

Travail de réflexion et d'analyse sur la base du texte de François le Poultier (Chapitre 16) :

<u>L'EVALUATION OU LE RISQUE D'UTILISATION DE PROCESSUS COGNITIFS</u> <u>SUBJECTIFS</u>
--

L'approche relationnelle vers autrui est une démarche qui s'accompagne toujours –qu'on le veuille ou non- de mécanismes psychologiques complexes. Ceux-ci ne sont pas toujours conscients, ni volontaires, mais sont cependant bien là et agissent dans la relation de manière tout aussi importante.

Dans le travail social, le relationnel se trouve être un pivot autour duquel vont pouvoir être apportés : un soutien moral, des actions pédagogiques, des aides matérielles et une écoute, selon les travailleurs sociaux dont il s'agit. Cependant comme les autres individus, ces travailleurs sociaux fonctionnent –quant à l'approche des familles ou individus dont ils s'occupent- selon des processus psychologiques qui, a priori, pourraient nuire au respect de la personne dans son intégrité et à l'éthique, la déontologie professionnelle dont ils sont garants.

Nous allons donc pointer ici par cette courte analyse, un point dont l'enjeu est majeur pour le travail social. Effectivement, nous verrons dans un premier temps comment le processus des théories implicites de la personnalité se mettent en place. Dans un second, on s'attachera à comprendre pourquoi ce processus -au même titre que la catégorisation sociale, se met en place.

1. La grande illusion du travailleur social

L'activité ordinaire et courante de certains travailleurs sociaux –telles les assistantes sociales, est l'évaluation des usagers, que ce soit sous forme écrite ou orale. C'est une activité que l'on retrouve souvent exercée de façon informelle mais s'appuyant sur des descriptions psychologiques. Là où le « bât blesse », c'est que ces professionnels, qui ont certes parfois reçu en cours supplémentaires des notions de psychologie au sein de leur formation, ne sont pas des psychologues et encore moins des psychanalystes. Cependant, ils se trouvent dans une position où ils leur faut évaluer les personnes qu'ils ont en face d'eux, pour savoir s'ils sont bien dans les dispositions qu'on leur demande d'avoir, par rapport à une sorte de contrat qu'ils passent avec la société qui leur alloue alors des aides matérielles et/ou financières. Par conséquent, la dimension psychologique fait partie intégrante de leur travail.

Dans ces conditions, ces professionnels vont devoir produire une évaluation qui s'effectue souvent a posteriori, c'est-à-dire après l'observation factuelle des personnes. L'évaluation va donc être réalisée sur la base des souvenirs rappelés grâce à un effort mnésique souvent effectué entre plusieurs professionnels. Or ces descriptions contiennent souvent des traits personologiques, qui associés les uns aux autres vont s'amalgamer pour forger ce que l'on appelle des théories implicites de la personnalité. Ces théories vont souvent être réactivées dès l'évocation de la personne. Elles sont donc basées sur des croyances communes et des traits caractéristiques, associés de manière arbitraire. Mais ceux-ci sont en cohérence semble-t-il, avec le vécu de la personne qui évalue et avec la transmission de certains modes de pensées dans la société.

Cette théorie va voir le jour dans l'inconscient du travailleur social dans un contexte particulier, c'est-à-dire en présence d'une information de base ou d'un trait-stimulus, autour duquel tous les autres traits de personnalité vont s'articuler. C'est ce trait-stimulus qui va être activé lors de l'évocation de la personne.

Toute l'ironie de la situation réside donc dans le fait que les professionnels du social se trompent eux-mêmes sur le fondement et la signification de leur activité, puisque dans leur évaluation, au travers de l'utilisation de théories implicites de la personnalité, ce sont des jugements de valeurs qu'ils émettent souvent. Or la façon dont on va percevoir les personnes, va orienter l'action et conduire l'attitude que l'on aura avec elles. L'approche de la personne est donc tout à fait biaisée, ce qui d'après moi est assez inévitable, sachant que de tels mécanismes de simplification existent (les catégorisations sociales, par exemple) et sachant que l'on ne peut ni réduire, simplifier un individu à plusieurs traits de personnalité (ceux-ci attribués dans un contexte particulier qui vont se réunir en théorie de la personnalité) ni le placer dans quelques grandes catégories sociales prédéfinies par nous, puis principalement par la société.

Ce fonctionnement, bien que freiné par la barrière du « professionnalisme » et l'éthique de tout travail social qui est de ne pas juger les usagers, a fréquemment lieu, on l'a vu, à l'instar de tout individu hors du champ du travail social.

La formation de théories implicites de la personnalité m'a été prouvée maintes et maintes fois, tant c'est un phénomène répandu qui agit comme un réflexe machinal auquel on ne pense plus. J'ai pu observer en Carrières Sociales, comment j'ai stigmatisé à mon insu, une personne de 2^{ème} année, autour d'un trait de personnalité stimulus. Ce dernier m'est apparu la première fois que je l'ai rencontrée, parce que j'avais assisté à un de ses comportements qui m'a interpellé, dans une situation particulière qui était celle (en début d'année) d'une réunion en amphithéâtre entre 1^{ère} et 2^{ème} années. En effet, je l'avais vu marcher sur les tables pour descendre jusqu'en bas de l'amphithéâtre et faire une annonce dans un langage que je qualifierai de châtié ou d'un « langage de la rue ». Je me souviens m'être dit : « drôle de façon d'agir et d'être pour une animatrice » En bref, après avoir identifié et catégorisé son comportement et son langage comme provenant « des cités », donc une personne à la personnalité instable, j'en ai construit inconsciemment d'autres traits personnologiques : elle ne peut être une bonne animatrice, elle doit ne pas aimer travailler et préparer ses « devoirs » du jour au lendemain et enfin elle n'est pas capable d'assumer d'importantes responsabilités. Et même s'il s'avère aujourd'hui que sa personnalité est différente de celle que j'imaginai, je me la représente malgré moi comme une « fille des cités », ce qui doit au passage, être un atout pour comprendre et animer auprès de ce public particulier. Je reconnais volontiers que c'est un jugement de valeur que je ne devrais pas faire, mais sur le moment, je ne pensais pourtant faire qu'une description de cette personne à partir de la saillance de la personnalité qui a été l'élément moteur pour créer cet ensemble de traits de la personnalité.

2. La mise en place du processus de création des théories implicites de la personnalité

De façon implicite, c'est-à-dire à l'insu du travailleur social par exemple, la description de personnes, fonctionne sur un ensemble de traits simplificateurs de ce qui est par exemple, désirable dans la société et de ce qui ne l'est pas. A l'image des phénomènes d'attribution et de catégorisation sociale -qui consistent à attribuer et déceler un ou plusieurs aspects saillants pour classer les personnes dans une catégorie prédéfinie-, la construction des théories implicites de la personnalité a des impacts similaires. Ces mécanismes ne consistent pas réellement en une description qui se voudrait objective, puisque nous pouvons voir ensuite que ces descriptions servent à émettre

des jugements de valeurs masqués. Derrière le jugement personnel par rapport à ses propres référentiels, le fait d'agir ainsi tient de l'idéologie commune et ne résulte pas forcément comme on pourrait le croire de l'appartenance à certains groupes (exemple : on sera influencé par la culture occidentale, et les stéréotypes sur lesquels on va s'appuyer ne viennent pourtant pas forcément de l'appartenance au groupe des travailleurs sociaux, et des assistances sociales etc. comme on pourrait le penser.) Cette idéologie semble bien nous préexister : nous pensons et agissons la plupart du temps avec ou contre des choses qui ne viennent pas de nous.

Se permettre une évaluation des personnes dont on s'occupe, cela permet d'avoir un support pour adopter des pratiques sociales de sélection, de promotion, de gratification et d'évaluation de celles-ci. C'est un phénomène que l'on retrouve de façon similaire dans l'Education Nationale, lors des appréciations sur le bulletin trimestriel de l'élève. A partir de ces appréciations qui sont prises dans un seul contexte donné, on va gratifier ou sanctionner d'un « Félicitation ou Avertissement du Conseil de Classe » à partir de la personnalité de l'élève et des attitudes attendues ou non dans le système scolaire.

En réalité, ce n'est pas une description d'un état psychologique pour justifier les conduites sociales, que le travailleur social va adopter envers les personnes dont ils s'occupent, mais il va devoir déterminer sa valeur sociale sur une échelle de valeur normative dont a besoin la société pour savoir comment agir avec elles ; à savoir mesurer si de par son attitude, elles le méritent et si elles ont fait des efforts pour évoluer. L'attribution d'aide et de soutien constituerait les « Félicitations ! » de la société pour avoir fait ce qu'elle attendait de ces personnes, mais les « Avertissement ! » serait la suppression d'aides ou encore de la garde des enfants, de bourses, allocations...

Ces phénomènes permettent cependant d'organiser plus facilement une description des personnes évaluées, puisqu'on en a réduit la complexité au préalable : on a pu ventiler les caractéristiques saillantes de leur personnalité en quelques grandes catégories réductrices certes, mais qui demeurent néanmoins rassurantes pour l'individu qui les construit.

Dans le travail social on utilise donc malheureusement souvent des traits de personnalité pour pouvoir inconsciemment se permettre de d'annoncer la valeur sociale d'autrui, de faire une estimation de la personne alors que l'on croit fermement décrire la personnalité. Cette fâcheuse tendance existe parce que la personnalité est une instance complexe. Or « grâce » aux pseudo-descriptions de la personnalité, on va pouvoir simplifier les conduites observées et dire beaucoup avec un minimum d'éléments puisque d'autres vont naturellement se décliner autour d'un élément saillant, ou d'un trait-stimulus.

Il est important de noter que l'enjeu pour les personnes est important car cela peut : soit signifier la reconnaissance, par l'offre de services de la société, soit cela va laisser la personne comme marginale qui sera plus ou moins bien intégrée.

Cependant, le cas des travailleurs sociaux n'est pas désespéré ! Effectivement, je pense qu'il est possible de tenter d'éviter d'utiliser ce genre de procédés cognitifs lors d'une évaluation des personnes, une fois que l'on s'est rendu compte qu'on les utilisait. Il est important que les professionnels du social ne s'illusionnent pas sur leurs propre fonctionnement cognitifs, affectifs et social inconscients.

Une fois la prise de conscience faite, on va pouvoir donner plus d'objectivité à la description qui se construit sur des descriptions factuelles et non conceptuelles ; il faut réellement que celles-ci se basent sur des comportements effectifs et non plus sur des traits de personnalités qui apparaissent lors d'un travail de remémoration bien après l'observation. Parce qu'en effet, chacun peut avoir des description de la personnalité puisque les structures de description de la personnalité semblent préexister dans l'esprit des travailleurs sociaux qui vont y coller et y

attacher les cas réels, comme tout un chacun. C'est une tendance générale que de manquer d'objectivité lorsqu'on nous demande d'évaluer quelqu'un ou quelque chose. Assurément, on ne va se rappeler que de ce qui nous a personnellement touché, intéressé, interpellé et le reste aura tendance à passer à la trappe. Par exemple, lorsqu'un jour je me suis fait ridiculiser dans mon travail devant des personnes qui n'avaient rien à voir à ce problème ; quand j'ai raconté la scène à une personne, j'ai eu tendance à dire que la personne qui m'avait fait une semonce était vraiment méchante volontairement de façon purement sadique et qu'elle se plaisait à le faire devant les autres. Cependant je me suis rendue à l'évidence : je ne disais d'elle que ce que je trouvais illégitime par rapport à moi, mais après réflexion, j'ai rétabli le fait que cela s'était passé dans un contexte de stress intense pour cette personne, qui en fait n'est pas forcément ainsi ordinairement, je le suppose. Je me suis rendue compte que j'avais fixé sur elle un trait-stimulus de personnalité qui était celui d'être sadique volontairement, mais aussi des autres traits que j'en ai déduit sans les avoir observés. Selon moi elle prenait encore plus de plaisir à être méchante du fait du pouvoir que lui accordait la présence d'autrui. J'ai pensé que c'était une personne en réalité faible, qui agissait ainsi pour se prémunir de potentielles attaques ultérieures.

Une autre possibilité pour objectiver une description est de faire jouer l'équipe de professionnels lorsqu'on sait que l'on n'arrivera pas de par son vécu ou autre, à rester objectif par rapport à une personne en particulier. Agir ainsi –si on travaille en équipe- c'est reconnaître que l'on n'est pas toujours infallible et savoir où sont ses limites sans que celles-ci entravent le travail attendu.

D'autre part pour éviter de décrire des comportements qui pourraient se révéler biaisés lors d'une description, il semble être important lors de la rencontre ou de l'entretien avec la personne que l'on décrira, d'utiliser l'empathie. De cette façon, en comprenant bien ce que peut ressentir la personne, en comprenant les choses de son point de vue, on va être en mesure plus tard, lors de la description d'activer plus facilement des souvenirs grâce à l'encodage complexe spécifique à l'empathie, à partir du moment où on a pu comprendre l'humeur et l'avis du sujet qu'on décrit.

Un dernier moyen de freiner la tendance à l'utilisation de procédés cognitifs avec des logiques sociales (c'est-à-dire, classer selon les différentes catégories sociales) ou affectives (cela correspond à la subjectivité des relations) est de faire intervenir quelqu'un d'extérieur (en général un psychologue). Celui-ci va effectuer une supervision des situations vécues ce qui permettra aux professionnels d'exprimer uniquement à ce moment leur ressenti et leur subjectivité, cela permettra encore d'avoir un regard extérieur sur sa propre pratique professionnelle. Ainsi j'ai pu constater en projet tutoré dans une structure d'accueil de la petite enfance, les bienfaits de cette supervision puisque j'ai pu y assister. L'absence de supervision -ce regard extérieur qui renvoie à une introspection personnelle- est ressenti par les professionnels comme un manque cruel puisqu'ils ne peuvent plus bénéficier d'un éclairage particulier que va donner un psychologue, par exemple.

Dans le secteur social, la question de l'évaluation des usagers et d'autre part des pratiques professionnelles se fait de plus en plus prégnante et est devenue centrale ; c'est pour cela qu'existe une supervision et une analyse de la pratique.

En ce qui concerne l'évaluation des usagers, on se rend bien compte ici que le sens même du mot *évaluation*, implique le fait de *donner de la valeur à quelqu'un* sur une échelle sociale, définie de manière assez implicite. Par conséquent, je crois qu'il n'est pas humainement possible d'éradiquer totalement les procédés cognitifs, qui simplifient les personnes et qui cachent un jugement *de valeur*, puisque tout individu socialisé est constitué de

pensées, de codes moraux, de façon de réfléchir qui lui sont antérieurs, bien que modifiés par lui. Chacun se situe à différents degrés entre ces deux axes : penser par soi-même et penser de manière influencée ; c'est pourquoi dans une évaluation il est facile d'être abusé par des stéréotypes qui sont en nous et auxquels on n'a pas forcément réfléchi. Ces derniers vont forcément ressortir quand il va falloir faire ce travail d'évaluation. D'autre part, parce qu'il y a interaction, notre perception de l'autre sera dirigée par des logiques affectives, cognitives, et sociales. Considérant que cette attitude de jugement est vraiment rédhitoire dans le travail social, les professionnels possèdent à leur disposition pour l'éviter, des outils supplémentaires pour éviter les écueils du travail social.

Enfin en ce qui concerne l'évaluation des pratiques professionnelles, il est vrai que si ces travailleurs sociaux sont soumis à leur propres limites d'objectivité, ils peuvent agir ainsi parce qu'eux aussi doivent rendre compte à leur supérieurs –et plus généralement à la société- de leur efficacité. Comme preuve de celle-ci, la tentation est donc grande d'user des mots « savants » : ce travail d'évaluation est alors basé sur l'apparence, alors qu'il devrait se reposer plus souvent sur une description simple, qui privilégie le travail effectif et la qualité de l'observation.

On retrouve ici la fonction de contrôle qui structure la société et ces membres : les usagers en demande sont évalués par les travailleurs sociaux, qui à leur tour vont devoir rendre compte de leur travail etc. Cette situation est évidemment en soi, génératrice d'attitudes sociales qui vont favoriser les mécanismes de mises en scène, tant du côté des personnes en demande d'aide, que de celui des travailleurs sociaux. Cela est une des entraves principales à l'objectivité, qu'il convient de signaler.

Cette analyse et cette réflexion nous permettent à terme d'interroger notre pratique de la Relation, d'être le moins possible le jouet de nos a priori, de prendre du recul dès maintenant par rapport à nos réflexes d'attributions, catégorisations sociales et théorie implicite de la personnalité, que ce soit dans la vie courante ou plus particulièrement dans la vie professionnelle que nous aurons à mener. Et quand bien même, je pense que s'il est une question que l'on doit se poser continuellement quand on est professionnel dans le social, c'est la suivante : « Comment intervenir auprès des personnes tout évitant les mécanismes inconscients qui structurent et faussent ma pratique ? »