

ANNEXE 23

LA CLARIFICATION D'ÉLÉMENTS AU PLAN COGNITIF

La clarification des éléments au plan cognitif de la personne offre une piste des plus intéressantes pour comprendre ses comportements. Plus précisément, ce qu'une personne pense a une grande influence sur ce qu'elle ressent, dit et fait. Les personnes sont en ce sens plus affectées par les perceptions et les cognitions qu'elles ont d'une situation que par la situation elle-même.

Les pensées, les croyances, les dialogues internes et les perceptions sont les aspects qui définissent le niveau cognitif de l'expérience. Les pensées et les croyances découlent souvent des perceptions.

Les hypothèses et les valeurs sont associées aux croyances et peuvent également avoir une incidence sur l'expérience de la personne.

Voici une brève description des croyances, des hypothèses et des valeurs :

LES CROYANCES

Quand une ou des hypothèses sont formulées de façon répétitive et justifiée par la personne sur la base d'un réseau d'interférences, qu'elle ne cherche pas à remettre en question à partir des données de la réalité, on parle alors de croyances. Une croyance est rationnelle lorsqu'elle repose sur une ou des hypothèses valides et vérifiables. Par ailleurs, il est plus fréquent d'observer chez les personnes la présence de croyances irrationnelles, c'est-à-dire des hypothèses invalides évoquées de façon répétitive. Comme il s'agit d'erreurs inférentielles répétées ou jouant un rôle important dans un système d'explication, elles sont plus difficiles à modifier qu'une hypothèse. Très souvent, ces croyances irrationnelles reposent sur une série d'hypothèses invalides, non représentatives de la réalité et variables d'un individu à l'autre.

LES HYPOTHÈSES

Un premier niveau de cognition prend forme quand, à partir d'observations et de faits, la personne formule des hypothèses véritables et valides. Ce genre de cognition permet d'expliquer de façon valide et fidèle la réalité. Cette manière de penser est logique et rationnelle. Quand la personne explique de façon logique et fondée ses difficultés en fonction de la réalité, il fait des hypothèses valides.

Malheureusement, il semble que l'être humain ait tendance, et ce de diverses façons, à faire des erreurs d'inférence. C'est ainsi que les personnes présentent diverses hypothèses invalides parce que fondées sur des données partielles. Cependant, comme il s'agit d'efforts d'explication de la réalité à partir de certaines observations, ces cognitions demeurent accessibles à une remise en question. Puisque le rôle de l'agent ou de l'agente est d'identifier en particulier les erreurs d'inférence, il convient de s'y attarder plus en détail.

Les erreurs d'inférence les plus courantes sont : 1) la généralisation excessive : établir une règle générale à partir d'un seul incident, 2) l'inférence arbitraire : arriver à une conclusion à partir de peu de données ou à partir de faits contradictoires, 3) l'amplification : exagérer la signification d'un événement, 4) le raisonnement dichotomique : un événement est bon ou mauvais ou seulement exact ou inexact, etc.

Voici quelques exemples de ces erreurs :

- Généralement excessive : conclure à une incompétence sociale parce qu'on a manqué son coup à une seule entrevue d'emploi.
- Inférence arbitraire : interpréter le fait de n'avoir pas reçu une réponse écrite à l'emploi sollicité comme un rejet personnel.
- L'amplification : expliquer le fait que le patron ne lui parle pas souvent comme une hostilité cachée et que cela impliquera une mise à pied éventuelle.
- Raisonnement dichotomique : au lieu de reconnaître la continuité des choses, l'individu se décrit soit comme compétent ou incompétent, sans nuance.

LES VALEURS

Les valeurs représentent des croyances, acquises à propos de soi, des autres et de la vie, considérées comme attrayantes et orientant l'action de la personne. Les valeurs impliquent donc une dimension cognitive avec des composantes d'investissements affectifs et comportementaux. Les valeurs ne sont pas, comme les hypothèses ou les croyances, des tentatives d'explication de la réalité. Elles sont plutôt des choix de croissance qui orientent concrètement les actions. C'est ainsi qu'une ou des croyances librement choisies, hautement estimées et manifestées publiquement de façon répétée et consistante deviennent une ou des valeurs. Les valeurs se développent progressivement tout au long de la vie d'une personne. À ce titre, elles font profondément partie de l'identité d'une personne.

Les valeurs impliquent donc des croyances choisies par la personne. Elles sont des dimensions centrales qui influencent de façon déterminante les actions. On peut distinguer deux types de valeur : les valeurs terminales et les valeurs instrumentales. Les premières concernent les objectifs de vie de la personne comme le bonheur, la sérénité, la sécurité émotionnelle. Les secondes

désignent des modalités d'être et d'agir et sont des moyens d'accéder à ces objectifs comme l'honnêteté, le souci du travail bien fait, etc. Rappelons enfin que les valeurs ne sont pas réductibles à des objectifs concrets comme le fait de posséder une voiture; elles se situent en effet à un niveau d'abstraction plus élevé. Dans cet exemple, la valeur sous-jacente serait l'importance des possessions matérielles.