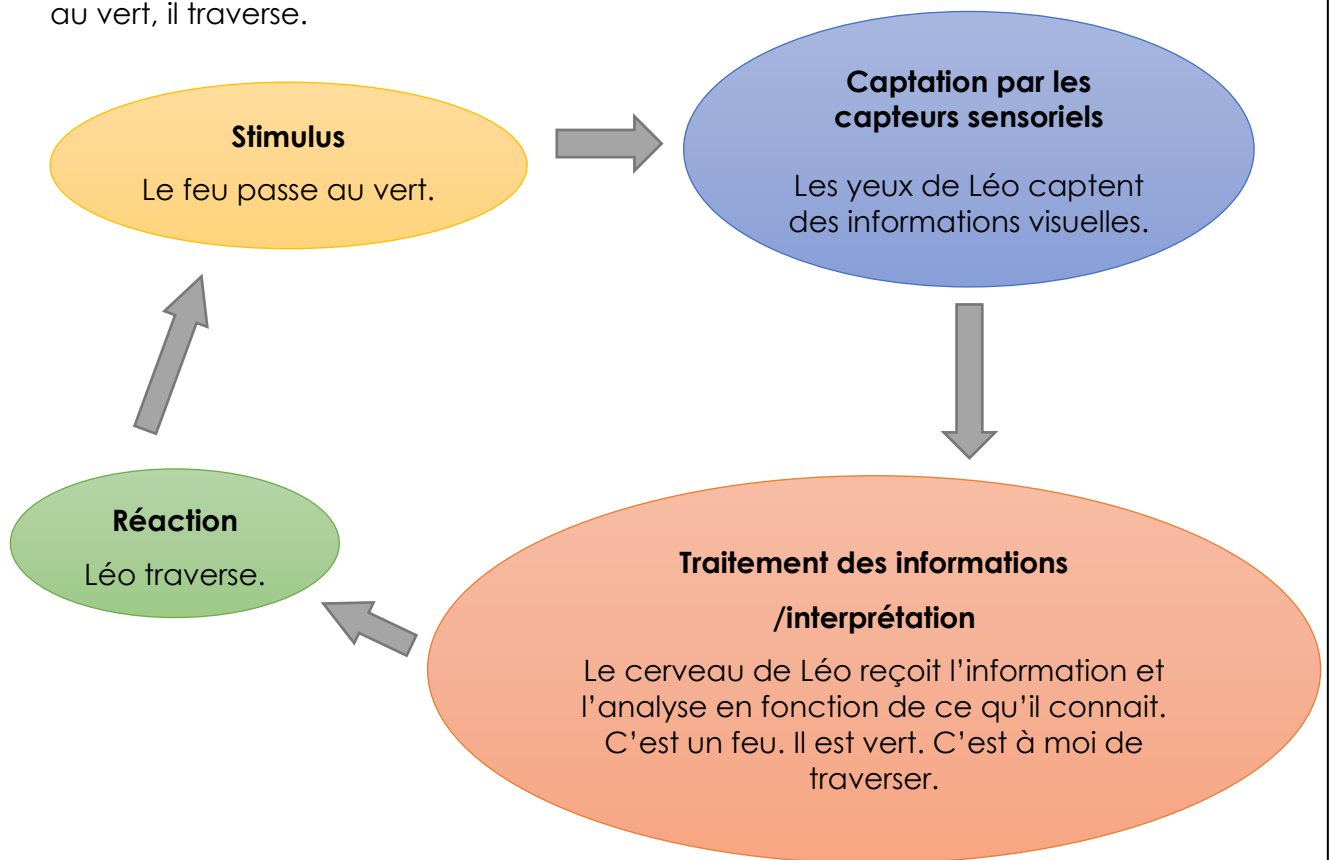
Si nous reprenons l'exemple de l'enfant qui pleure vu précédemment, la réaction peut être d'aller l'aider ou le consoler.



Le schéma sensori-moteur est un schéma cyclique sans fin. En effet, la réaction produit de nouvelles informations qui vont être captées par les capteurs sensoriels, ce qui réenclenche le processus de la perception et le schéma sensori-moteur.

Schéma sensori-moteur - exemple

Léo est sur le chemin de l'école. Il attend au passage pour piétons. Quand le feu passe au vert, il traverse.



1.2 Caractéristiques de la perception

Nous l'avons vu, le processus de la perception est la manière dont nous captions les informations sensorielles et la manière dont le cerveau les traite ensuite. Puisque les stimuli sont perçus à un moment précis, que le cerveau les sélectionne et les traite en fonction de ce qu'il connaît, nous pouvons dire que la perception est situationnelle, subjective, flexible et sélective.

- **Situationnelle** : la perception est fonction d'une situation précise. Ce que nous percevons dans une situation donnée ne donne des informations que sur cette situation-là. Il est impossible de percevoir une information qui ne provient pas de la situation perçue.
- **Subjective** : la perception est subjective, ce qui signifie que deux personnes peuvent percevoir la même situation de manière différente en fonction de leurs différences individuelles (expériences personnelles, croyances, attentes, etc.).
- **Flexible** : la perception est flexible, ce qui signifie que nous pouvons changer notre perception en fonction de nouvelles informations ou de nouvelles expériences. Nous pouvons aussi la changer en faisant preuve d'ouverture face à ce que nous percevons.

Exemple de la flexibilité de la perception

Mario, ASE, rencontre un adolescent qui est très silencieux et distant lors de leur première rencontre. Mario pourrait facilement supposer que l'adolescent est peu intéressé à travailler avec lui. Cependant, si Mario est flexible dans sa perception, il pourrait considérer d'autres raisons possibles pour le comportement de l'adolescent. Il pourrait imaginer qu'il est timide ou qu'il rencontre des difficultés personnelles.

- **Sélective** : nous sommes constamment confrontés à une multitude d'informations. Le cerveau ne traite donc qu'une partie des éléments qui lui parviennent. Il fait une sélection.



Figure 3

Grâce à ces caractéristiques, il est aisé de comprendre que plusieurs éléments peuvent influencer la perception. Dans les pages suivantes, nous allons parcourir les différents éléments qui influencent la perception de chaque individu.

1.3 Éléments influençant la perception

1.3.1 Les sens et les nerfs sensoriels

Plusieurs éléments peuvent influencer la perception. Tout d'abord, les sens et les nerfs sensoriels puisque c'est par eux que l'information parvient à notre cerveau.

Les 5 sens les plus connus sont :

1. La vue
2. L'odorat
3. Le goût
4. Le toucher
5. L'ouïe



Figure 4

Mais il existe aussi d'autres sens, moins connus qui nous communiquent des informations sur notre corps, comme la proprioception. La proprioception (ou kinesthésie) est la capacité à localiser nos propres membres et donc à situer notre corps dans l'espace.

L'efficacité des nerfs sensoriels entre ensuite en jeu puisqu'ils sont chargés de transmettre l'information au cerveau.

Nos différents sens influencent donc la manière dont sont captés les stimuli et les nerfs sensoriels influencent la manière dont sont transmises les informations encodées jusqu'à notre cerveau.

Exemple

Myriam porte des lunettes en raison d'une myopie. Aujourd'hui, elle les a oubliées. Elle vous dit qu'elle n'arrive pas à reconnaître les personnes qui entrent dans sa chambre, ce qui la rend anxieuse. Elle vous dit qu'elle perçoit son environnement comme moins familier et plus hostile.

Exemple

M. Juliard se réveille après la sieste. Il est très inquiet car il a des fourmillements dans ses doigts et il a de la difficulté à sentir ce qu'il touche. Il vous dit qu'il a dormi sur son bras. Vous lui expliquez alors que ses nerfs ont été comprimés quand il a dormi sur son bras, ce qui peut provoquer une perte de sensation temporaire au niveau de ses doigts.

Un autre exemple : le daltonisme

Le daltonisme est causé par des anomalies génétiques qui affectent les photorécepteurs de l'œil responsables de la perception des couleurs. Les personnes atteintes de daltonisme rencontrent des difficultés à distinguer certaines nuances de couleur.

Différentes formes de daltonisme :



Figure 5: <https://lheredite-selon-mendel-ledaltonisme-68.websself.net/le-daltonisme>

Nos récepteurs et nos nerfs influencent donc notre perception. Toutefois, la manière dont les informations captées sont ensuite interprétées dépendent également d'autres facteurs que nous allons détailler dans la suite de ce chapitre.

1.3.2 La cognition

Définition

La cognition est l'ensemble des processus mentaux impliqués dans la pensée, la mémoire, le raisonnement, la résolution de problèmes, l'apprentissage, la connaissance et la compréhension du monde qui nous entoure.

La cognition permet d'acquérir la conscience des événements et des objets de son environnement.

La cognition joue un rôle essentiel au moment de l'interprétation (traitement des informations).



Figure 6

Voici comment la capacité de raisonnement et la mémoire peuvent, par exemple, influencer la perception :

- **Capacité de raisonnement** : le cerveau classe d'une certaine manière les informations reçues. La personne peut raisonner et prendre du recul.

Exemple

Vous rencontrez une personne pour la première fois. Cette personne semble timide. Sur la base de cette information, vous pourriez supposer qu'elle est introvertie.

Toutefois, votre capacité de raisonnement peut vous permettre de prendre du recul et réaliser que son apparence peut être trompeuse et qu'il s'agit peut-être de la timidité liée à son nouvel environnement.

Sans ce raisonnement, vous pourriez rester fixé sur votre interprétation spontanée.

- **Mémoire** : la personne mémorise les informations qui servent de base de référence. La personne se base sur les informations mémorisées précédemment.

Exemple

En EMS, Elsa rencontre un nouveau résident. Au cours de cette première rencontre, elle remarque que le résident est souvent triste. Au fil des semaines, le résident commence à s'ouvrir et à partager des anecdotes amusantes sur sa vie.

Plus tard, Elsa rencontre un autre nouveau résident qui est également souvent triste. Elle pourrait percevoir cette tristesse comme une phase de transition normale et ne pas chercher à comprendre pourquoi le résident est triste. Sa mémoire aurait alors influencé sa manière de percevoir la situation de ce nouveau résident.

Exemple

Vous accompagnez une personne atteinte de la maladie d'Alzheimer au moment de la toilette. Elle rencontre des difficultés à comprendre ce qu'elle doit faire sous la douche. Elle reste immobile car elle ne parvient pas à associer les informations sensorielles (comme l'eau qui coule ou la vue de la salle de bain) avec ce qu'elle connaît normalement. Sa mémoire ne peut pas lui rappeler ces informations, ce qui la rend confuse et incapable de se souvenir de la procédure habituelle pour se laver.

1.3.3 L'état émotionnel

L'**état émotionnel** dans lequel nous nous trouvons influence aussi la perception. Nous pouvons être plus réceptifs ou au contraire moins sensibles à certains stimuli lorsque nous sommes dans un état émotionnel intense.

Exemple

Stéphane observe un enfant qui pleure. Si Stéphane est stressé à cause d'une situation personnelle, il pourrait percevoir le comportement de l'enfant comme étant négatif ou envahissant, ce qui pourrait conduire à de l'irritation ou de l'agacement. En revanche, si Stéphane est détendu et de bonne humeur, il pourrait percevoir le même comportement de l'enfant comme une demande d'attention, ce qui pourrait conduire à de l'affection ou de la compassion.

1.3.4 Les attentes

Pour finir, les **attentes** affectent aussi la réalité. Elles peuvent grandement orienter notre perception. Le cerveau a tendance à percevoir prioritairement ce qui est conforme à ses attentes. Ce mécanisme est aussi appelé « **biais de renforcement** », c'est-à-dire que le cerveau cherche à renforcer ce qu'il connaît ou ce qu'il s'attend à percevoir.

Exemple

Vous êtes ASE et vous rencontrez une nouvelle personne dans le cadre de votre travail. Si vous avez des attentes positives à son égard, basées sur des informations que vous avez reçues précédemment, vous pourriez être plus enclin à percevoir les comportements positifs de cette personne et à ignorer ou minimiser ses comportements négatifs. À l'inverse, si vous avez des attentes négatives à son égard, vous pourriez être plus enclin à percevoir les comportements négatifs de cette personne et à ignorer ou minimiser ses comportements positifs.

Il est important de noter que les attentes peuvent influencer la perception de manière **consciente ou inconsciente**. Par conséquent, il est important pour un ASE d'être conscient de ses propres attentes et de faire des efforts pour les gérer afin de maintenir une perception objective des personnes accompagnées.

1.3.5 L'effet de Halo

Définition

L'effet de halo consiste à attribuer des caractéristiques générales à une personne à partir d'une caractéristique précise. L'effet de halo influence donc ma manière de percevoir une personne.

La plupart du temps, l'effet de halo apparaît face à une personne inconnue. C'est alors **la première impression** qui influencera ma perception générale de la personne.

Il est également possible que l'effet de halo se produise face à une personne connue. L'effet de halo se basera alors sur **une caractéristique connue** pour se faire une image générale de la personne. L'effet de halo me pousse à croire que je sais comment une personne se comporte dans différents contextes sous prétexte que je la connais dans un contexte précis.

Effet de halo : comment nos jugements influencent notre perception (5 min 20)



Figure 7

L'effet de halo peut faire référence à une perception positive ou négative.

- **Effet de halo positif** : à partir d'une caractéristique perçue positivement, j'imagine d'autres caractéristiques positives chez une personne, ce qui m'amène à la percevoir positivement.

Exemple

Effet de halo positif : « J'accueille Salvatore, 4 ans, pour son premier jour à la structure « Fraise-Vanille ». En arrivant, Salvatore est souriant et poli. Je me dis qu'il est bien élevé. J'imagine immédiatement qu'il sera un enfant intelligent, curieux et participatif. Je le perçois positivement et je me réjouis d'apprendre à le connaître. »

Dans cet exemple, ma première impression positive m'amène à imaginer des caractéristiques positives et à percevoir Salvatore positivement.

- **Effet de halo négatif (horn effect) :** à partir d'une caractéristique perçue négativement, j'imagine d'autres caractéristiques négatives chez une personne, ce qui m'amène à la percevoir négativement.

Exemple

Effet de halo négatif (horn effect) : « Aujourd'hui, comme à chaque fois au moment des repas, Marcello, 7 ans, se lève et grimpe sur sa chaise pour faire rire ses copains. Il refuse de descendre quand je le lui demande. Je me dis qu'il est insolent, qu'il ne respecte jamais les règles, et qu'il doit sûrement se comporter mal en classe aussi. Il doit être dissipé et difficile à gérer dans toutes les activités. Peut-être même qu'il a des problèmes d'éducation et que ses parents ne lui posent aucune limite à la maison. Je suis certain qu'il va perturber mon groupe lorsque je devrai passer ma pratique. Je crains qu'il n'écoute pas et qu'il soit dans l'opposition. »

Dans cet exemple, je me base sur une caractéristique connue (son comportement au moment du repas) pour imaginer d'autres caractéristiques (ses comportements ailleurs, son caractère, son éducation). Je le perçois alors négativement sur la base d'un comportement isolé.

Effet de halo : Le super pouvoir de la beauté (4 min 28)



Figure 8

- Une personne avec un **physique attrayant** aura tendance à être perçue **positivement**. En effet, le cerveau imagine que la personne a également d'autres traits de personnalités ou des compétences positives.
- Une personne avec un **physique peu attrayant** aura tendance à être perçue plus **négativement**. En effet, le cerveau aura tendance à imaginer des traits de personnalité négatifs pour cette personne.

1.3.6 Le concept de soi

Définition

Le concept de soi correspond à la manière dont une personne se perçoit et se définit en tant que personne.

Le concept de soi répond donc à la question « **Qui suis-je ?** »

La manière dont je me perçois influence ma perception d'autrui. De manière générale, si j'ai une perception positive de moi-même, j'aurai tendance à percevoir positivement les autres personnes. Cela a des conséquences importantes dans le travail de l'ASE.

Le concept de soi influence aussi la perception que nous avons des autres et de ce qu'ils vivent. L'être humain a tendance **à projeter** ses propres pensées et émotions sur les autres et donc à penser que ceux-ci pensent comme lui.

Exemple

Pauline est ASE, elle a toujours été attentive à faire de bonnes notes à l'école car il était très important pour elle d'avoir de bons résultats et d'être reconnue pour cela. Elle vivait mal le fait de recevoir une note inférieure à la moyenne. Ce matin, Yvan, 12 ans, lui dit qu'il a fait 3 en allemand. Pauline s'imagine immédiatement que Yvan est triste, comme elle l'était, et qu'il a besoin d'être consolé car elle ne l'a pas vu sourire en arrivant à la structure.

Enfin, l'individu perçoit l'autre à travers **ses propres filtres identitaires** et perçoit négativement ce qui s'écarte de ce référentiel.

Exemple

Marius a travaillé depuis très jeune. Déjà enfant, il vendait de la limonade à ses voisins pour gagner son argent de poche. L'autonomie financière est importante pour lui. Il se rend compte qu'il perçoit plutôt négativement sa collègue Julie qui travaille à 40% et bénéficie d'aides pour payer son assurance maladie. Il ressent beaucoup plus d'empathie pour ses autres collègues qui travaillent à 100% et sont autonomes financièrement.

1.3.7 Le cadre de référence

Définition

Le cadre de référence est un ensemble d'éléments à travers lequel la personne interprète ce qui l'entoure pour en faire sa propre réalité.

La culture, les croyances, l'éducation, l'histoire de vie, les souvenirs et les valeurs peuvent également influencer la perception en orientant la façon de percevoir, d'interpréter et de comprendre les informations sensorielles. En effet, nous l'avons vu, l'interprétation est propre à chaque personne.

En d'autres termes, **le cadre de référence** influence grandement la perception. Il peut déterminer ce que l'on **remarque**, comment on **interprète** ce que l'on voit et ce que l'on en **déduit**.

Par conséquent, deux personnes peuvent avoir des perceptions différentes d'une même situation en fonction de leur cadre de référence distinct.

Exemple

Robin, ASE, a un cadre de référence qui considère la pauvreté comme une conséquence de la paresse ou de la mauvaise gestion financière. Il peut percevoir une personne accompagnée en situation de pauvreté de manière négative et être moins enclin à lui apporter de l'aide ou à la soutenir. Simon, quant à lui, a un cadre de référence qui considère la pauvreté comme le résultat d'un système socio-économique inéquitable. Il peut percevoir la personne comme si elle n'avait simplement pas eu de chance et être plus disposé à l'aider et à la soutenir.

Exemple

Jade, ASE, rencontre un jeune homme de 18 ans qui a grandi dans un environnement très violent et qui a été exposé à la criminalité dès son plus jeune âge. En raison de son histoire de vie, ce jeune homme peut avoir une perception très négative des autorités policières et judiciaires, qu'il perçoit comme incompetentes ou même oppressives. Jade, qui n'a pas eu la même expérience de vie, peut avoir une perception très différente de la police et de la justice, et peut les considérer comme des sources de soutien pour les personnes en difficulté. La vision d'un même policier provoquera des réactions différentes chez Jade et chez le jeune homme en raison de leur cadre de référence.

1.3.8 L'ethnocentrisme

Définition

L'ethnocentrisme est la tendance à privilégier les normes et valeurs de sa propre société pour analyser les autres sociétés. (Larousse)

Étymologiquement « ethnocentrisme » signifie « centré sur son peuple ».

La tendance plus ou moins consciente de chaque individu est de penser que ses **références culturelles sont universelles**, c'est-à-dire qu'elles sont partagées par tout le monde. Cela implique que lorsque nous percevons une différence, nous l'analysons à travers le prisme de **notre culture et émettons un jugement à l'égard de l'autre**.

Exemples

Face à un enfant africain baissant les yeux lorsqu'un adulte lui parle, un européen pensera qu'il est timide ou sournois, alors qu'en Afrique, ce comportement exprime l'obligation de respect à l'égard de l'adulte.

Dans beaucoup de cultures, lorsqu'on reçoit un cadeau, on ne l'ouvre pas devant celui qui l'offre, ce qui est considéré par un occidental comme une marque de mauvaise éducation ou une conduite de rustre, alors qu'il s'agit d'un code de politesse différent du nôtre, fondé sur d'autres conceptions des relations sociales.

Cohen-Emerique (2015)

Ces deux exemples illustrent les biais que l'ethnocentrisme peut induire face à la différence culturelle.

L'ethnocentrisme existe dans toutes les cultures. Il représente la fermeture de tout groupe humain qui, confronté à la différence culturelle, la rejette et rend difficile le contact avec les différentes cultures.

L'ethnocentrisme peut donc grandement influencer la manière dont nous percevons autrui et ses comportements. Le risque est de penser que sa propre culture est supérieure aux autres et d'instaurer un système de hiérarchie ethnique.

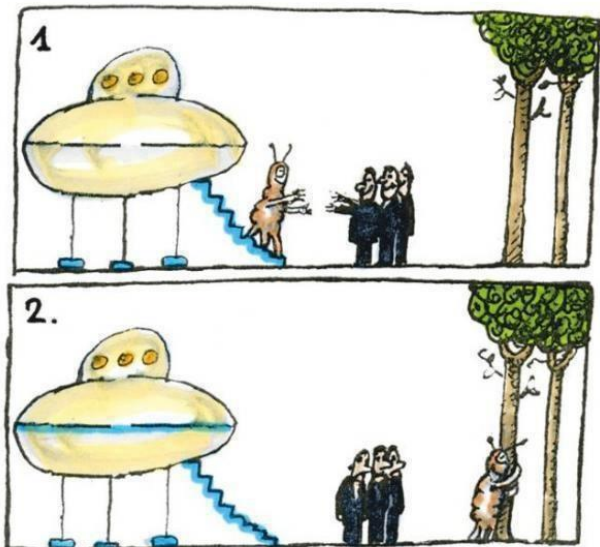


Figure 9

1.3.9 Catégorisation sociale

La catégorisation sociale est le fait de classer des personnes en catégories.

Il s'agit d'un phénomène qui est inévitable. En effet, comme vu précédemment dans cette unité, le cerveau humain ne peut traiter toutes les informations qu'il reçoit (perception sélective). Pour s'économiser, le cerveau catégorise donc les personnes. C'est ce qu'on appelle l'économie cognitive.

Voici quelques exemples de catégorisation sociale :

- **L'ethnie** : les personnes sont souvent classées selon leur ethnie, qui est définie par des traits physiques tels que la couleur de la peau, la texture des cheveux et la forme du visage.
- **Le sexe** : les personnes sont souvent classées selon leur sexe, qui est déterminé par leur anatomie biologique.
- **La classe sociale** : les personnes peuvent être classées selon leur statut socio-économique, qui est déterminé par leur revenu, leur niveau d'éducation, leur profession et leur appartenance à une famille riche ou pauvre.
- **L'âge** : les personnes peuvent être classées selon leur âge, qui est déterminé par leur année de naissance et leur stade de développement.
- **La religion** : les personnes peuvent être classées selon leur religion, qui est déterminée par leurs croyances et leurs pratiques.

- **L'orientation sexuelle** : les personnes peuvent être classées selon leur orientation sexuelle, notamment en se basant sur certains stéréotypes.
- **Le handicap** : les personnes peuvent être classées selon leur handicap physique ou mental, qui est déterminé par leur incapacité à effectuer des activités quotidiennes de manière autonome.

Ces catégories influencent la manière dont nous percevons les personnes à l'intérieur d'une même catégorie et celles appartenant à des catégories différentes. Le cerveau percevra en effet moins de différences qu'il n'en existe réellement entre les personnes placées dans une même catégorie, et, au contraire, plus de différences entre les personnes de catégories distinctes. La catégorisation sociale est donc un phénomène qui classe les personnes selon certains critères et qui ne prend pas en compte les spécificités de chaque individu.

- **Accentuation des ressemblances au sein d'une même catégorie** (ou effet d'assimilation). Les personnes appartenant à une même catégorie sont généralement perçues comme plus semblables entre elles qu'elles ne le sont réellement.
- **Accentuation des différences entre différentes catégories** (ou effet de contraste). Les personnes appartenant à deux catégories distinctes sont généralement perçues comme plus différentes les unes des autres qu'elles ne le sont réellement.

1.3.9.1 Conséquences de la catégorisation sociale

On catégorise très rapidement une personne dans un groupe **en lui attribuant en plus les stéréotypes liés à ce groupe** (ex : les personnes âgées ne servent plus à rien, les personnes en situation de handicap ne sont pas capables de travailler), ce qui peut ensuite entraîner de la **discrimination**.

De nombreuses études en psychologie sociale (Amnesty International, 2021) ont montré qu'en séparant des personnes qui ne se connaissent pas en deux groupes, la plupart d'entre elles, sans même interagir, ont tendance à **favoriser les membres de leur groupe** en leur attribuant par exemple plus de points.

De même, nous avons tendance à **avoir plus de stéréotypes négatifs envers les exogroupes** (soit les groupes auxquels nous n'appartenons pas) qu'envers nos endogroupes (les groupes auxquels nous appartenons).

Un des risques liés à la catégorisation sociale est d'enfermer les personnes dans les catégories. C'est le principe de **l'étiquetage**.

Le principe de l'étiquetage est la manière dont les personnes sont catégorisées, et comment ces étiquettes influencent ensuite la manière dont nous les voyons ainsi que leur comportement et leur identité.

Ainsi, une étiquette étant souvent aussi facile à coller qu'elle est difficile à décoller, il faut rester attentif à la façon dont les individus sont perçus et traités dans la société.



Figure 10

L'expérience de Rosenhan

Cette expérience, menée par le psychologue David Rosenhan en 1973, visait à tester la validité des diagnostics en psychiatrie. Rosenhan et sept autres personnes en bonne santé mentale ont simulé des symptômes de troubles psychiatriques pour être admis dans des hôpitaux psychiatriques.

Une fois admis, ils ont cessé de simuler les symptômes et ont agi normalement, mais ont constaté que le personnel médical et les psychiatres ne remettaient pas en question leur diagnostic initial. Au lieu de cela, les patients ont été traités comme s'ils étaient réellement malades et ont souvent été soumis à des traitements inappropriés et dégradants.

Cette expérience a mis en évidence la problématique de l'étiquetage dans le milieu psychiatrique et de la difficulté d'être vu différemment une fois que l'étiquette est posée.

La catégorisation sociale a également comme conséquence d'induire des stéréotypes. En effet, une fois une catégorie établie, il est courant de lui attribuer des caractéristiques générales ne prenant pas en compte les individualités.

La catégorisation sociale et le principe de l'étiquetage mettent donc en lumière la nécessité de prendre en compte les préjugés et les stéréotypes qui peuvent être associés à ces étiquettes et de les remettre en question. Nous allons détailler cela plus en détail dans le chapitre suivant.

1.3.10 Stéréotypes

Définition

Un stéréotype est une image habituellement admise et véhiculée d'une catégorie de personnes dans un cadre de référence donné. Dit autrement, il s'agit d'avis ou idée reçue partagée par une grande partie de la population concernant une catégorie de personnes.

Comme les stéréotypes concernent une catégorie de personnes, ils font suite à la catégorisation sociale vue précédemment.

La généralisation est à la base du stéréotype. C'est en généralisant et en simplifiant certaines caractéristiques d'un groupe que naissent les stéréotypes.

Exemples de stéréotypes

- « Les filles blondes sont bêtes. »
- « Les hommes sont forts. »
- « Les femmes sont douces. »
- « Les Suisses sont toujours à l'heure. »
- « Les personnes obèses sont paresseuses. »

Le stéréotype est socialement partagé, il fait l'objet d'un consensus. Il est basé sur des généralisations excessives, simplistes et souvent fausses ou mal fondées.

Ces stéréotypes sont souvent inconscients. Il est donc important de prendre du recul pour limiter un maximum l'influence des stéréotypes sur notre perception.

Comment briser les stéréotypes

- ✓ Apprendre à connaître les personnes en leur posant des questions, en s'intéressant à elles.
- ✓ Apprendre à connaître les différentes cultures, modes de vie, intérêts, opinions, etc. S'informer, s'éduquer.
- ✓ Éviter les généralisations : chaque personne est unique et ne doit pas être jugée en fonction de stéréotypes. Identifier les généralisations et ne pas se laisser influencer par elles.
- ✓ Parler de la problématique des stéréotypes avec ses collègues ou les personnes accompagnées. Essayer de sensibiliser les gens aux stéréotypes.
- ✓ S'exposer à la diversité, pour comprendre que les stéréotypes ne sont pas vrais.
- ✓ Éviter de participer à la propagation des stéréotypes en évitant de dire des blagues offensantes, en s'abstenant de partager des messages haineux sur les réseaux sociaux, en stoppant tout propos stéréotypé autour de vous, etc.
- ✓ Chercher à comprendre d'où viennent les stéréotypes et pourquoi ils sont présents dans la société. Cela permet de se rendre compte qu'il s'agit souvent d'idées dépassées ou résultant de l'ignorance.
- ✓ Être avant tout un modèle !

En résumé

- Inclure de manière équitable toutes les personnes accompagnées ou collègues, quelles que soient leurs différences culturelles, religieuses, ethniques, sexuelles, etc.
- Identifier ses propres stéréotypes de manière à les rendre conscients et s'efforcer de limiter leur impact au quotidien.
- Questionner régulièrement sa pratique et sa façon de penser.
- Réagir face à des propos véhiculant des stéréotypes.

Dans le chapitre suivant, nous verrons pourquoi il est important de ne pas se laisser influencer par les éléments vus tout au long de ce chapitre. Nous y aborderons les conséquences que peut avoir la perception de l'ASE sur la personne accompagnée.

1.4 Conséquences du processus de perception

La perception que nous avons d'une situation ou d'un individu peut parfois nous induire en erreur ou avoir un effet sur cet individu. En tant qu'ASE, il est important de prendre conscience que notre propre perception peut entraîner des conséquences sur les personnes accompagnées. Elle peut modifier la perception que la personne a d'elle-même au point d'induire certains comportements ou encore amorcer un processus discriminatoire que nous décrirons plus loin.

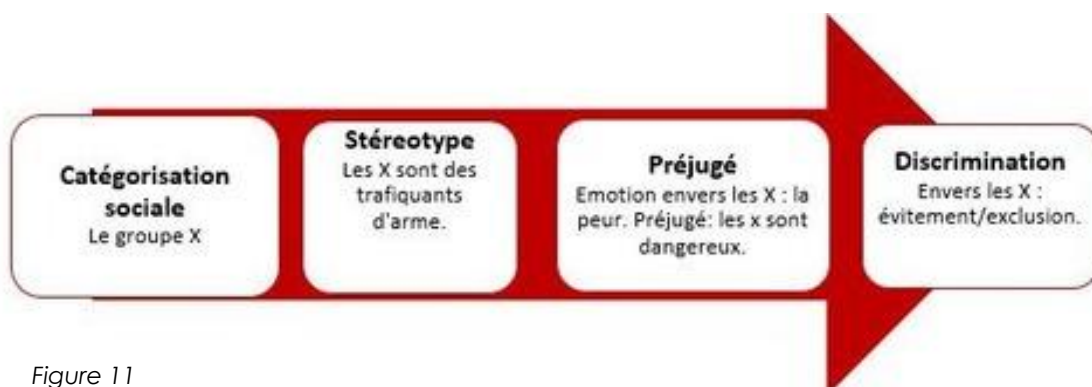


Figure 11

1.4.1 Préjugés

La perception que nous avons d'une personne induit des préjugés. C'est-à-dire, que nous allons émettre un jugement sur elle avant même de la connaître.

Définition

Un préjugé est un jugement porté par avance, sans connaître. **C'est une opinion préconçue**, se basant sur les stéréotypes ou les expériences personnelles. C'est une **évaluation préméditée** favorable ou défavorable.

L'apparence n'est pas trompeuse ; ce sont nos préjugés qui le sont.

T. Kélian

Un préjugé est **un jugement que nous émettons à propos de quelqu'un** ou de quelque chose en fonction de notre cadre de référence. En effet, les expériences personnelles, l'éducation, les valeurs, les impressions, la religion sont à l'origine des préjugés que nous pouvons avoir.

Le préjugé est un avis, une opinion que nous avons et qui est faite de suppositions que nous faisons à partir de ce que nous savons. **C'est un jugement qui est porté avant de connaître ce qui est jugé.** Il s'agit donc d'une généralisation et d'un jugement sans preuves.

Les préjugés reposent souvent sur des stéréotypes. En effet, l'opinion préconçue que nous avons envers une personne ou un groupe de personnes est la plupart du temps basée sur des stéréotypes liés à leur ethnie, religion, sexe, nationalité, orientation sexuelle, etc.

Exemples de préjugés

- « C'est vendredi soir, c'est un jeune qui traîne à la gare ; il va sûrement se soûler ».
- « Je trouve que X n'est pas intelligent parce qu'il ne lit jamais ».

Ciao.ch

Les préjugés peuvent être négatifs ou positifs. Ils sont souvent basés sur des informations incomplètes ou inexactes et peuvent influencer la façon dont nous traitons les autres.

Le préjugé est donc une **évaluation** et une prédisposition à agir favorablement ou défavorablement à l'encontre d'une personne **sur la base de son appartenance à un groupe**.

Les préjugés influencent la manière dont nous interagissons avec les personnes accompagnées et peuvent également modifier la perception que nous avons des différentes situations qui peuvent se produire au quotidien.

En effet, nous l'avons vu, notre perception est subjective et sélective. Dans une situation, notre cerveau sélectionnera donc les éléments qui lui donneront raison.

La perception sera faite en fonction de nos préjugés, ce qui les renforcera et emprisonnera encore plus la personne accompagnée dans la case au sein de laquelle nous l'avons placée.

Comment limiter les préjugés

- Identifier ses propres préjugés de manière à les rendre conscients et s'efforcer de limiter leur impact au quotidien.
- Remettre en question régulièrement sa pratique et sa façon de penser.
- Eviter d'étiqueter ou de catégoriser les personnes accompagnées.
- Ecouter activement les personnes accompagnées, sans jugement, ni attentes. Rester le plus neutre possible en faisant preuve de bienveillance.
- Croire en l'autre sans se laisser influencer par ce qu'on croit savoir.

1.4.2 Jugements de valeurs et stigmatisation

Les préjugés sont dangereux car, d'une part, ils enferment la personne concernée dans une case, et d'autre part ils sont le point de départ de la stigmatisation, de la discrimination et de l'exclusion sociale.

Définitions

Jugement de valeur : opinion personnelle ou évaluation subjective sur **la qualité et la valeur d'une personne** ou d'une situation. Il est basé sur des critères personnels, culturels, sociaux, moraux ou esthétiques et peut varier d'une personne à l'autre.

Stigmatisation : du verbe « stigmatiser » issu du latin « stigma » qui veut dire « marqué au fer rouge », la stigmatisation est donc une étiquette sociale. Il s'agit donc d'une **condamnation durable**.

Le jugement de valeur est donc **le fait d'attribuer une certaine valeur à une personne ou une chose en fonction de mon cadre de référence**. C'est par le jugement de valeur que je décide si une chose est **bonne ou mauvaise**.

Le jugement de valeur concerne mon appréciation des intentions et des actions des personnes accompagnées. Le fait de critiquer les actions de ses collègues ou de dire que l'attitude d'une personne accompagnée est incorrecte sont des jugements de valeurs.

Exemples de jugements de valeur

- Mme Alani vous explique que pour elle, le mariage est une union sacrée entre un homme et une femme. Elle vous dit donc qu'elle considère que le mariage entre deux femmes est une mauvaise chose.
- Sabrina, apprentie ASE de 1^{re} année, ne comprend pas comment une personne peut devenir toxicomane. Elle trouve que cela est contraire à la morale.

La stigmatisation est une condamnation sociale d'une personne ou d'un groupe en raison de caractéristiques qui sont jugées négativement. La stigmatisation est donc consécutive aux jugements de valeur ou aux préjugés. Elle a pour effet de coller des étiquettes aux personnes qui s'écartent de la norme du groupe.

Exemples de stigmatisation

- Tobias est sorti de prison il y a 6 mois. Il a purgé sa peine pour un délit mineur. Il est décidé à trouver du travail et à se réinsérer socialement. Toutefois, il sent bien que son entourage le perçoit toujours comme un délinquant et ne croit pas en lui.
- Marcia était une enfant qui respectait difficilement les règles. A l'adolescence, ses amies continuent à la percevoir comme la rebelle du groupe alors qu'elle a pourtant maintenant changé ses comportements.

Différence entre stéréotype, préjugé et jugement de valeur

Exemple : catégorie des personnes touchées par l'obésité

Stéréotype : « Les personnes touchées par l'obésité sont paresseuses. »

Ce stéréotype simplifie la relation entre l'obésité et le comportement, sans nécessairement exprimer une évaluation morale.

Préjugé : « Je suppose que cette personne obèse ne fait probablement pas beaucoup d'activité physique. »

C'est une croyance préconçue envers une personne spécifique basée sur le stéréotype associé à l'obésité et à la paresse.

Jugement de valeur : « Les personnes obèses sont moralement faibles parce qu'elles ne font pas suffisamment d'efforts pour perdre du poids. »

C'est une évaluation morale négative attribuée au groupe des personnes obèses en raison de comportements perçus.

Différence entre stéréotype, préjugé et jugement de valeur

Exemple : catégorie des femmes aux cheveux blonds

Stéréotype : « Les blondes sont bêtes. »

Cela simplifie de manière injuste et généralise l'intelligence en se basant sur la couleur des cheveux, sans considérer les multiples facteurs qui influencent l'intelligence (dont la couleur de cheveux ne fait pas partie).

Préjugé : « Je pense que mes collègues blondes sont moins intelligentes que mes collègues brunes. »

C'est une croyance ou une opinion préconçue envers une personne spécifique basée sur le stéréotype associé aux blondes.

Jugement de valeur : « Cette personne blonde est stupide et incompétente parce qu'elle a les cheveux blonds. »

C'est une évaluation morale négative portée sur la personne en raison de son apparence physique. Cela va au-delà du préjugé en émettant un jugement de valeur sur sa compétence personnelle.

Différence entre stéréotype, préjugé et jugement de valeur

Exemple : catégorie des hommes

Stéréotype : « Les hommes ont une force physique supérieure à celle des femmes. »

Ce stéréotype généralise les caractéristiques physiques des hommes, mais il ne dévalue pas nécessairement les femmes.

Préjugé : « Je suppose que cet homme est certainement plus compétent pour soulever des objets lourds. »

C'est une croyance préconçue envers une personne spécifique basée sur le stéréotype associé à la force masculine.

Jugement de valeur : « Cet homme est meilleur que cette femme parce qu'il est plus fort. »

C'est une évaluation qui attribue une supériorité morale ou compétitive à l'homme en raison de sa force physique, en diminuant la valeur de la femme.

Différence entre stéréotype, préjugé et jugement de valeur

Exemple : catégorie des Suisses

Stéréotype : « Les Suisses sont toujours à l'heure. »

Ce stéréotype généralise les caractéristiques culturelles perçues des Suisses en matière de ponctualité, sans nécessairement porter de jugement positif ou négatif.

Préjugé : Dans une crèche : « J'ai rendez-vous avec le papa de Martin, 3 ans. Il est suisse... il sera à l'heure. »

C'est une croyance préconçue envers une personne spécifique basée sur le stéréotype associé à la ponctualité suisse.

Jugement de valeur : « Les Suisses sont des gens bien élevés parce qu'ils sont toujours à l'heure. »

C'est une évaluation morale positive attribuée au groupe des Suisses en raison de la qualité perçue de leur ponctualité.

1.4.3 La discrimination

Définition

La discrimination est le **comportement ou la pratique** qui consiste à faire une **distinction injustifiée** entre les personnes en fonction de critères tels que le genre, l'orientation sexuelle, la religion, l'origine ethnique, etc.

Discriminer vient du mot latin « discriminis » qui veut dire **séparation**. Il s'agit donc de traiter différemment certaines personnes.

Le concept de **discrimination** peut être défini comme « **toute action négative envers une personne ou un groupe qui a été constitué comme autre** ». (Dayer, 2017, p.39)

La discrimination est donc le fait de « séparer un groupe des autres en le traitant plus mal. » (Dayer, 2017, p.39)



Figure 12

Cela peut prendre la forme de harcèlement, de refus d'opportunités ou de traitement inégal en matière d'emploi, d'éducation, de logement, etc.

Je suis noire : bande annonce (1min43)



Figure 13

Exemples de discrimination

- Béatrice est ASE dans une institution pour jeunes en difficulté sociale. Elle refuse d'accompagner Maeva tant que cette dernière portera des habits gothiques. En effet, elle estime que ce style vestimentaire est contraire aux valeurs de l'institution.
- Votre directrice vous informe qu'elle refuse d'engager une femme comme responsable de votre groupe. Selon elle, les hommes ont un meilleur esprit de synthèse et ont tendance à régler les conflits de manière efficace.

La discrimination peut entraîner des conséquences négatives sur les personnes qui en sont victimes, telles que la restriction de leurs droits et opportunités ou l'exclusion sociale.

La discrimination est une forme de violence qui fait souffrir la personne qui la subit sur le moment mais elle peut aussi avoir des conséquences sur le long terme, notamment sur la manière dont les personnes se voient et sur la manière dont elles vont évoluer. A ce propos, nous reviendrons plus loin sur les effets Pygmalion et de Golem qui expliquent comment la manière dont nous évaluons l'autre, la manière dont nous le percevons peut avoir de lourdes conséquences sur son potentiel de réussite.



Figure 14

1.4.3.1 Discrimination directe et indirecte

La discrimination peut être directe ou indirecte. On parle de **discrimination directe** lorsqu'une règle ou une mesure prévoit de manière explicite une inégalité de traitement discriminatoire.

Par exemple, le fait de refuser l'entrée d'un établissement à une personne en raison de sa couleur de peau, ou de faire payer un billet de train plus cher à une personne en surpoids. Il pourrait aussi s'agir de faire payer plus cher une place en structure d'accueil pour un enfant en situation de handicap ou qui ne parlerait pas le français.



Figure 15

On parle de **discrimination indirecte** lorsqu'un règlement est formulé de manière neutre sans contenir de discrimination explicite mais que son application concrète a pour effet de défavoriser les membres d'un groupe.

Exemples de discrimination indirecte

- Certaines structures publiques ne disposent pas de rampes d'accès. L'accès n'est pas directement interdit aux personnes en fauteuil roulant, mais ces personnes ne peuvent pas accéder à ces structures.
- Interdire les chiens dans les lieux de formation ou les restaurants, ce qui revient à discriminer les personnes ayant besoin de chiens d'assistance.
- Utiliser des documents écrits comme principal moyen de communication pour proposer les activités dans une institution constitue une discrimination indirecte pour les personnes malvoyantes.
- Demander aux personnes accompagnées de s'inscrire elles-mêmes par écrit, constitue une discrimination indirecte des personnes analphabètes.

La discrimination en deux minutes (3min29)



Figure 16

1.4.3.2 La discrimination positive

Il est à noter que la discrimination est généralement négative mais parfois, des mesures de discrimination positive sont mises en place pour corriger une injustice. Par exemple, favoriser (à compétences égales) la candidature d'une femme à un poste de cadre (dont les femmes sont souvent exclues).

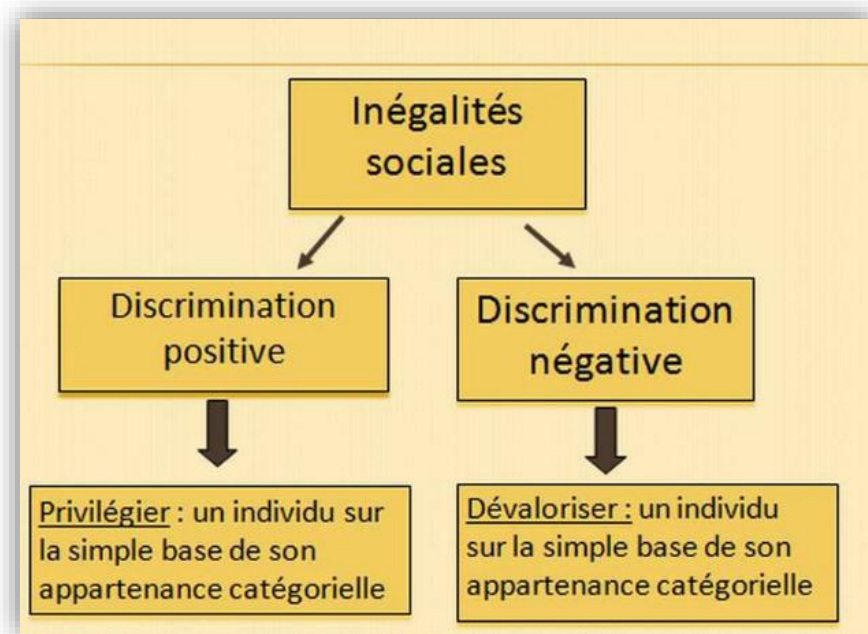


Figure 17

1.4.3.3 Lien entre discrimination et jugement de valeur

Le lien entre jugement de valeur et discrimination est étroit, car le jugement de valeur peut facilement conduire à la discrimination.

Lorsqu'une personne formule un jugement de valeur sur une autre personne ou un groupe, en fonction de critères tels que l'ethnie, l'origine, la religion, l'orientation sexuelle, etc., elle peut ensuite adopter des comportements discriminatoires. Cela peut prendre la forme de rejet, de marginalisation, de harcèlement, de violence, etc.

Exemples : lien entre jugement de valeur et discrimination

- Sabrina, apprentie ASE de 1^{re} année, ne comprend pas comment une personne peut devenir toxicomane. Elle trouve que cela est contraire à la morale. (Jugement de valeur)
- Lors de la prochaine sortie, Sabrina privilégie les bénéficiaires ne présentant pas d'addiction car elle les trouve plus méritants de profiter de l'argent de l'institution pour faire des activités. (Discrimination)

La discrimination peut se manifester par l'application de normes et de standards différents en fonction de l'ethnie, du genre, de l'orientation sexuelle, etc. Cela peut conduire à des inégalités dans des domaines tels que l'éducation, le travail, la justice, etc.

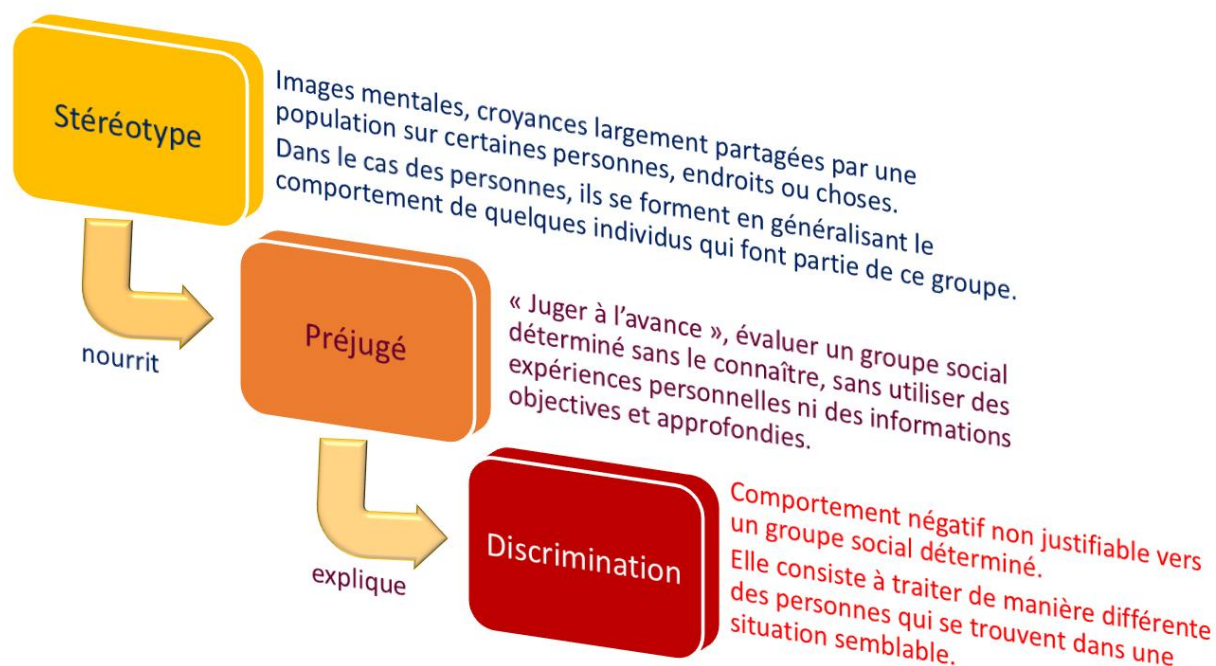
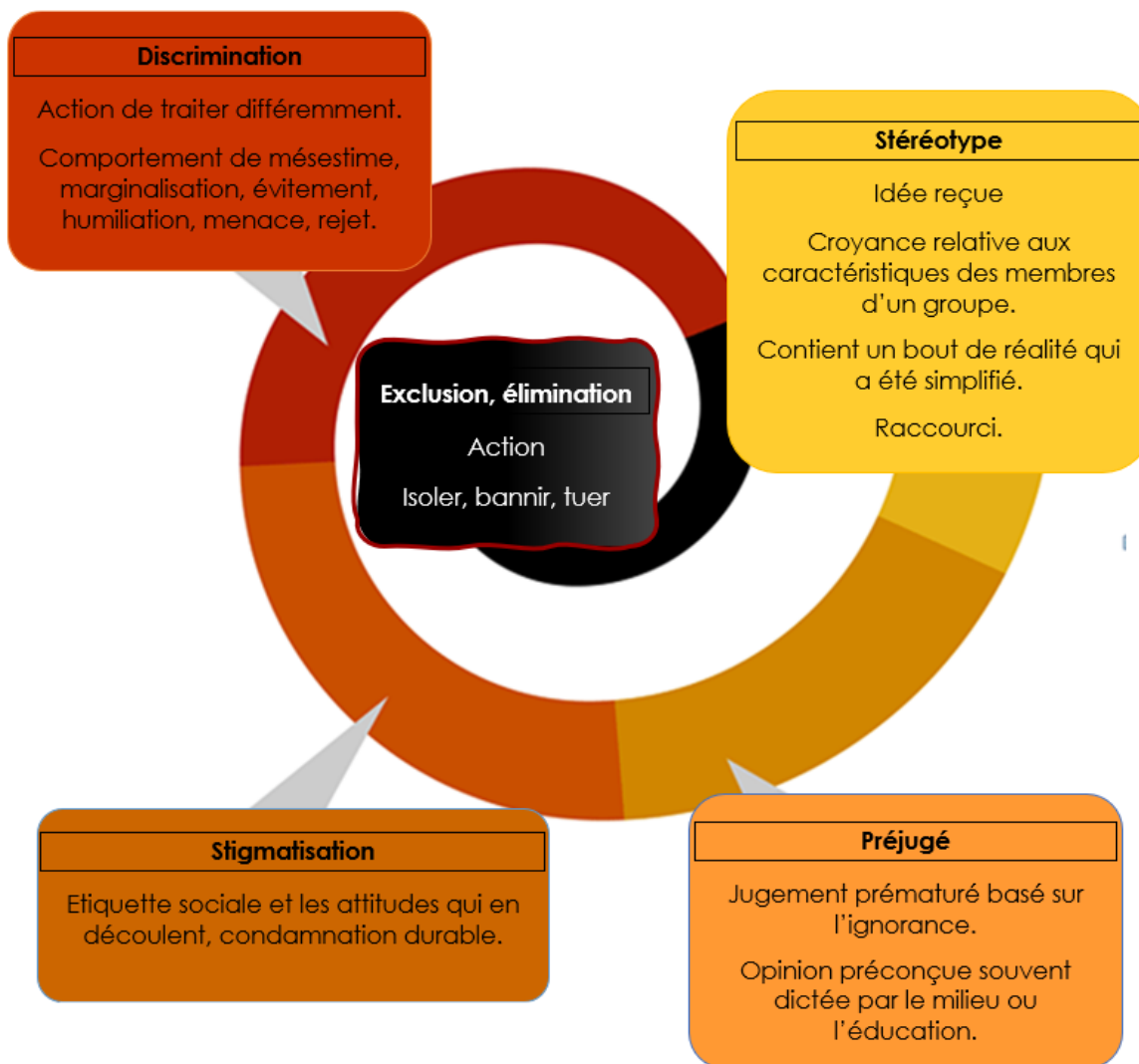


Figure 18

1.4.3.4 Spirale de l'exclusion

Le schéma ci-après explique le processus menant à la discrimination et à l'exclusion. Il décrit comment d'un stéréotype qui peut paraître anodin, il est aisé d'arriver à une discrimination aux graves conséquences pour la personne qui la subit.



Exemple de Stella

- Les femmes sont faibles.
→ *Stéréotype : interprétation faite à partir d'éléments réels, mais trop simplifiés.*
- Stella n'a donc pas d'endurance physique.
→ *Préjugé : jugement fait à partir du stéréotype et basé sur l'ignorance.*
- Elle ne vaut rien.
→ *Stigmatisation : étiquette, condamnation définitive.*
- Elle ne sera donc jamais engagée en tant que bûcheronne.
→ *Discrimination : rejet.*

Exemple de Elie

- Les enfants vivant dans des quartiers défavorisés sont livrés à eux-mêmes.
→ *Stéréotype : interprétation faite à partir d'éléments réels, mais trop simplifiés.*
- Elie est issu d'un milieu où il n'a pas de limite. Il va donc poser des problèmes.
→ *Préjugé : jugement fait à partir du stéréotype et basé sur l'ignorance.*
- Les enfants des quartiers défavorisés sont difficiles. Elie est difficile.
→ *Stigmatisation : étiquette, condamnation définitive.*
- Elie ne sera pas pris pour la prochaine activité « promenade au centre-ville »
→ *Discrimination : rejet.*

1.4.3.5 Que faire en cas de discrimination ?

Il est déjà très violent d'être la cible de discrimination, mais il est encore plus violent de voir que les personnes accompagnantes qui sont censées garantir la sécurité de chacun n'interviennent pas. Mais comment intervenir lorsque nous sommes témoins d'un acte de discrimination ?



Dire « stop ! »

Figure 19

Le fait de dire « **stop** » envoie un message important à plusieurs niveaux. Premièrement, il dit aux personnes victimes « **vous n'avez pas à subir cela** ». Deuxièmement, il dit aux auteurs « **vos actes sont inadmissibles** ». Et pour finir, il dit aux témoins « **si vous deviez vivre de telles violences, vous pouvez en parler car nous vous soutiendrons.** »

Toutefois, le « stop » prend son sens s'il a été précédé de **moyens de prévention**. Ainsi, la personne qui discrimine comprend pourquoi le stop est prononcé. De plus, la victime sait qu'elle peut venir se confier car le positionnement de l'institution est clair. Le « stop » se transforme alors en « stop, comme tu le sais bien¹ » en faisant référence à **un cadre connu de tous**.

Il est ensuite primordial de reprendre l'événement avec toutes les personnes impliquées, séparément. Durant ce moment, il sera important de faire preuve **d'écoute et d'échange**, mais aussi de **reclarifier** le cadre, les comportements qui ne sont pas admis et ceux qui sont attendus.

¹ Dayer (2017)

Rôle de l'ASE en cas de discrimination

- Intervenir systématiquement lors de propos ou d'actions discriminantes entre les personnes accompagnées. Dire Stop ! Puis en reparler avec les protagonistes.
- Le « stop » peut prendre des formes plus subtiles et moins confrontantes. Il ne doit pas systématiquement être si frontal au risque d'engendrer des conséquences pour la personne qui le dit et pour la victime.
- Intervenir et signaler à la hiérarchie tout propos discriminant entre collègues ou à l'encontre des personnes accompagnées.
- Organiser des événements pour sensibiliser les personnes accompagnées aux différentes cultures, aux différentes orientations sexuelles, etc.
- Proposer des activités d'échange à propos des différentes valeurs personnelles dans le but de favoriser le respect mutuel et la diversité.
- Promouvoir l'égalité des chances et la non-discrimination en ayant une posture de bienveillance et d'accueil envers chacun.
- Questionner son propre positionnement. Evaluer sa pratique, garder un esprit critique quant à sa perception et sa manière de considérer les personnes accompagnées.

1.4.4 Effet Pygmalion et effet de Golem

L'effet Pygmalion et l'effet de Golem sont des phénomènes sociologiques dans lesquels les attentes d'un individu envers une autre personne influencent les comportements et les résultats de cette personne. Ces phénomènes sont ce que l'on appelle des prophéties auto-réalisatrices.

Une prophétie auto-réalisatrice est la tendance des personnes à se comporter conformément à leurs attentes et à celles d'autrui, ce qui augmente la probabilité que ces attentes se réalisent.

Ces deux effets expliquent donc que la perception que nous avons d'un groupe ou d'une personne influence leurs comportements. Ils expliquent donc les conséquences que peut avoir la perception que nous avons d'une personne.

Le principe de l'**effet Pygmalion** est plutôt simple : croire dans le potentiel de réussite d'un individu face à une action aura **une influence positive** sur cet individu et sur le résultat de son action.

L'effet Pygmalion agit sur la perception que l'autre personne a d'elle-même. En ayant une attitude bienveillante, en reconnaissant ses ressources, la personne se percevra comme étant capable de réussir.

Elle aura donc tendance à se comporter de la **même manière que celle dont nous la percevons**. Ses chances de réussite augmentent.

Exemple : effet Pygmalion

Mathilde travaille avec des jeunes en difficulté. Elle est persuadée que ces jeunes peuvent accomplir de grands projets s'ils sont accompagnés correctement. Elle les encourage et croit en eux. La perception que Mathilde a de ces jeunes se reflète dans son accompagnement. Cela conduit les jeunes à se sentir valorisés et à avoir une image de soi positive. Ils ont alors plus de motivation à avancer et à s'investir dans la résolution de leurs difficultés.

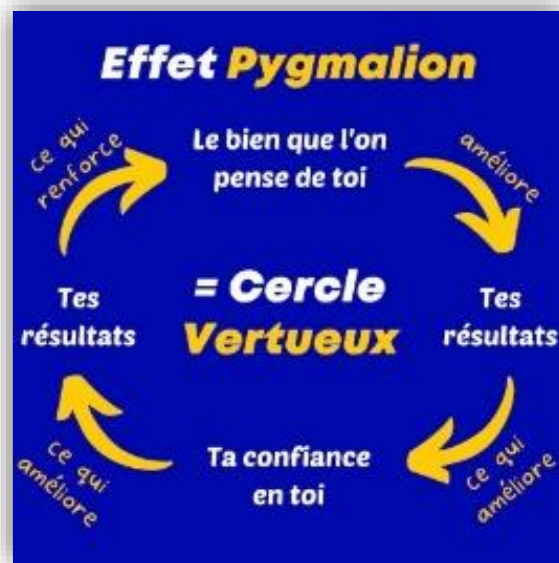


Figure 20

Des recherches ont été menées à ce sujet dans divers pays. En présentant à des enseignants certains élèves comme étant des élèves doués, ces élèves obtenaient de meilleurs résultats.

Effet Pygmalion : l'expérience de Rosenthal

Durant cette expérience (Rosenthal et Jacobson, 1992), les chercheurs ont fait passer des tests de QI aux élèves, puis se sont arrangés pour que les enseignants prennent connaissance des résultats. Pour cela, ils ont fait croire qu'il y a eu une erreur dans l'envoi des courriers (les enseignants n'étaient donc pas censés recevoir les résultats). Mais ces résultats n'étaient pas réellement ceux du test de QI, ils comportaient des notes distribuées aléatoirement : vingt pour cent des élèves se sont vu attribuer un résultat surévalué. À la fin de l'année, Rosenthal et Jacobson ont fait repasser le test de QI aux élèves avec des résultats surprenants.

Le résultat de l'expérience démontre qu'une année après la divulgation des faux résultats de QI, les 20 % surévalués ont amélioré de 5 à plus de 25 points leurs performances au test de QI.

A l'inverse, en présentant à des enseignants des élèves comme étant en difficulté scolaires, ceux-ci obtenaient de moins bons résultats. Il s'agit-là de l'**effet de Golem**.

L'effet de Golem agit aussi sur la perception que la personne accompagnée a d'elle-même. En la percevant comme incompetente ou en méprisant ses ressources, la personne ne se percevra pas comme capable de réussir. Ses chances de réussite diminuent.

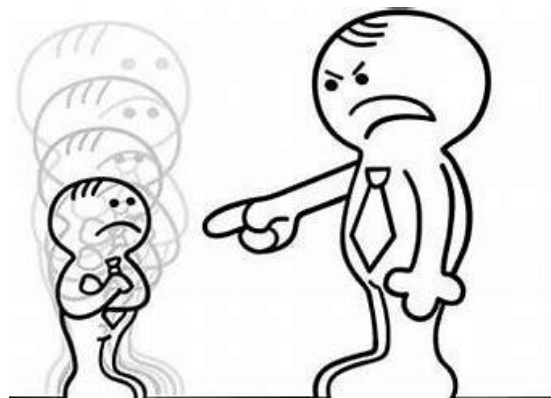


Figure 21

Exemple : effet de Golem

Fernando travaille avec des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer. Il est pessimiste concernant l'évolution de la maladie et il voit les personnes accompagnées comme étant condamnées à devenir complètement dépendantes. La perception que Fernando a des personnes atteintes de la maladie d'Alzheimer se reflète dans son accompagnement. Cela conduit les personnes âgées à se sentir dévalorisées et à avoir une image de soi négative. Elles perdent donc en autonomie.

L'effet Pygmalion et l'effet de Golem sont souvent utilisés pour expliquer comment les attentes des enseignants peuvent influencer les résultats des élèves dans l'apprentissage. Il en va de même pour les ASE ou pour tout professionnel accompagnant des personnes dans le développement ou le maintien de leurs compétences.

Si je perçois positivement les capacités d'apprentissage d'une personne, par mon comportement et mes attitudes, j'influence positivement la perception qu'elle a d'elle-même. Elle aura donc davantage de possibilités de réussite. (Effet Pygmalion)

A l'inverse, si je la perçois comme étant limitée, en difficulté, ou comme une personne à problèmes, j'aurai une influence négative sur son développement et ses apprentissages. (Effet de Golem)

Il est donc primordial d'avoir conscience que **la perception que nous avons des personnes accompagnées influence leur comportement et leur potentiel d'évolution** et que cette perception est elle-même influencée par de nombreux éléments comme notre cadre de référence, les stéréotypes et les préjugés que nous avons.

1.5 Conclusion

Tout au long de cette unité, nous avons parcouru les éléments influençant la perception. Nous avons également vu que les biais de perception peuvent avoir de graves conséquences. Il est donc nécessaire de rester le plus neutre et non-jugeant possible dans notre accompagnement.

Un des outils favorisant un accompagnement adapté à chaque individu, non-jugeant et dépourvu d'interprétations ou de stéréotypes est la pratique d'observations professionnelles régulières.

L'unité suivante traitera des différents types d'observation à utiliser en fonction des situations rencontrées ainsi que de la méthodologie à appliquer pour concevoir une observation professionnelle.

2 Observation

Compétence attendue :

L'ASE pratique une observation adaptée à la situation à l'aide d'instruments d'observation.

Contenus abordés :

- Importance de l'observation
- Différentes formes d'observation
- Méthodologie d'observation (organisation, observation, analyse et interprétation des données)
- Importance de l'objectivité
- Méthodes de documentation des observations

Situation

Elsa, 6 ans, vient trois jours par semaine dans l'UAPE où vous travaillez. Les autres enfants disent qu'Elsa est toujours méchante avec eux, qu'elle est agressive sans raison et qu'elle se moque d'eux. Vous n'avez rien remarqué et décidez d'observer Elsa ces prochains jours.

2.1 Avant-propos : l'influence de l'observateur

Avant de commencer cette unité sur l'observation, il est primordial de se souvenir que dans toute observation, il y a un risque que l'observation modifie le comportement observé.

Rappelez-vous la dernière fois que vous avez été observé durant votre travail ; imaginez la manière dont vous mènerez votre activité lors de votre examen pratique de fin de CFC... Votre comportement est-il exactement le même que lorsque vous n'êtes pas observé ?

Il en va de même pour toute personne observée. L'observateur induit, qu'il le veuille ou non, une modification du comportement observé.



Figure 22

L'ASE doit garder cela en tête et limiter son influence le plus possible afin de récolter des données correspondant le plus possible à la réalité de tous les jours.

2.2 Importance de l'observation

Dans le travail social, l'observation a une place importante. Elle permet d'adapter au mieux l'accompagnement des personnes en ciblant leurs besoins.

En effet, mieux nous connaissons les personnes accompagnées et leur comportement, mieux nous pourrions les accompagner avec justesse au quotidien.

L'observation sert également à vérifier l'efficacité de notre travail. C'est en observant les progrès faits par les personnes ou le contexte dans lequel elles évoluent qu'il est possible de réajuster son positionnement professionnel ou les mesures mises en place.

L'observation peut avoir plusieurs utilités. Elle peut amener des informations intéressantes pour ajuster au mieux l'accompagnement des personnes. Le tableau ci-dessous répertorie les principaux objectifs d'une observation.

Identifier et décrire des comportements.
Identifier les conditions (lieu, horaire, interactions, etc.) durant lesquelles apparaissent les comportements.
Reconnaître, identifier les conséquences de certains comportements. Identifier par exemple si certaines conséquences renforcent des comportements problématiques.
Mettre par écrit différentes hypothèses liées aux comportements observés en gardant en tête qu'il ne s'agit que d'hypothèses.
Recueillir des informations pour valider ou invalider les hypothèses.
Evaluer et améliorer l'accompagnement proposé.

Cette liste n'est pas exhaustive. L'observation peut être pratiquée en tout temps : lorsque l'ASE se questionne sur l'apparition d'un comportement, lorsqu'il est question d'ajuster sa posture professionnelle, lorsqu'une personne accompagnée présente des difficultés, lorsqu'il faut mettre en évidence les facteurs amenant des changements positifs pour la personne, etc.

2.3 Différentes formes d'observation

Pour observer, plusieurs techniques peuvent être utilisées. La personne qui observe peut également avoir un rôle différent dans l'observation. Le choix de la forme d'observation est fait en fonction de ce que l'ASE souhaite observer. Nous allons détailler cela dans les chapitres suivants.

2.3.1 Observation libre

Dans l'observation libre, il n'y a **pas de critère d'observation précis**. Elle n'est donc pas spécifiquement ciblée. Cette observation vise à s'assurer du bon déroulement d'une activité et à éviter les dangers pour les personnes accompagnées.

Cette observation peut être non-participante ou participante. Les notions d'observation participante et non-participante seront développées un peu plus loin dans cette unité.

Durant l'observation libre, l'ASE doit avoir une bonne vision d'ensemble de l'espace et des personnes accompagnées pour s'assurer de leur bien-être et de leur sécurité.

Elle est souvent utilisée pour mieux connaître une personne accompagnée, par exemple lors d'une entrée en institution.

L'observation libre permet de repérer des comportements nécessitant ensuite une observation focalisée, c'est-à-dire avec des critères ciblés.

2.3.2 Observation focalisée

Ce type d'observation, se base sur des **critères d'observation**. C'est-à-dire, qu'elle doit répondre à des **questions concrètes**. Elle nécessite donc une **planification** et une réflexion en amont.

L'observation focalisée doit idéalement se dérouler **à plusieurs reprises**, de manière à pouvoir **comparer les résultats**. Nous l'avons vu, ce que nous percevons dans une situation ne donne des indications que sur cette situation. Il est difficile d'interpréter les résultats de manière pertinente et de faire des hypothèses par rapport à des comportements observés une seule fois.

Les résultats obtenus donnent souvent lieu à une nouvelle observation focalisée plus approfondie.

Dans le travail social, l'observation focalisée peut donc être utilisée pour comprendre **les comportements et les besoins spécifiques d'un individu ou d'un groupe**. Cela peut inclure l'observation de comportements et d'interactions en milieu familial, scolaire, institutionnel ou professionnel.

Cela peut aider les ASE à identifier les besoins, les comportements difficiles et les défis auxquels les personnes qu'ils assistent sont confrontées. **Elle permet de développer des projets personnalisés pour les accompagner** au mieux dans leur quotidien.

De plus, l'observation focalisée peut être utilisée pour suivre les progrès. Cela peut aider les ASE à **évaluer l'efficacité** de leurs interventions et à apporter des ajustements si nécessaires.

Exemple

L'ASE a observé que Monsieur G. crie en fin de journée.

L'ASE commence une observation focalisée pour chercher à identifier à quelle fréquence précisément Monsieur G. se met à crier.

Samedi 11.2	Dimanche 12.2	Lundi 13.2	Mardi 14.2
1x à 17h	1x à 17h 1x à 19h30	N'a pas crié	1x à 17h30 1x à 19h

Par la suite, l'ASE cherche à identifier quels sont les événements qui sont communs durant ces moments ou quels sont les signaux précoces qui permettent d'identifier que Monsieur G. ne se sent pas bien.

Samedi 18.2	Dimanche 19.2	Lundi 20.2	Mardi 21.2
1x à 17h Arrivée de l'équipe du soir	1x à 17h Arrivée de l'équipe du soir 1x à 18h30 Arrivée des veilleurs	1x 19h Fin du repas	1x à 17h30 Départ de l'équipe de l'après-midi 1x à 18h Arrivée du repas

L'observation focalisée est importante pour pouvoir observer des points précis. Toutefois, il est important d'alterner entre observation libre et observation focalisée. En effet, le principal risque de l'observation focalisée est de se centrer uniquement sur les éléments à observer et ne plus percevoir d'autres éléments. Comme son nom l'indique, l'observation focalisée met le focus sur un point précis, comme un appareil photo, ce qui risque de mettre le reste au second plan.

Biais de l'observation focalisée (1min08)



Figure 23

2.3.3 Observation non participante

Dans l'observation non participante, la personne qui observe se fait la plus discrète possible.

L'observation non participante peut se dérouler de manière directe ou indirecte.

- **Directe** : l'ASE est physiquement dans la situation, mais reste en retrait. Il est visible par les personnes observées. L'ASE est donc intégré au groupe, mais de manière passive. Il n'intervient pas et n'a aucune interaction avec la personne accompagnée.

Exemple

L'ASE observe les enfants durant le moment de jeu libre extérieur. Il s'assure que les enfants ne se font pas mal et restent dans l'enceinte du parc.

Observation libre, directe, non participante

Exemple

L'ASE observe à distance la manière dont les enfants interagissent durant l'activité « construisons un bateau pirate ». Il reste en retrait, au fond de la salle.

Observation focalisée, directe, non participante

- **Indirecte** : L'ASE n'est pas physiquement présent. Il observe par le biais d'un tiers ou de dispositifs d'enregistrement.

Exemple

L'ASE est en colloque d'équipe durant le moment de sieste. Il a un « babyphone » avec lui pour entendre si un enfant se réveille.

Observation focalisée, indirecte, non participante

Exemple

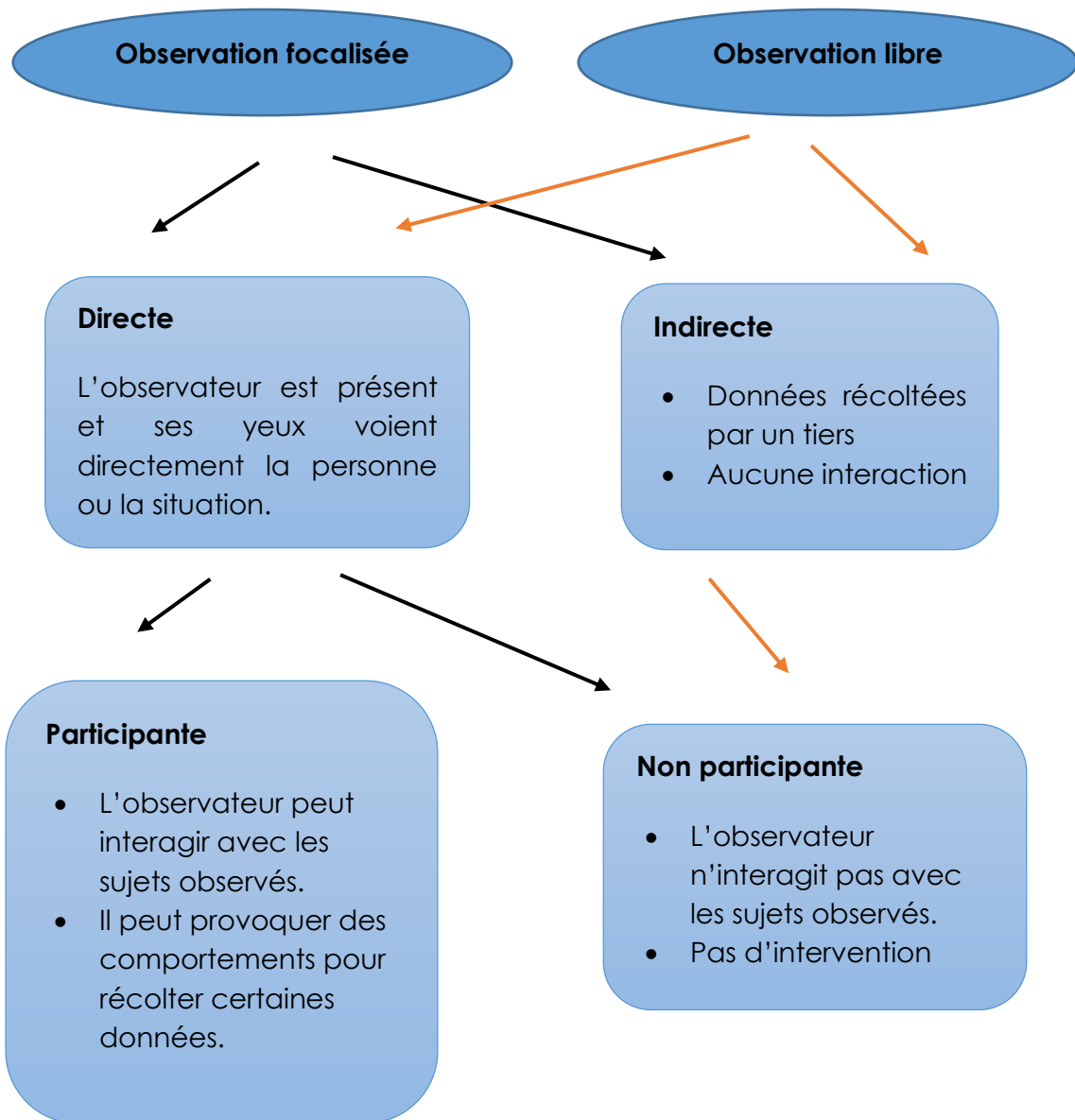
L'ASE enregistre l'activité « confection de masques d'animaux » pour regarder la manière dont Timéo manie les différents matériaux. Cette activité est animée par la stagiaire pendant qu'elle s'occupe de la surveillance des enfants qui sont en jeu libre.

Observation focalisée, indirecte, non participante

2.3.4 Observation directe participante

Dans l'observation participante, la personne qui observe est intégrée dans le groupe observé et fait la même activité. Puisqu'elle est participante, cette observation est toujours une observation directe. L'interaction entre l'ASE et la personne accompagnée observée fait partie de l'observation.

Dans cette observation, l'ASE peut être amené à provoquer des événements pour constater des réactions. Même si l'ASE n'influence pas volontairement les personnes observées, le simple fait de participer à la situation a une influence. Le risque pour l'ASE, qui est alors pris dans la situation, est de ne pas s'en rendre compte.



2.3.5 L'auto-observation

L'**auto-observation**, comme son nom l'indique, consiste à **s'observer soi-même**. Elle est très utile, que ce soit comme outil pour améliorer son propre travail d'ASE ou pour encourager la personne accompagnée à prendre conscience de ses comportements.

2.3.5.1 Auto-observation de l'ASE

Cette observation est précieuse pour l'ASE. Elle lui permet une prise de distance par rapport à son accompagnement et sa posture professionnelle.

Pour cela, il s'agira de décrire des faits, ses comportements verbaux (mots utilisés, gestes, posture), mais aussi des émotions dans une situation donnée.

Dans l'auto-observation, le contexte ainsi que les réactions des personnes concernées doivent aussi être notés. En effet, ils permettent à la fois de comprendre quelles situations, quels déclencheurs peuvent induire des comportements chez la personne qui s'observe, mais aussi à prendre conscience des réactions que ces comportements peuvent induire chez l'autre.

Cette observation contient forcément une part de subjectivité puisque la personne qui observe est à la fois observatrice et observée. Toutefois, elle doit être la plus neutre et la plus juste possible.

Il peut être utile de confronter son auto-observation à une observation faite par autrui en demandant la validation du reste de l'équipe éducative ou des personnes accompagnées.

Cette auto-observation donne souvent lieu à une auto-évaluation dans le but d'améliorer sa pratique professionnelle.

2.3.5.2 Auto-observation de la personne accompagnée

L'auto-observation pratiquée par la personne accompagnée présente l'avantage de lui permettre une prise de recul et une prise de conscience de son comportement.

Il n'est pas rare que le simple fait de débiter une auto-observation entraîne une amélioration du comportement ou de la situation observée.

Pour soutenir la personne dans son auto-observation, il est possible de lui fournir une grille d'observation qu'elle gardera à disposition. Cette grille peut être une grille élaborée par l'équipe éducative. Dans la mesure du possible, il est préférable que la personne accompagnée ait participé à l'élaboration de sa propre grille.

Par exemple, dans une institution pour personnes en difficulté avec leur consommation d'alcool, une grille d'auto-observation pourrait être utilisée pour identifier :

- Les déclencheurs des envies de consommation ;
- L'intensité des envies ;
- Les réactions en réponse à ces envies.

Jour/Heure/Lieu	Ce que je suis en train de faire. Comment je me sens.	Envie (0-10)	Ce que j'ai fait
Mar. 24 mars à 17h, devant le bar en face de l'institution	Je marchais, je venais de me fâcher au téléphone avec Delphine. J'étais énervé, elle ne me répondait plus au téléphone.	9	J'ai appelé l'institution pour parler de ma dispute.
Mer. 25 mars à 12h, dans ma chambre	Je m'ennuyais, il n'y avait rien à la télévision. Tout le monde était en sortie, je trouvais cela injuste.	8	Je suis sorti et j'ai bu une bière.

Dans le but de valoriser la personne accompagnée et de renforcer son adhésion à la démarche d'auto-évaluation, il est souhaitable d'observer des comportements positifs.

Par exemple, dans cette même institution pour personnes en difficulté avec leur consommation d'alcool, une grille relevant les jours où la consommation a été satisfaisante pourrait être utilisée. Cela mettrait en lumière les réussites plus que les journées où l'objectif fixé par la personne n'a pas été atteint.

Auto-observation de ma consommation d'alcool														
Jours à consommation satisfaisante (3 verres/jours)														
Avril (colorier les jours à consommation satisfaisante)														
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30

2.4 Méthodologie d'observation

L'observation focalisée nécessite une organisation préalable. A la différence de l'observation libre qui peut être faite de manière spontanée, l'observation focalisée requiert une préparation et une méthodologie spécifique.

2.4.1 Organisation

Tout d'abord, il s'agit de déterminer ce que l'on souhaite observer, fixer les objectifs et les critères d'observation, prévoir les moyens nécessaires (outils, notes, photos, enregistrements audios, etc.), créer la grille d'observation si nécessaire.

Il est également nécessaire de planifier l'observation. Prévoir un moment pour l'observation permettra d'être entièrement préparé et disponible durant l'observation. Pour cela, il est important de prévenir ses collègues du moment de l'observation.

2.4.2 Observation et description

Durant l'observation, il s'agit de se concentrer sur ce que l'on observe sans distraction, en utilisant tous ses sens pour percevoir les détails. Les informations récoltées doivent être des descriptions de ce qui est observé, sans interprétation ou hypothèse.

Cette différence fait référence aux notions d'objectivité et de subjectivité.

Nous l'avons vu précédemment, le cerveau cherche à interpréter les informations en fonction de ce qu'il connaît. Toutefois, chaque individu a un cadre de référence différent. Cela veut dire qu'une même information peut être interprétée différemment selon les personnes qui les reçoivent. Ces différences peuvent amener des malentendus.

Toute information est donc interprétée. Lorsqu'en plus celle-ci est subjective, les risques de malentendus sont nombreux.

En effet, les chapitres de l'unité précédente nous montrent l'importance de communiquer de manière objective afin de limiter les interprétations et leurs conséquences négatives sur la personne accompagnée.

Exemple

Si votre collègue vous dit :

« Carlo a été infernal aujourd'hui. Il n'a de nouveau rien écouté, il se fiche de nous ! »

ou

« Carlo s'est levé durant la sieste en demandant à aller aux toilettes et il a refusé de mettre sa veste pour sortir. »

Votre ressenti, mais surtout votre manière d'interpréter les informations transmises sur la situation ne seront pas les mêmes. Il est même probable que votre attitude vis-à-vis de Carlo soit différente.

Définitions

- **Objectivité** : qualité de ce qui est conforme aux faits, précis, clair et mesurable.
- **Subjectivité** : imprécisions menant à de multiples interprétations possibles (avis personnel, jugement).

Le meilleur moyen pour limiter les malentendus est de faire preuve d'objectivité et de limiter le plus possible la subjectivité lorsque nous transmettons des informations.

En effet, lorsqu'un message est objectif, le sens du message est clair et partagé par les interlocuteurs. Le risque de malentendus diminue. De plus, l'information est neutre et dépourvue de jugement de valeur.

Exemples d'informations objectives

- Josianne a bu 1 litre d'eau entre 12h et 12h35.
- Il fait 18°C dans la chambre de Matteo.
- Joshua mesure 78 cm.

A l'inverse, les messages subjectifs sont interprétés en fonction du cadre de référence de la personne qui le reçoit, ce qui peut amener des malentendus lorsque les cadres de référence des personnes concernées ne sont pas identiques. Le risque de malentendus augmente.

De plus, les informations subjectives sont teintées par le jugement de la personne qui les donne.

Exemples d'informations subjectives

- Simon est turbulent.
- Mike a été sage aujourd'hui.
- Ses parents ne sont pas impliqués dans son éducation.

Lorsque nous notons nos observations, il faut pouvoir distinguer ce qui relève d'un comportement observé, d'une donnée et ce qui relève de notre interprétation. Lorsqu'il s'agit de noter des **observations**, il ne doit y avoir que des données objectives.

L'interprétation peut aussi s'avérer précieuse, mais pas lorsqu'il est question de récolter des faits précis et concret. Elle aura sa place plus tard.

Exemple

L'ASE observe un enfant tomber durant la sortie. Il note :

- L'enfant tombe 3x en 10 minutes. C'est une donnée.

L'enfant perd l'équilibre et tombe 3x en 10 minutes. C'est une interprétation des données. L'ASE fait l'hypothèse que l'enfant perd l'équilibre, c'est donc déjà une interprétation de données.

A la fin de l'observation, il est important de classer les informations, puis de ranger le document en lieu sûr pour ne pas le perdre, mais aussi pour respecter sa confidentialité.

2.4.3 Analyse et interprétation des données

Après l'observation, il est important de reprendre les observations, de les synthétiser pour tirer des conclusions et formuler des hypothèses sur les comportements observés.

Ne pas confondre l'interprétation des données avec les données elles-mêmes. A ce stade-là, il s'agit bien d'interpréter et de poser des hypothèses de compréhension du comportement.

L'analyse des données ne doit pas servir à donner raison à nos hypothèses de départ, mais à élargir le champ des possibles. Si nous restons centrés sur nos hypothèses de départ, elles seront presque toujours validées par notre interprétation, même si elles sont fausses. La personne qui observe doit effectuer ce travail de prise de recul quant à ce qu'elle imagine au départ.

Il est donc important de vérifier les conclusions et les hypothèses par des moyens supplémentaires (recherche, entretiens, expériences, etc.).

2.5 Instruments de documentation des observations

Plusieurs instruments peuvent être utilisés pour recueillir les observations. Quel que soit l'outil utilisé, il est important de noter que la documentation des informations recueillies lors d'une observation doit être complète, précise, objective et éthique.

2.5.1 Dossiers des bénéficiaires

Ces dossiers incluent des informations sur l'histoire des personnes accompagnées, mais aussi sur leur situation actuelle, les objectifs de l'intervention et les observations journalières. Les dossiers servent à la fois de recueil pour noter les observations et de sources d'informations pour pratiquer une observation indirecte. Par exemple, l'ASE doit pratiquer une observation quant à la participation aux activités d'un résident. L'ASE peut alors se baser sur ce qu'il observe directement, mais aussi sur les observations relevées par ses collègues.

2.5.2 Le carnet de notes

Le carnet de notes est un outil de documentation personnel que peut utiliser l'ASE. Petit, pratique, il doit pouvoir se glisser dans une poche et être sorti dès que l'ASE souhaite noter une information perçue sur le vif. Les informations à noter sont celles qui interrogent et auxquelles il s'agit de repenser ultérieurement. Le carnet de notes et les informations qu'il contient sont souvent le déclencheur d'une nouvelle observation planifiée et plus précise.

Il peut contenir des notes détaillées prises pendant l'observation qui peuvent concerner les actions, les comportements, les interactions et l'environnement.



Figure 24

Le carnet de notes est important. En effet, le travail de l'ASE est un travail qui demande une grande implication et qui est très exigeant. L'ASE perçoit une multitude d'informations. Il est donc difficile de mémoriser tous les éléments significatifs concernant les personnes accompagnées au cours de la journée. L'utilisation du carnet de notes permet donc d'économiser de l'énergie et de pouvoir se libérer l'esprit en notant les choses importantes sur le moment sans devoir se préoccuper de ne pas oublier de les noter en fin de journée.

2.5.3 Enregistrements audios et vidéos

Ce sont des enregistrements de l'observation qui peuvent être revus et analysés plus tard pour obtenir une compréhension plus approfondie de ce qu'il s'est passé. Par exemple, l'ASE peut choisir de prendre en photo l'évolution d'une rougeur sur le bras d'une personne, de filmer une activité ou d'enregistrer un entretien.



Figure 25

Ce type d'instrument nécessite toujours une autorisation écrite de la personne accompagnée ou de son représentant légal. En aucun cas, une personne accompagnée ne peut être photographiée, filmée ou enregistrée sans avoir été mise au courant ou sans avoir donné son accord.

2.5.4 Formulaires d'observation standardisés

Ce sont des formulaires préétablis utilisés pour documenter les observations, ils peuvent inclure des catégories spécifiques telles que la fréquence des comportements, les contextes dans lesquels ils se produisent, etc.

Vous pouvez créer votre propre grille, ce qui aura l'avantage de pouvoir la personnaliser et la faire correspondre exactement à votre besoin d'observation.

Voici une marche à suivre pour **créer une grille d'observation critériée** pour observer une personne accompagnée :

1. **Déterminez l'objectif de votre grille d'observation** : avant de commencer à créer une grille, il est important de définir clairement l'objectif de l'observation. Qu'est-ce que je veux observer ? Pourquoi est-ce que je veux observer cela ? Qui sera impliqué dans l'observation ? Ces questions aideront à déterminer les critères pertinents pour la grille d'observation. Dans le cas de l'observation d'une personne accompagnée, l'objectif pourrait être d'observer son autonomie.
2. **Identifiez les critères pertinents** : les critères sont les éléments qui vont être observés et notés sur la grille. Ils doivent être pertinents par rapport à l'objectif de l'observation et spécifiques à la personne accompagnée.
3. **Définissez les niveaux de résultat** : pour chaque critère, définissez les différents niveaux de résultats possibles. Par exemple, pour le critère de l'autonomie dans les activités de la vie quotidienne, les niveaux de résultat pourraient être : totalement autonome, partiellement autonome, peu autonome, pas du tout autonome (prévoyez un nombre impair de critères pour éviter la croix au milieu).
4. **Créez la grille d'observation** : utilisez un tableau pour créer une grille d'observation. Les critères doivent être énumérés sur la première colonne et les niveaux de résultats sur les colonnes suivantes. Chaque cellule doit contenir une brève description de ce qui est observé pour ce critère à ce niveau de résultat.

Exemple de niveaux de résultat pour le critère « autonome »

- Totalement autonome : met ses chaussures et les attache /ferme sans aide ;
- Partiellement autonome : enfille la bonne chaussure au bon pied sans aide, demande de l'aide pour les lacets, la fermeture éclair ou la bride mais sait les fermer s'il s'agit de scratchs ;
- Peu autonome : enfille la bonne chaussure au bon pied avec aide ;
- Pas du tout autonome : n'enfile pas ses chaussures sans aide.

5. **Testez votre grille** : avant d'utiliser votre grille d'observation en situation réelle, il est important de la tester ou de la faire évaluer par un collègue. Demandez à un collègue d'utiliser la grille et de vous donner son feedback. Cela permet de vérifier que les critères et les niveaux de résultat sont pertinents et cohérents.
6. **Révisez votre grille** : si nécessaire, apporter des modifications à la grille d'observation en fonction des feedbacks reçus. S'assurer que la grille est facile à utiliser, claire et pertinente par rapport à l'objectif de l'observation.

Des grilles d'observation existent déjà et peuvent être adaptables en fonction des situations que vous souhaitez observer.

2.5.4.1 La grille d'observation directe du comportement (ODC)

La grille d'observation directe du comportement consiste à observer et enregistrer de manière systématique les comportements d'une personne dans un environnement donné. Cela peut inclure des comportements verbaux et non verbaux, des émotions et des comportements contextuels.

Les données recueillies peuvent être utilisées pour comprendre les comportements individuels ou de groupe, évaluer les interventions des professionnels et améliorer l'accompagnement des personnes.

Exemple de grille d'observation directe du comportement (ODC)

Observation Description des faits	Informations complémentaires	Réflexions personnelles	Hypothèses de compréhension
<p>C'est l'heure de la sieste. Tous les enfants sont couchés et dorment. Juliette, 3 ans, crie et chante à haute voix depuis 15 minutes. Dès que je quitte la salle, elle m'appelle et se met à chanter toutes les comptines qu'elle connaît. Lorsque je reviens dans la salle, elle se couche et ne dit plus rien. Je rappelle à Juliette qu'elle doit se reposer, que si elle n'a pas envie de dormir, elle doit rester dans son lit et rester tranquille. Je lui explique ensuite que si elle continue ainsi son comportement, elle sera sanctionnée et elle n'aura pas le droit de venir se promener dans le parc avec nous mais elle restera avec les plus petits à la crèche. Malgré cela, elle continue. Ce comportement dure depuis environ 3 semaines.</p>	<p>Juliette est une petite fille de 3 ans qui fréquente la crèche depuis ses 6 mois. Juliette est accueillie à la Crèche des Pamplémousses dans le groupe des trotteurs, tous les lundis, jeudis et vendredis. Suite au divorce de ses parents, depuis environ un mois, elle est accueillie le mercredi. La maman de Juliette vit avec un homme qui a une fille de 18 mois, Mathilde, dont il a la garde. Mathilde n'a pour l'instant pas de place dans une crèche, elle reste donc à la maison avec la maman de Juliette. Juliette est une petite fille qui aime discuter, elle a un très bon niveau de langage. Elle aime jouer avec les autres enfants. D'habitude très autonome, depuis l'arrivée de Mathilde, elle cherche plus le contact avec les éducateurs.</p>	<p>Sentiments : impuissance, énervement, colère, tristesse, Anxieuse à l'idée qu'elle empêche les autres de dormir Frustration (dure depuis 3 semaines) Auto-évaluation Recours rapide à la sanction Réaction inadéquate de l'éducatrice, trop stricte, pas à l'écoute de l'enfant, pas chercher à comprendre la cause de son comportement Trop centrée sur le cadre, les règles de l'institution Manque d'encadrement dans cette situation transitoire</p>	<p>Juliette est jalouse de Mathilde Elle cherche de l'attention Elle a peur sans la présence d'un adulte Elle cherche la sécurité d'un adulte, une figure paternelle ou maternelle Elle a peur d'être abandonnée, elle se sent délaissée Son papa lui manque ; peur que le nouveau compagnon de sa maman prenne la place de son papa Elle est perturbée par la nouvelle situation Elle dort trop la nuit / elle ne se dépense pas assez dans la matinée et elle n'est pas fatiguée à l'heure de la sieste Juliette n'a plus envie de faire la sieste Juliette a peut-être peur de dormir (mauvais rêve)</p>
<p>Propositions d'action</p> <ul style="list-style-type: none"> - Discussion avec la maman de Juliette / agender un entretien avec les parents - Accorder plus d'attention à Juliette (s'asseoir à côté d'elle pendant la sieste, lui demander de choisir l'activité du matin) - Jouer avec les cartes émotion - Activités individuelles pendant la sieste - Rester près d'elle jusqu'à ce qu'elle dorme - Faire des jeux qui dépendent physiquement le matin - La changer de salle 			

2.5.4.2 La grille d'observation ABC

Les grilles d'observations de type ABC visent à comprendre le contexte dans lequel se produisent les comportements.

- Le A signifie « Avant » ;
- Le B signifie « Behavior » (ou comportements en français) ;
- Le C signifie « Conséquences ».





Grâce à cette grille, il est possible de mieux comprendre les facteurs qui influencent l'apparition des comportements.

De même, ce type de grille fournit les informations précieuses sur les facteurs qui renforcent positivement ou négativement l'apparition des comportements.

2.5.4.3 La grille d'auto-observation³

Date : _____

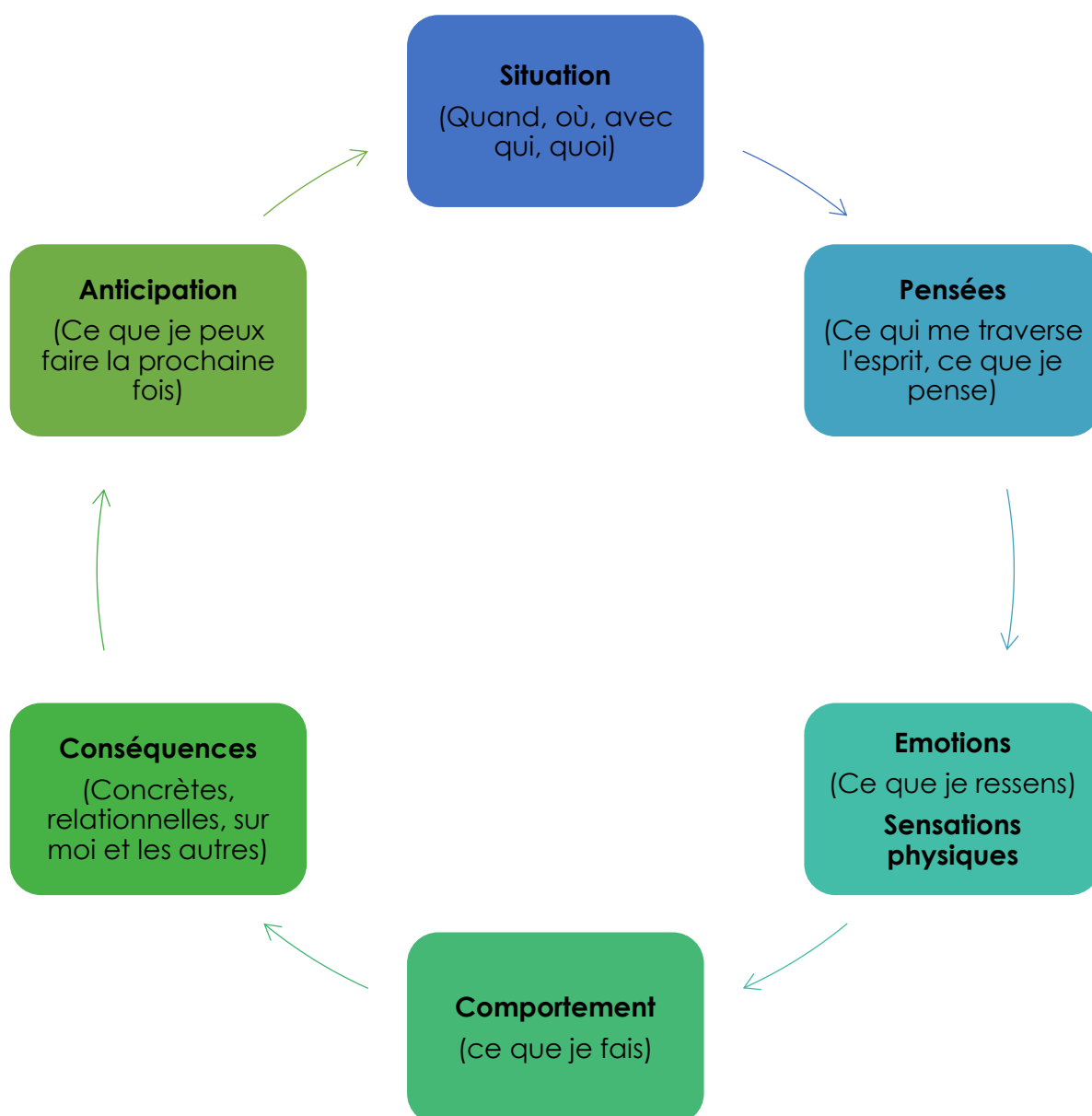
Nom: _____

 Résultat	
 Mon comportement	
 Mes pensées / émotions	
 Situation vécue	

Le coffre éducatif@ sur creasources.ca

³ <https://www.creasources.ca/products/c2mo7s223akg00f0rnlg>

2.5.4.4 La grille d'auto-observation – analyse fonctionnelle (inspirée de Cungi, 2005)



Conclusion

A la fin de ce module, vous devriez être capable de choisir le type d'observation adapté aux situations rencontrées, que ce soit en utilisant des outils existants ou en créant les vôtres, et de pratiquer une observation professionnelle.

Grâce à vos compétences en observation, vous pourrez limiter les biais de perception et leurs conséquences vus dans l'unité 1. Cela vous permettra de proposer un accompagnement professionnel non-jugeant et respectueux de chaque personne, favorisant le développement de leurs apprentissages ou le maintien de leurs compétences.

3 Bibliographie

Unité 1

Augstein, S. (2022). Troubles de la perception et conséquences d'une déficience sensorielle. *Actualité Sociale* 2022/11, pp13-15

Charlier, P. (2019). *Dis, c'est quoi la discrimination*. Renaissance du livre : Waterloo

Cohen-Emerique, M. (2015). 6. Les ethnocentrismes et leurs origines : enculturation, socialisation et professionnalisation. Dans : M. Cohen-Emerique, *Pour une approche interculturelle en travail social : Théories et pratiques* (pp. 103-122). Rennes : Presses de l'EHESP

Dayer, C. (2014). *Sous les pavés, le genre : hacker le sexisme*. Editions de l'aube : Avignon

Dayer, C. (2017). *Le pouvoir de l'injure : guide de prévention des violences et des discriminations*. Editions de l'aube : La Tour d'Aigues

Delouée, S. (2018). 5. Perception sociale, stéréotypes et préjugés. Dans : S. Delouée, *Manuel visuel de psychologie sociale: 2^e édition* (pp. 87-110). Paris: Dunod. <https://doi.org/10.3917/dunod.delou.2018.01.0087>

Kahneman, D. (2016). *Système 1/Système 2 : les deux vitesses de la pensée*. Flammarion.

Rosenthal, R. et Jacobson, L., *Pygmalion in the classroom : Teacher expectation and pupils' intellectual development*, Bancyfelin, Carmarthen, Wales, Crown House Pub., 1992, Newly expanded éd.

Sites web :

Amnesty international. Wegner-Egger, P., Antirascisme, le tournant : que dit la psychologie sociale, consulté le 19 avril 2023 : <https://www.amnesty.ch/fr/sur-amnesty/publications/magazine-amnesty/2021-1/que-dit-la-psychologie-sociale>

Amnesty international Suisse, consulté le 20 avril 2023 : <https://www.amnesty.ch/fr>

Biais cognitifs, consulté le 11 avril 2025 : <https://biais-cognitif.com/biais/effet-de-halo/>

Ciao, Mécanismes menant à la discrimination, consulté le 11 janvier 2023 : <https://www.ciao.ch/articles/les-mecanismes-qui-menant-la-discrimination/>

Effet de halo, consulté le 11 avril 2025 : <https://sociologique.ch/leffet-de-halo-comment-une-seule-qualite-influence-notre-perception-globale/#quest-ce-que-leffet-de-halo>

Effet de halo, consulté le 11 avril 2025 : <https://neuroprofilier.com/etudes-academiques-sur-leffet-de-halo/>

Le Centre Bruxellois d'Action Interculturelle (CBAI), consulté le 20 février 2023 : <https://www.cbai.be/>

Unité 2

Ciccine, A. (2012). La pratique de l'observation. *Contraste* 2012/1 n°36, pp 55-57. <https://www.cairn.info/revue-contraste-2012-1-page-55.htm>

Cungi, C. (2005). *Savoir s'affirmer en toutes circonstances*. Collection Savoirs Pratiques. Retz

Norimatsu, H. & Cazenave-Tapie, P. (2019). *Techniques d'observation en Sciences humaines et sociales*. 52ème Congrès International Société d'Ergonomie et de Langue Française. Toulouse, France. <https://hal-univ-tlse2.archives-ouvertes.fr/hal-01990071>

O'Neill, R. E., Horner, R. H., Albin, R. W., Sprague, J. R., Storey, K., Newton, J. S. & Compagnon, P. (2008). *Evaluation fonctionnelle et développement de programmes d'assistance pour les comportements problématiques : Manuel Pratique*. Bruxelles : De Boeck

Rasse, M. & Tardos, A. (2020). *L'observation dans le travail éducatif*. Spirale 2020/1 n°93, pp192-195. Erès. <https://www.cairn.info/revue-spirale-2020-1-page-192.htm>

Sites web :

<https://www.educh.ch/coaching-scolaire/observation-participante-observation-directe-du-comportement-a721.html>, consulté en avril 2023

<https://prezi.com/p/hu0ew8vlwspX/grille-odc-module-b/?frame=e503dc1d3fbce99433ccf9c1b012f77fd40a2c9d>, consulté en avril 2023

<https://blog.creasources.ca/guide-ultime-des-grilles-observation/>, consulté en avril 2023

4 Table des illustrations

Figure 1: https://upload.shejihz.com/wp-content/uploads/cx_img/251/e6a0ad49fde8e5a43eea509cef50fd76-560x360-2-0.jpg , consulté le 22.05.23.....	7
Figure 2: https://static1.assistancescolaire.com/ele/images/5smc0303.png , consulté le 22.05.23	8
Figure 3: https://www.braingymmer.com/en/blog/perception/ , consulté le 01.05.23	11
Figure 4: https://www.semaineducerveau.fr/wp-content/uploads/2019/04/15.-Les-5-sens-3-1024x1024.png , consulté le 22.05.23	12
Figure 5: https://lheredite-selon-mendel-ledaltonisme-68.websself.net/le-daltonisme	13
Figure 6: https://www.aquaportail.com/dictionnaire/definition/7452/cognition	14
Figure 7: https://www.youtube.com/watch?v=_WuWrrtLXbU	17
Figure 8: https://www.youtube.com/watch?v=D3JYX_sRmTw	19
Figure 9: https://mrmondialisation.org/nous-naissons-tous-avec-une-bonne-dose-d-ethnocentrisme/	23
Figure 10: https://zintv.org/wp-content/uploads/2020/06/code-250x189.jpg , consulté le 22.05.23	25
Figure 11: https://quizlet.com/fr-fr/fiches-de-memorisation/la-stigmatisation-sociale-les-stereotypes-et-prejuges-616094938 , consulté le 22.05.23	28
Figure 12: https://pixabay.com/fr/illustrations/femme-visage-l-intimidation-stress-2775273/ , consulté le 22.05.23.....	37
Figure 13: https://www.akkafilms.ch/je-suis-noires/ , consulté le 22.05.23.....	37
Figure 14: https://img.over-blog-kiwi.com/2/23/64/32/20170705/ob_b7a6b6_capture-15.jpg , consulté le 22.05.23	38
Figure 15: https://www.defenseurdesdroits.fr/sites/default/files/aff-discr-handicap.png , consulté le 22.05.23.....	39
Figure 16: https://www.amnesty.ch/fr/education-aux-droits-humains/ecole/materiel/discrimination-en-deux-minutes#&gid=1&pid=1 , consulté le 22.05.23	40
Figure 17: https://i0.wp.com/img.over-blog-kiwi.com/1/93/34/97/20151226/ob_163221_schema.bmp , consulté le 22.05.23	40

Figure 18: <http://regardelevent4.blogspot.com/2016/01/apprenons-vivre-ensemble-les.html>, consulté le 22.05.2341

Figure 19: <https://www.bouquinovore.com/2014/07/il-faut-dire-stop.html?m=0>, consulté le 22.05.23.....44

Figure 20: <https://www.motive-toi.com/vie/effet-pygmalion/>, consulté le 22.05.23 ...47

Figure 21: <https://jacquelinearbogast.com/wp-content/uploads/2018/09/effet-Golem.jpg>, consulté le 22.05.23.....48

Figure 22: <https://spyvip.com/wp-content/uploads/2021/03/le-sentiment-detre-surveill.jpg>, consulté le 23.05.2351

Figure 23: https://www.youtube.com/watch?v=KB_ITKZm1Ts, consulté le 23.05.23.....55

Figure 24: <https://spind.fr/wp-content/uploads/2018/07/Carnet-de-note-original-3.jpg>, consulté le 23.05.2364

Figure 25: <https://media.istockphoto.com/photos/mobile-phone-recording-video-with-camera-picture-id1151623209?k=6&m=1151623209&s=612x612&w=0&h=G1SnHOOqbu-XMVamP8pyo280YPZHq6aZKDCxLkzzgNI=>, consulté le 23.05.2365

Tous droits réservés.

© Copyright 2025 CPNV, Ecole Professionnelle Sociale Yverdon

Collectif d'auteurs, Equipe pédagogique des cours professionnels