

# BREF SURVOL ET INTRODUCTION AU PRINCIPE DE LA VALORISATION DES ROLES SOCIAUX

Wolf Wolfensberger - 1988 - intro pour PASSING

## Introduction

Le principe de la normalisation<sup>1</sup> apparut en Amérique du Nord comme un des concepts des services humains vers la fin des années 1960. Ce principe provient des travaux dans les services pour le retard mental, en Scandinavie, à la fin des années 1960, et a depuis été élaboré, universalisé et systématisé plus particulièrement par Wolfensberger en Amérique du Nord (Wolfensberger, 1972, 1977b et réédité en 1978, 1980a; Wolfensberger et Glenn, 1973a, b, 1975a, b; Wolfensberger et Tullman, 1982) en un principe directeur universel pour concevoir et diriger virtuellement toutes sortes de services. Il est cependant particulièrement pertinent et efficace lorsqu'il est appliqué aux services donnés aux personnes dévalorisées par la société. Malheureusement, ce principe n'est pas largement connu en dehors du champ du retard mental et il n'est pas beaucoup utilisé même là où il est connu, bien qu'il puisse avoir un impact très positif sur la qualité des services.

Bien que les gens des services humains utilisent maintenant beaucoup le terme "normalisation", ils le font souvent de façon imprécise, incohérente, superficielle ou mal à propos. De fait, beaucoup de gens utilisent ce terme sans avoir ou sans en proposer réellement une définition. En dehors de quelques définitions mineures et idiosyncratiques, il y a trois définitions majeures de la normalisation dans les publications sur les services humains: celles proposées par Bank-Mikkelsen (1969), Nirje (1969) et Wolfensberger (1972, 1977a, b, 1978, 1980b). Le *PASSING* se base sur la formulation de Wolfensberger qui est la plus systématique et la plus compréhensive. La version la plus récente (Wolfensberger et Tullman, 1982) de cette définition de Wolfensberger indique que la normalisation est: "Dans la mesure du possible, l'utilisation de moyens culturellement valorisés afin de permettre, d'établir et/ou de maintenir des rôles sociaux valorisés pour les personnes." Une très brève définition proposée par Wolfensberger (1980b) pour expliquer la normalisation dit simplement que c'est "L'utilisation de moyens culturellement valorisés afin de permettre aux personnes de vivre des vies culturellement valorisées."

La formulation ci-dessus du principe de la normalisation est une des quelques clefs de voûte théoriques ou conceptuelles pouvant servir à élaborer et à diriger virtuellement tout service humain, indépendamment du temps, du lieu, de la discipline ou du champ de service humain. *Son seul but majeur est de créer ou d'encourager des rôles valorisés pour les personnes dans leur société.* Tous autres éléments ou objectifs de la théorie ne sont que subordonnés à cette fin puisque si le rôle social d'une personne en était un valorisé par la société, les autres éléments désirables seraient accordés presque automatiquement à cette personne, du moins selon les ressources et les normes de sa société. En effet, des caractéristiques de la personne qui autrement pourraient être perçues négativement par la société pourraient en venir à être perçues positivement. Par exemple, une personne qui a des hallucinations et qui serait de ce fait dévalorisée dans certaines cultures pourrait en imposer et se faire respecter dans une autre culture (telles que certaines tribus indiennes en Amérique ou dans le monde arabe) parce que supposément choisie par Dieu. De même, en Extrême-Orient jusqu'à récemment, une personne très riche pouvait perdre l'usage d'une ou des mains, en faisant pousser exagérément ses ongles par exemple, ce qui serait considéré comme un handicap très important en Occident mais qui est un signe du statut élevé de la personne; en fait, si élevé que chacun verrait à ce que tout ce qui soit nécessaire pour la personne soit effectué par des servants ou d'autres.

1 N. du T.: Le terme "normalisation" sera utilisé dans cette section lorsque le contexte réfèrera à des notions ou éléments historiques; ailleurs, les termes "valorisation des rôles sociaux" seront employés, comme explicité précédemment.

De fait, tel qu'il sera plus amplement discuté ailleurs, être vu effectuant un rôle valorisé peut être ce qui empêche une personne d'être dévalorisée à cause d'une caractéristique pour laquelle d'autres personnes n'exerçant pas de rôles valorisés seraient automatiquement dévalorisées. (La question des rôles sociaux est davantage discutée plus loin dans la sous-section intitulée "La pertinence du rôle attendu et la circularité du rôle dans la création et la suppression de la déviance" et ailleurs dans ce volume dans la section intitulée "1 Les mesures liées principalement à l'amélioration de l'image sociale".)

Afin de comprendre pourquoi la valorisation des rôles sociaux exige la création et le maintien de conditions de vie et de rôles socialement valorisés pour la personne, il est d'abord nécessaire de comprendre les concepts de déviance ou de marginalité et de dévalorisation. Une personne peut être considérée comme "déviant", marginale ou dévalorisée lorsqu'une caractéristique significative (une "différence") est négativement valorisée par une partie de la société qui est majoritaire ou qui détermine les normes sociales. Bien qu'il y ait de nombreuses différences entre les individus, il doit être clairement gardé à l'esprit que la différence en soi ne devient une déviance que si elle est suffisamment empreinte de valeurs négatives aux yeux des observateurs. Donc, on peut dire que la déviance est dans les yeux du témoin et, également, qu'elle est culturelle.

Bien que différentes cultures définissent diverses différences comme déviantes ou marginales, dans chacune de ces cultures ces différences entrent dans une ou plusieurs de trois grandes catégories: a) des différences physiques ou difformités physiques existant de naissance ou survenant plus tard par la maladie, la vieillesse ou d'autres raisons, b) des comportements apparents ou imperceptibles (ces derniers incluant les croyances politiques, religieuses et autres) et c) des caractéristiques d'identité de la personne, telles que la descendance, la nationalité, l'ethnie, la langue et même le rang, indépendamment de son apparence, de son comportement, de sa langue, etc.

Le fait que certaines personnes soient qualifiées de déviantes ou marginales par leur société implique trois points importants (entre autres):

1. Les personnes dévalorisées seront mal traitées. Elles auront généralement moins d'estime et de statut que les autres citoyens non dévalorisés. Les personnes dévalorisées sont susceptibles d'être rejetées, persécutées même et traitées de façon à diminuer leur dignité, adaptation, développement, santé, richesse, compétence, espérance de vie, etc.

2. Le (mauvais) traitement infligé aux personnes dévalorisées prendra des formes qui expriment la perception des rôles sociaux de la personne ou du groupe dévalorisé. Par exemple, si des enfants handicapés sont (inconsciemment) perçus comme des animaux, ils peuvent être ségrégués en des lieux ressemblant à des cages ou à des abris d'animaux, ils peuvent être logés près de zoo ou de laboratoires d'animaux, leur service peut avoir le nom d'un animal, souvent même le nom d'un animal qui souligne l'identité des personnes dévalorisées. Ainsi, une classe d'enfant présentant un retard mental peut être appelée "Les tortues". De même, des personnes perçues comme socialement menaçantes (possiblement sans véritable raison) peuvent être servies en des lieux semblant interdits ou fortifiés, qui ont (ou semblent avoir) des murs, des cadenas, des barrières, des fenêtres verrouillées et qui sont retirés du reste de la société.

3. La façon dont une personne est perçue et traitée par les autres déterminera fortement à son tour comment elle agira subséquemment. Par conséquent, plus systématiquement une personne est perçue et traitée en déviant, plus elle se conformera à cette attente et agira de la façon socialement attendue ou qui n'est pas socialement valorisée. D'un autre côté, plus une personne reçoit une valorisation sociale, plus elle sera généralement encouragée à assumer des rôles et comportements appropriés et désirables; en fait, plus il est attendu d'elle, plus elle pourra accomplir.

Le fait que la déviance ou la marginalité est culturellement déterminée et ainsi donc relative, ouvre la porte à une stratégie à deux volets pour permettre aux personnes dévalorisées d'accéder à une intégration (plus) valorisée dans la société. Une stratégie est de réduire (ou de prévenir) la différence ou le stigmate (c'est-à-dire les indices visibles) qui rendent la personne ou le groupe dévalorisé aux yeux de l'observateur; la deuxième est de modifier la perception et les valeurs sociétales relatives à la personne ou au groupe dévalorisé de façon telle qu'une caractéristique donnée ne soit plus dévalorisée. Si une condition humaine (y compris ce qui pourrait être considéré comme une infirmité) était valorisée dans la société, il serait moins probable que les gens infligent de mauvais traitements au "bénéficiaire" d'une telle condition. Au contraire, le bénéficiaire serait respecté, il aurait du pouvoir, les gens réprimanderaient ceux qui tenteraient de le blesser, le bénéficiaire serait recherché comme un associé ou un ami de valeur ou, au moins, comme une personne à laquelle on souhaiterait être associé, etc. De même, les membres de la société essaieraient généralement de devenir comme les personnes très valorisées. Si les personnes les plus valorisées de la société étaient celles qui n'avaient ni bras ni jambes, les autres personnes

se démèneraient non seulement pour répondre à tous leurs besoins mais également paieraient très cher afin de ne plus avoir de bras et de jambes et obtenir ainsi le même statut. Nous n'avons qu'à nous rappeler les faits suivants pour appuyer ce point: durant des siècles, en Extrême-Orient, les femmes des classes supérieures se faisaient lier les pieds au point de les rendre infirmes; en Europe, durant des centaines d'années et particulièrement durant la Renaissance, des milliers de mâles subirent volontiers la castration pour obtenir le statut socialement valorisé de chanteurs Castrat. Si quelqu'un avait tenté de réadapter les corps de ces mutilés volontaires, de leur placer des prothèses ou de leur apprendre diverses habiletés d'autonomie fonctionnelle, alors il eût été perçu, condamné et évité comme un "créateur de déviance".

## Les sept thèmes centraux de la valorisation des rôles sociaux

Afin d'atteindre les buts de conditions de vie et de rôles socialement valorisés pour les personnes (dévalorisées), un certain nombre de choses peuvent ou doivent être faites et qui, pour des raisons pratiques, peuvent être divisées en deux grandes classes:

- a. l'amélioration de l'"image sociale" de la personne ou de sa valeur aux yeux des autres et
- b. l'amélioration de ses "compétences".

Dans notre société, l'amélioration de l'image et l'amélioration de la compétence peuvent généralement être présumées réciproquement renforçantes à la fois positivement et négativement. C'est-à-dire qu'une personne qui a une compétence réduite a un grand risque d'être vue et perçue comme ayant peu de valeur, donc d'avoir une image réduite; une personne qui a une image et une valeur sociale réduites risque que les autres interagissent avec elle d'une telle manière que sa compétence sera réduite et une personne très compétente aura probablement une image positive.

Bien que tous les facteurs de la valorisation du rôle social tels qu'ils sont présentés dans ce volume soient classés selon qu'ils ont trait davantage à l'amélioration des images ou des compétences des clients du service, la façon la plus facile d'apprendre les principes de la valorisation des rôles sociaux et de comprendre ses multiples facteurs est de se familiariser avec les sept "thèmes centraux" que l'on rencontre encore et encore dans la théorie et l'application de la valorisation des rôles sociaux. L'élaboration du *PASSING* permet de comprendre profondément que la valorisation des rôles sociaux peut s'expliquer grâce à ces sept thèmes centraux qui saisissent ou expriment la majorité ou l'ensemble des buts et méthodes ultimes et intermédiaires de ce principe. Les sept thèmes centraux sont: le rôle et l'importance de la (l'in-)conscience dans les services humains, la pertinence de l'attente d'un rôle et la circularité du rôle dans la création et la suppression de la déviance, le corollaire du conservatisme au principe de valorisation des rôles sociaux et ses facteurs de compensation positive pour les personnes dévalorisées ou à risque, le modèle développemental et l'amélioration de la compétence personnelle, la force de l'imitation, la dynamique et la pertinence de l'imagerie sociale et, finalement, l'importance de l'intégration sociale et de la participation socialement valorisée. Chacun de ces thèmes sera maintenant expliqué.

*Le rôle de la (l'in-)conscience dans les services humains.* Il est bien connu que pour diverses raisons l'être humain agit avec un degré important d'inconscience. L'inconscience est présent dans tous les aspects de l'existence humaine et influence à peu près tout ce que les être humains font, y compris ce qu'ils mangent, portent, achètent, comment ils dépensent leur argent, où ils vivent, quel type de travail ils font, qui ils choisissent comme amis et conjoints, à quelle religion ils adhèrent, comment ils interagissent avec les autres personnes, comment ils élèvent leurs enfants, etc. Il est donc bien entendu qu'un phénomène si répandu dans tous les autres aspects de l'existence humaine sera également répandu dans les services humains. Aucun n'échappe à l'inconscience, qu'il soit concepteur de service, administrateur, employé, chef, formateur ou client. Certaines des choses dont la majorité des personnes impliquées dans les services humains sont plutôt inconscientes sont: la réalité, l'étendue et les dynamiques de la dévalorisation sociale de beaucoup de personnes par beaucoup d'autres, la nature des conditions de la personne handicapée, dévalorisée, opprimée, pauvre, en besoin ou blessée, et la fonction réelle de plusieurs services humains.

Une dynamique qui contribue grandement au haut degré d'inconscience des services humains et qui est si pertinente à tout effort de valorisation des rôles sociaux est créée par: a) les idéologies qui contrôlent la façon de donner les services, b) les fonctions auxquelles les services sont destinés et c) par beaucoup de choses qui se passe dans les services humains et qui sont très négatives parce qu'ils accomplissent les intentions et besoins

réels mais destructeurs de la société. Cette déplaisante réalité est susceptible d'être niée ou refoulée dans l'inconscient, particulièrement si elle contraste avec les grands idéaux et valeurs que les personnes prônent consciemment. De tels dénis et refoulements peuvent avoir lieu à un niveau systémique (ex. sociétal ou organisationnel) tout autant qu'au niveau personnel ou individuel. Ainsi, des systèmes entiers, tels que des agences de services, des services professionnels, des secteurs de services (ex. la santé mentale) et même des sociétés entières peuvent être totalement inconscients de certaines des choses les plus importantes qu'ils font.

La valorisation des rôles sociaux intègre le postulat que la conscience est préférable à l'inconscience et que les sentiments et dynamiques négatifs peuvent et doivent habituellement devenir conscients afin d'être abordés de façon adaptée. Donc, la valorisation des rôles sociaux est extrêmement préoccupée d'identifier les dynamiques (généralement négatives) des services humains contribuant à la dévalorisation et à l'oppression de certains groupes de personnes dans la société et d'offrir des stratégies conscientes pour remédier aux statuts sociaux dévalorisés de telles personnes. De plus, des instruments d'évaluation fondés sur la valorisation des rôles sociaux, tels que le *PASS* (Wolfensberger et Glenn, 1973a, b, 1975a, b) et le *PASSING*, ont été délibérément structurés pour encourager la conscience chez le personnel des services humains. Ainsi, le niveau optimal de performance du service (niveau 5) à chaque mesure du *PASSING* exige non seulement une application presque idéale du facteur de valorisation mais également une bonne conscience de la question en jeu de la part des travailleurs du service.

*La pertinence de l'attente d'un rôle et la circularité du rôle dans la création et la suppression de la déviance.* Les rôles sociaux adoptés par les personnes ou imposés les uns aux autres sont parmi les influences sociales et les moyens de contrôle les plus puissants connus. Tout comme l'inconscience, les dynamiques de l'attente d'un rôle et de la circularité du rôle sont omniprésentes dans la vie humaine et sont assez familières à chacun; en fait, cette dynamique est fréquemment et informellement connue comme la "prophétie s'auto-réalisant". Lorsque la dynamique de l'attente d'un rôle est à l'oeuvre, une personne ou groupe de personnes qui a certaines attentes (possiblement inconscientes) sur le comportement ou le potentiel de développement d'une autre personne ou d'un groupe crée(nt) les conditions et circonstances qui provoqueront généralement ce comportement attendu. Il y a au moins cinq façons principales de communiquer les attentes de rôles à ou à propos d'une ou des personne(s). Ce sont:

- a. la structure du milieu physique de la (des) personne(s),
- b. les activités qui sont offertes, fournies ou demandées à la (aux) personne(s),
- c. le langage qui est employé avec ou à propos de la (des) personne(s),
- d. les autres personnes qui sont associées à la (aux) personne(s) et
- e. diverses autres imageries et symbolismes qui peuvent communiquer un certain nombre de messages sociaux. Tous ces facteurs amènent la personne ou le groupe sujet des attentes de rôles à se comporter ou à avoir tendance à se comporter de la façon attendue. Lorsque la personne ou le groupe agit comme attendu, l'attente qu'ont les autres est ainsi renforcée; alors, à son tour, la conformité de la (des) personne(s) à ce rôle sera renforcée et ainsi de suite jusqu'à ce que ces comportements attendus soient très profondément enracinés.

Dans le cas de la personne socialement dévalorisée, les attentes de rôles qui leur sont imposées sont généralement négatives, telles que des rôles de sous-humains (animaux, végétaux ou objets), d'objets de menace ou de crainte, d'objets de pitié, de charité ou de fardeau, d'objets de ridicule, de maladie ou de contagion, ou d'éternels enfants ou d'enfants à nouveau. Ces attentes de rôles négatives ont des résultats négatifs prédictibles: la personne dévalorisée se conforme plus ou moins à ces rôles, agit comme un animal ou une menace, prend le rôle de malade, devient moins compétente qu'elle pourrait l'être, etc.

Au contraire de ces pratiques négatives traditionnelles, la valorisation des rôles sociaux demande que des rôles sociaux positifs et utiles soient identifiés pour les personnes à risque (tels que ceux d'étudiant, de travailleur, de propriétaire, de locataire, d'ami, de conjoint, de citoyen, etc.) et que les attentes positives correspondantes soient accrues. Afin que de telles attentes de rôle soient communiquées, un service doit favoriser: une apparence du client appropriée à son âge et culturellement valorisée, autant que possible un appariement entre les besoins du client, la nature du programme et l'identité du personnel qui améliore son image, des étiquettes et appellations des clients qui haussent les statuts, etc. En fait, tel que mentionné, la création de rôles sociaux valorisés est le but suprême de la valorisation des rôles sociaux et tous les autres gains en découlent, y compris l'amélioration de l'image et de la compétence dans tous les aspects de l'identité de la personne.

Ainsi, un service humain doit tout faire ce qui est en son pouvoir (et beaucoup peut être fait par tous les services humains) pour empêcher ses clients d'être piégés dans un rôle dévalorisé (de "déviant" ou de "marginal"). Si ses clients sont en fait déjà dévalorisés, il doit tenter de briser ces rôles négatifs qui ont été imposés à ses clients et leur attribuer des rôles sociaux positifs dans autant de champs d'activité que possible.

*Le corollaire du conservatisme au principe de la valorisation des rôles sociaux.* La plupart, sinon tous les gens ont certaines caractéristiques négativement valorisées mais elles sont en si petit nombre ou si menues qu'elles ne donnent pas à la personne un rôle déviant ou ne nuisent pas à son fonctionnement. Cependant, la personne dévalorisée est plus vulnérable et sujette à davantage de dévalorisation et d'expériences négatives. Conséquemment, plus une personne est susceptible d'être dévalorisée par la société, plus il est important de réduire ou d'empêcher cette vulnérabilité et de la contrebalancer en augmentant les caractéristiques positivement valorisées de la personne. Par exemple, si un homme ayant un retard mental a des problèmes de langage, est imprévoyant, est bizarrement coiffé et a quelques manières bizarres, ces caractéristiques ont un effet multiplicateur l'une sur l'autre, le feront paraître rapidement bizarre pour la majorité des gens et susciteront des réactions négatives de plusieurs. Si, de plus, cette personne boîte, porte des vêtements miteux et non ajustés alors même un passant inconnu et insouciant verrait immédiatement qu'il y a quelque chose de très inadéquat et le prendrait probablement pour "un malade mental désinstitutionnalisé", "l'idiot du village", "un clochard", etc.

La dévalorisation d'une personne déjà à risque de dévalorisation et de rejet est généralement aggravée si elle est placée avec d'autres personnes déjà "stigmatisées", c'est-à-dire des personnes ayant des caractéristiques dévalorisées. Si six personnes marchent séparément dans la foule de la rue, cela aura peu d'effet sur l'observateur si une de ces personnes boîte, une autre est bizarrement coiffée, une autre encore porte de vieux vêtements, etc.; des gens avec de si petites particularités sont vues dans la rue tous les jours. Cependant, lorsque plusieurs des personnes rassemblées dans un groupe ont une ou plusieurs de ces particularités, le groupe entier, y compris les personnes non stigmatisées, sera perçu négativement et de façon stéréotypée. En fait, il suffit à l'observateur d'un coup d'oeil du coin de la rue pour conclure que le groupe de personnes provient probablement d'un service humain à proximité, d'une institution ou d'une famille d'accueil, qu'elles sont des clochards ou quelque "chose" de similaire.

Donc, le corollaire du conservatisme du principe de la valorisation des rôles sociaux indique que plus une personne a de nombreux, sévères et variés stigmates et déviances *ou* que plus il y a de personnes déviantes ou stigmatisées dans un groupe ou un milieu, plus il faut:

- a. réduire un ou plusieurs des stigmates dans le groupe,
- b. réduire la proportion ou le nombre de personnes déviantes dans le groupe ou,
- c. balancer (compenser) les stigmates ou déviances par la présence ou l'addition de manifestations positivement valorisées.

Un autre facteur est que les personnes socialement dévalorisées ont besoin non seulement des conditions de vie générales et habituelles de la majorité des citoyens mais même de ces conditions qui sont clairement valorisées par la culture. En d'autres mots, ce qui est "normal" pour les membres de la société peut ne pas être ce qui est le plus normalisant ou valorisant pour la personne déjà dévalorisée ou risquant la dévalorisation; en fait, ce qui est simplement normal plutôt que très valorisé peut être non valorisant et rendre déviant la personne à risque. Aussi, il est insuffisant pour un service d'être simplement neutre à l'égard du statut des personnes dévalorisées aux yeux des autres; plutôt, le service doit rechercher les moyens et le matériel qui amélioreront véritablement l'image de ses clients. Par exemple, lorsqu'à une occasion un costume sport ou un habit avec cravate sont également de mise, la personne à risque serait mieux protégée de la dévalorisation en portant l'habit et la cravate.

*Le modèle développemental et l'importance de l'amélioration de la compétence personnelle.* Enormément de personnes handicapées ou marginalisées ont des problèmes fonctionnels qui les rendent moins compétentes que les autres personnes. Donc, à cause d'un handicap mental ou physique, une personne peut être incapable d'obtenir ou de conserver un emploi, d'interagir de façon adaptée et mature avec les autres gens, etc. Même les personnes dévalorisées mais non handicapées peuvent être peu compétentes parce qu'elles furent sujettes à de faibles (ou très négatives) attentes de rôles, que les situations et les expériences qui facilitent la croissance et le développement leur furent refusées, qu'elles furent ségréguées avec des personnes qui servirent de modèles négatifs. La valorisation des rôles sociaux exige que les compétences personnelles des personnes (particulièrement si elles sont dévalorisées ou si elles risquent de l'être) soient améliorées; cela est expliqué avec de plus amples détails dans la section de ce volume intitulée "2 Les mesures liées principalement à l'amélioration de la compétence personnelle". Une façon très efficace pour un service d'augmenter la probabilité que les

compétences des clients s'améliorent est d'adopter le "modèle développemental" pour l'octroi des services. S'il est adéquatement appliqué, le modèle développemental peut amener un immense développement du client de par ses présomptions positives sur les capacités de chaque personne à croître, ses attentes et demandes élevées et ses exigences d'utilisation de techniques pédagogiques et d'équipements adaptés efficaces afin d'aider la personne à se développer et à fonctionner.

Différents thèmes ou facteurs de la valorisation des rôles sociaux sont d'importance différente pour divers groupes de clients. L'amélioration de la compétence personnelle et l'adoption du modèle développemental sont particulièrement pertinentes pour les groupes de clients dont la marginalisation et la dévalorisation sont liées à une faible compétence, ex. les personnes qui présentent un retard mental, qui ne sont pas éduquées, qui ont un handicap physique, qui sont socialement inadaptées, etc.

*La force de l'imitation.* L'imitation est l'un des plus puissants mécanismes d'apprentissage connus. La personnalité des gens, leurs façons d'interagir les uns avec les autres et avec leur environnement, leurs habillements et leurs langages, en fait presque tous les aspects du comportement humain sont extrêmement influencés par l'imitation. Cependant, les modèles disponibles que les clients des services humains ont à imiter sont souvent négatifs. Les clients dévalorisés sont fréquemment:

- a. ségrégués des modèles et de la société valorisée,
- b. regroupés avec d'autres personnes qui ont fréquemment des caractéristiques socialement dévalorisées et qui manifestent des comportements socialement dévalorisés et
- c. servis par des intervenants moins compétents que ceux servant typiquement les autres personnes valorisées. Par exemple, il a été refusé aux enfants handicapés de socialiser avec leurs pairs adaptés et non handicapés mais ont plutôt été servis les uns avec les autres ou avec des adultes handicapés qui ont servi de modèle pour des comportements inadaptés; les personnes légèrement infirmes sont fréquemment regroupées ensemble avec plusieurs personnes plus sévèrement handicapées ou avec des personnes qui ont des comportements plus inappropriés, etc.

La valorisation des rôles sociaux exige que la dynamique de l'imitation soit utilisée de façon positive, particulièrement au bénéfice des personnes dévalorisées de façon à ce que les modèles offerts aux personnes dévalorisées soient des gens qui agissent généralement de façon plus appropriée et valorisée. De plus, la valorisation des rôles sociaux implique qu'il faut augmenter l'identification des clients du service avec les modèles valorisés parce que les gens imitent plus volontiers les personnes avec lesquelles ils s'identifient.

*La dynamique et la pertinence de l'imagerie sociale.* Le procédé inconscient d'association d'image est un autre des plus puissants mécanismes connus d'apprentissage et de contrôle du comportement et sa force est décrite dans les publications en psychologie et en éducation. Les symboles et l'imagerie qui ont été historiquement associés avec les personnes dévalorisées représentent des valeurs et des éléments négatifs tels que l'animalité, la maladie et la mort, la faiblesse, le vice, la criminalité, l'inutilité, l'incapacité, l'insignifiance, le ridicule, etc. Ces associations d'images sont souvent faites inconsciemment mais influencent néanmoins fortement les attentes de rôle et la valorisation sociale des personnes victimes des images. De même, plusieurs associations communes d'images qu'ont les gens concernant des personnes dévalorisées (le mendiant aveugle portant des verres fumés, l'aborigène paresseux, le criminel laid et mal rasé) se transmettent de génération en génération, de sorte qu'une personne qui n'a jamais vu un individu correspondant au stéréotype peut néanmoins l'avoir et le transmettre.

La valorisation des rôles sociaux implique qu'il faut améliorer l'image de la personne (dévalorisée). Cela signifie que, dans la mesure du possible et en toute honnêteté, toutes caractéristiques d'un service humain pouvant transmettre une image concernant les clients (dévalorisés) doivent être positives, tel qu'il sera plus amplement explicité dans la section "1 Les mesures liées principalement à l'amélioration de l'image sociale".

*L'importance de l'intégration sociale et de la participation socialement valorisée particulièrement pour les personnes risquant la dévalorisation sociale.* Une réponse humaine réflexe et presque instinctive à la présence d'un stimulus détesté (pouvant inclure une personne défigurée ou méprisée) est d'essayer de s'en distancer. Puisque les personnes socialement dévalorisées sont perçues par plusieurs comme déplaisantes, elles peuvent être rejetées et repoussées. Une telle distanciation prend à peu près invariablement la forme de ségrégation qui a un nombre élevé de répercussions négatives sur les personnes ségréguées. Par exemple, les personnes dévalorisées qui sont ségréguées n'ont pas accès aux expériences typiques et normatives que les membres valorisés prennent pour acquis; puisqu'elles ne sont pas exposées à des expériences normatives de croissance, les compétences des personnes ségréguées sont souvent diminuées; les groupes ségrégués ont une image encore plus négative à cause de leur ségrégation, c'est-à-dire ils sont vus comme impuissants, inutiles, dangereux, ayant

"besoin" d'être exclus de la société, etc; particulièrement lorsque les personnes handicapées sont ségréguées ensemble, les membres du groupe présentent les uns aux autres des modèles de comportements négatifs, inappropriés et socialement dévalorisés, augmentant ainsi la déviance (perçue) des personnes ségréguées. De même, la ségrégation d'un groupe socialement dévalorisé a des effets négatifs sur la société: elle tend à diminuer le niveau de tolérance sociale envers la diversité; si l'idéal social prône la valorisation de toutes personnes et l'égalité entre elles, la violation en pratique de cet idéal amène une inconscience et un déni collectifs importants et puisque la ségrégation tend à rendre la personne encore plus dévalorisée et dépendante, la société paie souvent cher, et ce, de façons multiples et souvent très complexes et cachées.

La valorisation des rôles sociaux exige qu'au plus haut degré et dans autant d'activités de la vie que possible, la personne ou le groupe (dévalorisé) ait la chance d'être personnellement intégré dans la vie valorisée de la société. Cela signifie que, autant que possible, il doit être permis à la personne (dévalorisée): de vivre dans une résidence normative dans la communauté valorisée et avec (pas seulement près) des personnes valorisées, d'être éduquée avec ses pairs non dévalorisés, de travailler dans les mêmes immeubles que les gens ordinaires et d'être impliquée de façon positive dans la pratique religieuse, les loisirs, le magasinage et toutes autres activités comme tous les autres membres de la société.

Afin de réussir véritablement l'intégration socialement valorisée des personnes dévalorisées, un certain nombre d'appuis doivent être présents et effectifs, dont l'appui administratif et idéologique des personnes compétentes pour réaliser l'intégration, la projection d'une image positive des personnes à intégrer, des options de service de réserve advenant qu'un niveau d'intégration échoue, des appuis qui permettront d'abord à la personne de demeurer dans la communauté dès son enfance et un continuum exhaustif d'options de service pour les gens qui seront dans le besoin le reste de leur vie.

La sorte d'intégration requise par la théorie de la valorisation des rôles sociaux est très spécifique: intégration sociale *personnelle* et participation sociale *valorisée*. L'"intégration physique" qui consiste simplement à placer (physiquement) la personne (dévalorisée) dans la communauté et à lui donner des services n'est qu'un prérequis à une participation sociale individuelle et valorisée. Cependant, le *PASSING* évalue certains prérequis ou facilitateurs de la participation sociale valorisée. Cela ne doit pas être pris pour ce qui est nommé le "*mainstreaming*" ou la "désinstitutionnalisation" qui consistent souvent à placer les personnes dévalorisées dans la société de façons non intégrantes, condamnées à l'échec et susceptibles de faire beaucoup de tort aux personnes dévalorisées (et souvent même à la société), ce qui n'est encore vraiment qu'une autre expression des attitudes négatives et du rejet sous-jacent.

## Les interrelations des thèmes centraux

Bien que chacun des sept thèmes puisse être présenté indépendamment, dans la pratique, le respect d'un thème est souvent lié au respect d'un ou plusieurs autres thèmes de sorte que tout aspect d'un service peut impliquer plus d'un thème. Par exemple, les dévalorisations inconscientes s'expriment de façon caractéristique en images négatives associées aux personnes dévalorisées et ces images servent à encourager des rôles comportementaux dévalorisés chez leurs victimes.

De plus, diverses revendications de la valorisation des rôles sociaux peuvent parfois entrer en conflit les unes avec les autres. Par exemple, il n'est pas toujours possible de maximiser à la fois les caractéristiques d'amélioration de l'image et d'amélioration des compétences. Actuellement, le personnel des services humains a peu conscience de l'importance relative de ces deux buts et/ou résout tous les conflits à l'aide de critères incohérents, inconscients ou uniques. Un des buts du *PASSING* est d'aider les employés du service à prendre connaissance de tels conflits et à pondérer les multiples et différentes revendications selon leurs importances. A cette fin, chacune des mesures du *PASSING* reçoit une pondération selon l'importance probable (définie par 13 critères) de la force de valorisation sociale d'un service. Par exemple, la mesure du service qui évalue la pratique d'intégration pouvant améliorer la compétence du client vaut 42 points (sur 1000), alors que, parallèlement, la mesure du service qui évalue la pratique d'intégration pouvant améliorer l'image du client vaut 29 points. Au contraire des idéologies dominantes des services, les 27 mesures principalement liées à l'image reçoivent un peu plus de points (512) que les 15 mesures principalement liées à la compétence (488 points).

## Autres perspectives au principe de valorisation des rôles sociaux

On peut dire qu'une personne "est socialement valorisée" si elle:

- a. est acceptée à un degré qui n'est pas au-dessous du niveau moyen,
- b. a un degré culturellement normatif d'autonomie et de choix personnels,
- c. peut vivre des expériences valorisées et profiter des ressources de la société autant que pourrait le faire tout autre citoyen et
- d. est libre et capable de choisir et de vivre un type de vie disponible à la majorité des autres personnes de son âge.

Puisque les buts précédents ne peuvent pas être atteints par chacun, il est important de garder à l'esprit l'expression "autant que possible" dans la définition de la valorisation des rôles sociaux. Cela signifie que les stratégies de valorisation sociale prennent en considération l'individu concerné, les limites des connaissances actuelles du service et les propres choix de l'individu. Cependant, il faut conserver un certain scepticisme devant les affirmations qu'une mesure ou une interprétation de la valorisation des rôles sociaux d'un service ne peut être atteint ou est irréaliste puisque les stéréotypes, les faibles attentes et un pessimisme inapproprié peuvent avoir des répercussions très destructives sur la personne visée.

Les divers facteurs, faits, postulats et théories intégrés dans le schème de la valorisation des rôles sociaux étaient généralement connus et largement acceptés avant l'apparition du principe de la valorisation des rôles sociaux en une théorie cohérente, mais le principe de la valorisation des rôles sociaux a servi à les interrelier et à les fonder en un cadre conceptuel systématique des services humains.

Le principe de la valorisation des rôles sociaux a parfois été critiqué en affirmant qu'il impose une uniformité culturelle. En fait, ce principe:

- a. encourage la tolérance et les liens sociaux,
- b. permet une vaste étendue d'options de valeur qui sont fréquemment niées à près du tiers de la population d'Amérique du Nord qui est dévalorisée et,
- c. la plupart du temps permet aux personnes qui ont été dévalorisées et exclues *contre leur volonté* une plus grande participation plutôt qu'il les y oblige. On peut dire que seuls quelques personnes ou groupes ont véritablement et délibérément choisi la marginalisation sociale et la dévalorisation de leur propre volonté. Même lorsqu'ils disent qu'ils le font volontairement, ils le font souvent seulement en réaction à un rejet *préalable* de la société. Par exemple, il n'y avait jamais existé de mouvement d'autoségrégation chez les personnes âgées jusqu'à récemment, après que le vieil âge soit devenu un état humain fortement rejeté et discriminé.

Ce livre ne sert pas à présenter exhaustivement la valorisation des rôles sociaux (i.e., la normalisation). Pour de plus amples détails, le lecteur se référera à Wolfensberger (1972, 1977b ou 1978, 1980a, b).



## Références

- Bank-Mikkelsen, N. E. A metropolitan area in Denmark: Copenhagen. Dans R. Kugel et W. Wolfensberger (Eds.), *Changing patterns in residential services for the mentally retarded*. Washington: Presidents' Committee on Mental Retardation, 1969, Pp. 227-254.
- Nirje, B. The normalization principle and its human management implications. Dans R. Kugel et W. Wolfensberger (Eds.), *Changing patterns in residential services for the mentally retarded*. Washington: President's Committee on Mental Retardation, 1969, Pp. 179-195.
- Wolfensberger, W. *The principle of normalization in human services*. Toronto: National Institute on Mental Retardation, 1972.
- Wolfensberger, W. A Brief overview of the principle of normalization. Dans S. A. Grand (Ed.), *Severe disability and rehabilitation counselor training*. Albany: National Council on Rehabilitation Education (State University at Albany), 1977. Pp. 90-123. (a)
- Wolfensberger, W. The normalization principle, and some major implications to architectural-environmental design. Dans M. J. Bednar (Ed.), *Barrier-free environments*. Stroudsburg, PA: Dowden, Hutchison, & Ross, 1977, Pp. 135-169. (b)
- Réédité en: Wolfensberger, W. *The normalization principle, and some major implications to architectural-environmental design*. Atlanta: Georgia Association for Retarded Citizens, 1978.
- Wolfensberger, W. A brief overview of the principle of normalization. Dans R. J. Flynn & K. E. Nitsch (Eds.), *Normalization, social integration, and community services*. Baltimore: University Park Press, 1980. Pp. 7-30. (a)
- Wolfensberger, W. The definition of normalization: Update, problems, disagreements, and misunderstandings. Dans R. J. Flynn & K. E. Nitsch (Eds.), *Normalization, social integration, and community services*. Baltimore: University Park Press, 1980. Pp. 7-30. (a)
- Wolfensberger, W. et Glenn, L. *Program analysis of service systems (PASS): a method for the quantitative evaluation of human services*. (1ère éd.) Omaha: Nebraska Psychiatric Institute, 1969. (Tirage policopié et limité)
- Wolfensberger, W. et Glenn, L. *Program analysis of service systems (PASS): a method for the quantitative evaluation of human services*. (2ième éd.) Vol. I. *Rationale and structure*. Toronto: National Institute on Mental Retardation, 1973. (a)
- Wolfensberger, W. et Glenn, L. *Program analysis of service systems (PASS): a method for the quantitative evaluation of human services*. (2ième éd.) Vol. II. *Field manual*. Toronto: National Institute on Mental Retardation, 1973. (b)
- Wolfensberger, W. et Glenn, L. *Program analysis of service systems (PASS): a method for the quantitative evaluation of human services*. (3ième éd.) Vol. I. *Handbook* Toronto: National Institute on Mental Retardation, 1975. (Réédité en 1978.) (a)
- Wolfensberger, W. et Glenn, L. *Program analysis of service systems (PASS): a method for the quantitative evaluation of human services*. (3ième éd.) Vol. II. *Field manual* Toronto: National Institute on Mental Retardation, 1975. (Réédité en 1978.) (b)
- Wolfensberger, W. et Tullman, S. A brief outline of the principle of normalization. *Rehabilitation Psychology*, 1982, 27, 131-145.

