ARPIH
école supérieure

L'OBSERVATION

Cours CITI

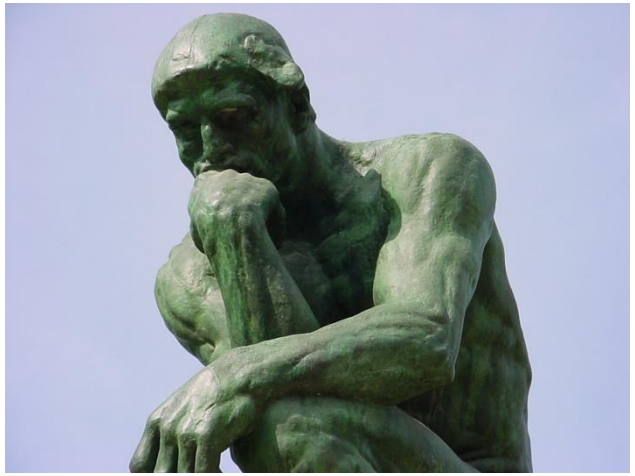
Sylvain Kiemba



RETOUR SUR LA PREMIÈRE JOURNÉE

Que s’est-il passé depuis hier?

« C’est parce que l’on observe que l’on se questionne, et c’est parce que l’on se questionne qu’on observe »…



Les types d'observations

La manières d'effectuer les observations, la manière de les consigner ainsi que celle de les communiquer dépend du type, ou des types, d'observation choisis. L'objectif visé dans une prise en charge, ainsi que les références éducatives, contribuent à fixer ce choix.

Citons 3 exemples:

- ✓L'observation participante
- ✓L'observation directe
- ✓L'observation indirecte

L'observation participante

- Permet de mieux comprendre, grâce aux interactions directes, certains mécanismes propres à l'observés et difficilement percevables autrement.
- Implication totale de l'observateur dans le processus d'observation.



Risque de manque de recul et de perte d'objectivité.

- Peut-être annoncée ou



Risque de problème éthique



Risque de modification du comportement de l'observé pour répondre aux attentes

L’observation directe

- Se réfère à ce qu’un observateur a directement vu.
- Ne se passe pas pendant des temps d’interactions entre l’observateur et l’observé.
- Faite au moment où l’observateur observe des comportements précis de l’observé dans un environnement donné.
- Permets de décrire en termes de comportements observables et précis ce que l’observateur a vu.

L’observation directe



- L’observateur ne doit pas influencer les comportements des sujets.
- Veiller à atténuer l’effet de la présence de l’observateur et les attentes de ce dernier.

L’observation directe

Expérimentation 1

https://youtu.be/-tg4AqXxEIg

Regardez les 30 premières secondes et notez vos
observations. Regardez le même passage une seconde
fois et complétez si nécessaire. Partagez et comparez
ensuite vos relevés avec vos collègues du sous-groupe.

Relevez les différences d’observation.

Que tirez-vous globalement comme

L’observation indirecte

- Proviens d’informations non observées directement par l’observateur.
- L’information provient alors d’une source indirecte.
- Permets de recueillir des informations rapidement, et ce, sur plusieurs centrations à la fois.
- Permets d’avoir recours à plusieurs sources afin de dégager un meilleur regard sur les compétences de l’observé.

L’observation indirecte



Attention aux perceptions et aux jugements de la personne qui les rapporte.

L’observation indirecte

Expérimentation 2

Par groupe de trois, une seule personne regarde la vidéo en cliquant sur le lien suivant : https://youtu.be/SoEkIjHkXiU et note ses observations. Elle restitue ensuite à son sous-groupe ce qu’elle a observé.

Les deux personnes restantes regardent ensuite la vidéo. Partagez et comparez ensuite vos relevés en sous-groupe (les trois ensembles).

Relevez les différences, ce qui vous aurait été utile en plus ou à l’inverse ce qui vous semble superflu.

Que tirez-vous globalement comme enseignements de cette technique ?

OBSERVEZ-VOUS OU INTERPRÉTEZ-VOUS ?

Observez-vous ou interprétez-vous ?

Elle a rougi lorsque je lui ai fait un compliment.

Il est très absorbé par ce qu'il fait.

Il crie « à l'aide » d'une voix stridente.

Il me regarde d'un air froid.

Pendant quelques secondes, ses yeux m'ont fixé sans un seul clignement de paupière.

Il est complètement dans la lune.

Il me dit qu'il se réjouit de ce projet.

Elle est vraiment confuse sur la question.

Son sourire joyeux exprime un grand bonheur.

Pendant qu'il parlait de ses parents, sa voix était tremblante.

Elle me téléphone et me dit qu'elle ne viendra pas demain.

Il est fâché contre moi.

Lorsqu'il m'a raconté la blague, il a ri avant les autres.

Elle travaillait sur son ordinateur et j'ai dû crier son nom plusieurs fois pour qu'elle me réponde.

C'est le plus enthousiaste de tous à participer à ce travail.

Lorsqu'il est arrivé avec une demi-heure de retard, il nous a dit que c'était à cause de son patron qui lui avait demandé de finir un travail.

Au moment où il parle de son travail il se met à secouer son pied.

C'est quelqu'un qui réussira toujours ce qu'il fait.

Elle marche avec confiance et détermination.

Au téléphone sa voix est aiguë, à peine audible et d'une cadence régulière.

Elle a rougi lorsque je lui ai fait un compliment **O**

Il est très absorbé par ce qu'il fait. **I**

Il crie « à l'aide » d'une voix stridente. **O**

Il me regarde d'un air froid**. I**

Pendant quelques secondes, ses yeux m'ont fixé sans un seul clignement de paupière. **O**

Il est complètement dans la lune. **I**

Il me dit qu'il se réjouit de ce projet. **O**

Elle est vraiment confuse sur la question**. I**

Son sourire joyeux exprime un grand bonheur**. I**

Pendant qu'il parlait de ses parents, sa voix était tremblante. **O**

Elle me téléphone et me dit qu'elle ne viendra pas demain. **O**

Il est fâché contre moi. **I**

Lorsqu'il m'a raconté la blague, il a ri avant les autres. **O**

Elle travaillait sur son ordinateur et j'ai dû crier son nom plusieurs fois pour qu'elle me réponde. **O**

C'est le plus enthousiaste de tous à participer à ce travail**. I**

Lorsqu'il est arrivé avec une demi-heure de retard, il nous a dit que c'était à cause de son patron qui lui avait demandé de finir un travail**. O**

Au moment où il parle de son travail il se met à secouer son pied. **O**

C'est quelqu'un qui réussira toujours ce qu'il fait. **I**

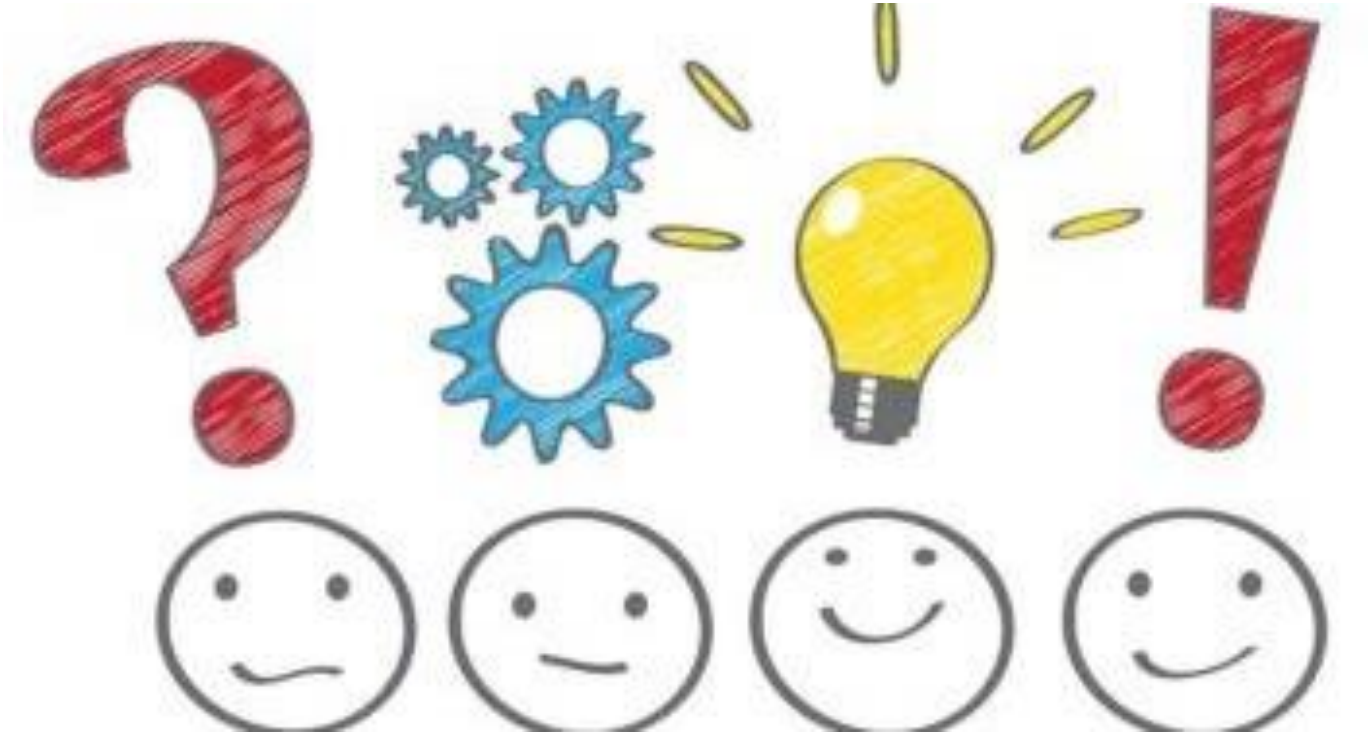
Elle marche avec confiance et détermination**. I**

Au téléphone sa voix est aiguë, à peine audible et d'une cadence régulière. **O**

CÉCITÉ ATTENTIONNELLE AU GUICHET



VOS OUTILS D'OBSERVATIONS & JOURNAUX



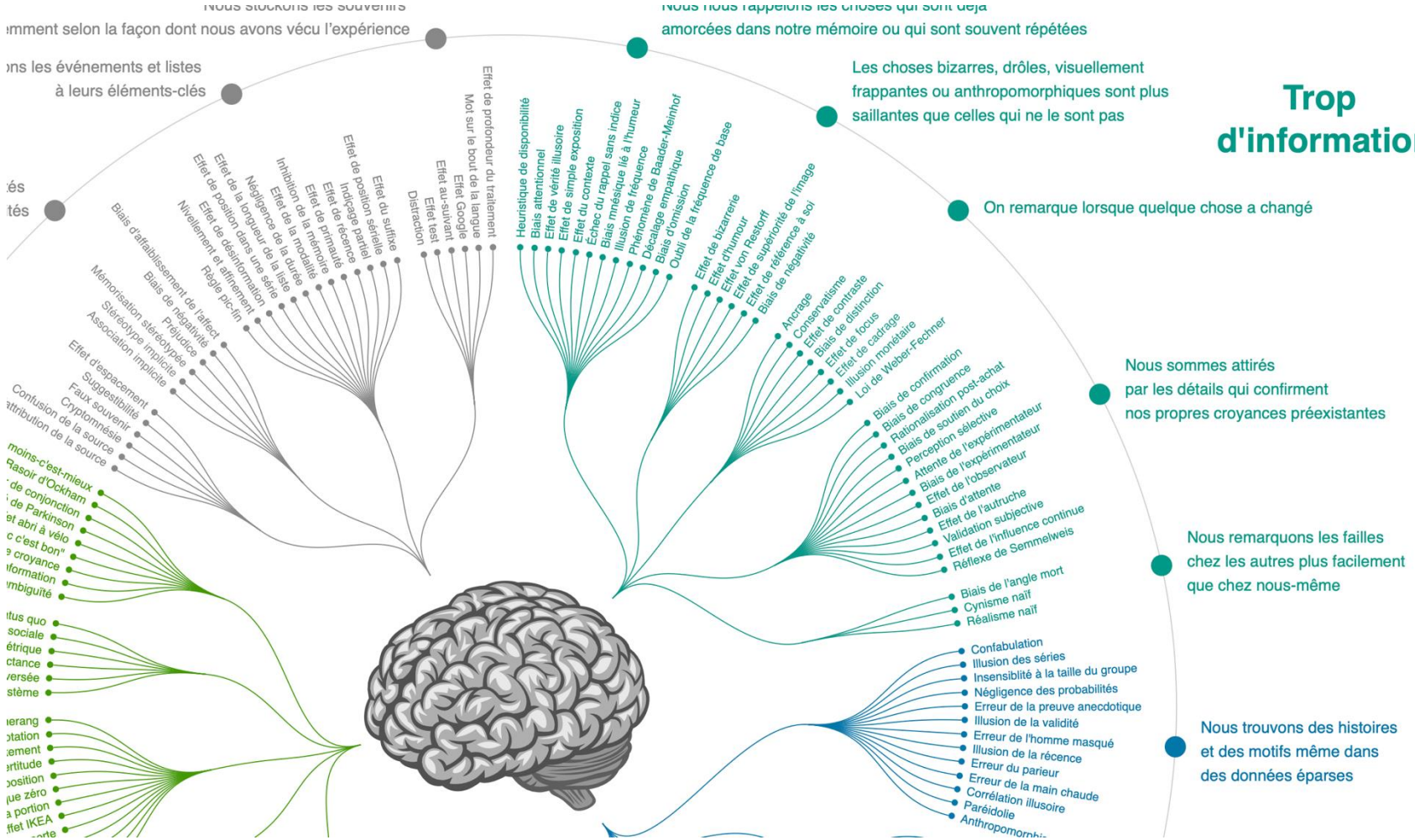
ET ALORS SUIS-JE DEVENU UN OBSERVATEUR/TRICE AGUERRI?

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

LES BIAIS COGNITIFS



Trop d'information



LES BIAIS COGNITIFS



Le cerveau emploie ces raccourcis pour économiser du temps et de l'énergie, mais cela peut mener à des erreurs d'interprétation et des jugements biaisés.

LES BIAIS COGNITIFS

Un biais cognitif est un mécanisme de pensée qui influence notre jugement et nos décisions de manière souvent irrationnelle ou erronée.

Les biais cognitifs sont des raccourcis mentaux que notre cerveau utilise pour traiter rapidement l'information et prendre des décisions.

Ils se manifestent comme :

- Des raisonnements rapides et intuitifs.
- Des jugements influencés par nos émotions, préjugés ou expériences passées.
- Des déviations systématiques de la pensée logique ou rationnelle.

.

BIAIS COGNITIFS

Un biais cognitif est une distorsion systématique dans la manière dont nous percevons, pensons, et prenons des décisions. Ces biais sont des raccourcis mentaux qui peuvent déformer notre jugement, souvent de manière inconsciente.

Par exemple, **le biais de confirmation** est la tendance à privilégier les informations qui confirment nos croyances préexistantes tout en ignorant ou en minimisant les informations contraires. Ce biais peut fausser notre perception de la réalité et conduire à des décisions erronées.

LES BIAIS COGNITIFS

Biais de confirmation

Biais d'attention sélective

Biais de réactivité (effet Hawthorne)

Biais de récence

Effet Halo

Biais de disponibilité

Biais d'ancrage

Biais de conformité

Biais de projection

Biais de surconfiance

Biais de rationalisation Post-Hoc

LES PRINCIPAUX BIAIS DANS L'OBSERVATION

Biais de confirmation

Biais d'attention sélective

Effet Halo

Biais de réactivité (effet Hawthorne)

Biais de recense

…

BIAIS DE CONFIRMATION

Tendance à privilégier les informations qui confirment nos croyances préexistantes et à ignorer celles qui les contredisent. C'est l'un des biais les plus courants et influents.

Un travailleur social, convaincu qu'une famille en difficulté a des problèmes principalement dus à la négligence parentale, se concentre uniquement sur les preuves qui soutiennent cette idée. Lors de ses visites, il accorde plus d'attention aux signes de désorganisation dans la maison et aux comportements des enfants qui pourraient indiquer un manque de supervision. En revanche, il ignore ou minimise les facteurs externes, comme les difficultés financières ou les problèmes de santé mentale, qui pourraient également expliquer la situation de la famille.

BIAIS D'ATTENTION SÉLECTIVE

Tendance à se concentrer uniquement sur certains aspects d'une situation, en négligeant d'autres éléments importants. Ce biais limite la vision d'ensemble et peut fausser l'interprétation des observations.

Lors d'une réunion de suivi avec plusieurs familles, un travailleur social focalise son attention sur les enfants qui sont turbulents et qui se comportent mal. Il néglige les enfants plus calmes qui, bien que discrets, pourraient aussi montrer des signes de mal-être ou de difficultés. Ce biais d'attention le conduit à sous-estimer les besoins de ces enfants moins visibles.

EFFET HALO

Tendance à laisser une impression générale influencer l'évaluation d'autres caractéristiques spécifiques. Par exemple, si une personne est perçue comme compétente, on pourrait surestimer d'autres qualités sans preuve objective.

Lors de l'accueil d'un nouveau bénéficiaire dans le foyer, l'éducateur trouve le bénéficiaire très poli et bien habillé. Cette première impression positive l'amène à croire, sans preuves suffisantes, que la personne est également responsable et honnête. Par conséquent, il néglige d'examiner en profondeur les documents ou les témoignages qui pourraient indiquer des comportements problématiques passés.

L’EFFET HALO ILLUSTRÉ EN VIDÉO

https://www.youtube.com/watch?v=xJO5GstqTSY

BIAIS DE RÉACTIVITÉ (EFFET HAWTHORNE)

Phénomène où les individus modifient leur comportement parce qu'ils savent qu'ils sont observés, ce qui peut fausser les résultats d'une observation.

Lorsqu'un travailleur social se rend dans une famille pour observer leur routine quotidienne, les membres de la famille agissent de manière plus attentionnée et disciplinée que d'habitude parce qu'ils savent qu'ils sont observés. Ce comportement modifié donne une image faussement positive de la dynamique familiale, ce qui peut conduire à une évaluation incorrecte de la situation réelle.

L’EFFET HAWTHORNE EN VIDÉO

https://www.youtube.com/watch?v=36Oe1UkIMCY

BIAIS DE RÉCENCE

Accorder plus d'importance aux informations récentes par rapport à celles obtenues plus tôt. Ce biais peut influencer la mémoire et la manière dont les événements sont interprétés.

Un MSP, qui encadre plusieurs travailleurs en réinsertion dans un atelier, termine une série d'entretiens individuels pour évaluer leur progression. Lors des deux derniers entretiens, il observe des signes clairs de démotivation et de conflit avec les collègues chez ces travailleurs. Lors de la rédaction de son rapport de fin de journée, il accorde inconsciemment plus d'importance à ces cas récents de démotivation et commence à chercher des signes similaires de conflits et de manque de motivation chez les autres travailleurs qu'il a rencontrés plus tôt dans la journée, même si ces situations ne le justifient pas. Cela peut fausser son évaluation globale de l'équipe et le conduire à prendre des décisions qui ne reflètent pas la réalité du groupe dans son ensemble.

LE BIAIS DE PRIMAUTÉ ET DE RÉCENCE

https://www.youtube.com/watch?v=cdeIx1tx47w

L’OBSERVATION ET SES BIAIS : CONCLUSION

Biais cognitifs, sociaux, culturels, méthodologiques.

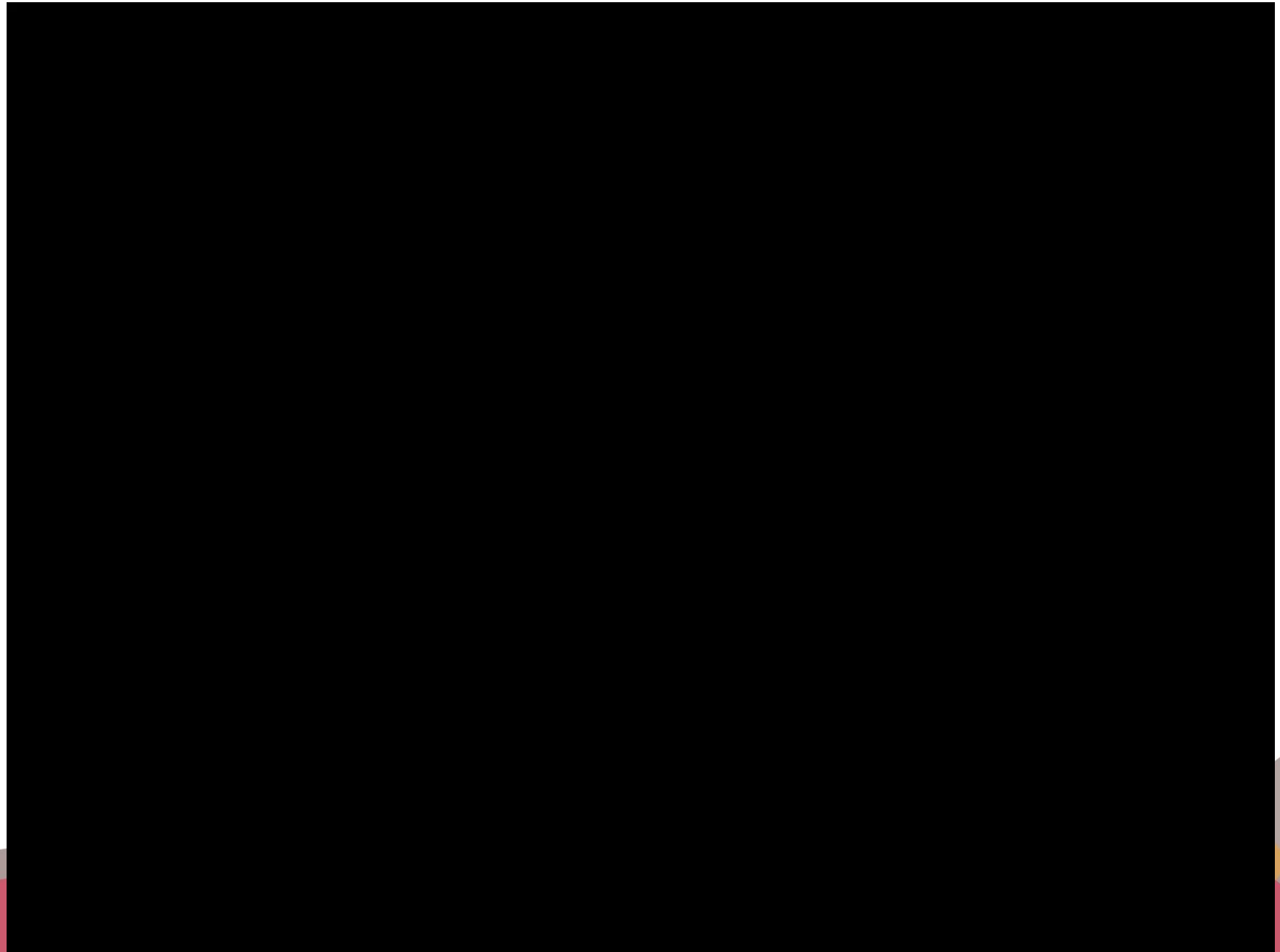
Les « biais » — qu’ils soient cognitifs, sociaux, culturels ou méthodologiques — montrent que notre manière de percevoir et d’interpréter n’est jamais neutre. Plutôt que de voir ces biais uniquement comme des erreurs à corriger, on peut les considérer comme des signes de notre humanité et comme des points d’attention qui encouragent à prendre du recul.

DISCUSSION EN GROUPE

- Quels biais cognitifs avez-vous reconnus dans votre vie professionnelle ou personnelle à la suite des échanges de ce matin ?
- Parmi les biais présentés ce matin, lesquels vous semblent les plus présents dans votre quotidien ?
- Quels biais cognitifs avez-vous déjà observés chez vous dans votre pratique professionnelle ou dans vos relations avec les autres ?
- En repensant à votre expérience, quels biais identifiés ce matin vous ont particulièrement parlé ?

Donnez des exemples de biais cognitifs que vous avez identifiés dans votre travail ou dans votre vie quotidienne.

CÉCITÉ AU CHANGEMENT DANS LA RUE…



TRAVAUX PRATIQUES

En individuel:

Écrivez en quelques mots une situation pratique que vous avez vécu dans votre quotidien

En groupe :

Choisissez une situation par groupe

Remplissez la grille ODC

Désignez une personne pour restituer votre travail en plénière

LA MARCHE DE L'EMPEREUR

https://www.youtube.com/watch?v=7ninavT3VaA



SYNTHÈSE

Quels ajustements pourriez-vous faire après cette journée quant à votre posture professionnelle ?

Aujourd'hui…

Aujourd'hui, j'ai appris……

Aujourd'hui, je me demande……

Aujourd'hui, j'ai apprécié……

Aujourd'hui, j'ai trouvé difficile……

Aujourd'hui, je vais transférer……

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





MERCI DE VOTRE ATTENTION ET DE VOTRE PARTICIPATION !



ARPIH
école supérieure