

Chapter Title: Prendre une décision éthique

Book Title: Professionnalisme et délibération éthique

Book Author(s): Georges A. Legault

Published by: Presses de l'Université du Québec. (1999)

Stable URL: <https://www.jstor.org/stable/j.ctv5j01t2.13>

JSTOR is a not-for-profit service that helps scholars, researchers, and students discover, use, and build upon a wide range of content in a trusted digital archive. We use information technology and tools to increase productivity and facilitate new forms of scholarship. For more information about JSTOR, please contact support@jstor.org.

Your use of the JSTOR archive indicates your acceptance of the Terms & Conditions of Use, available at <https://about.jstor.org/terms>



Presses de l'Université du Québec is collaborating with JSTOR to digitize, preserve and extend access to *Professionnalisme et délibération éthique*

CHAPITRE 6

Prendre une décision éthique

OBJECTIFS

Après avoir lu cette partie, vous devriez être en mesure de :

- *comprendre pourquoi chacune des phases de la décision délibérée est nécessaire à la réalisation de la démarche éthique retenue;*
 - *comprendre les critères logiques permettant de classer l'information selon chacune des étapes de la délibération formalisée en grille d'analyse ;*
 - *appliquer la grille d'analyse à une décision éthique personnelle en suivant systématiquement chacune des étapes;*
 - *présenter à d'autres personnes la justification précise de votre décision, résolvant un dilemme éthique, et d'entrer en dialogue avec les autres pour mieux évaluer la « justesse » de votre décision.*
-

Les chapitres précédents vous ont permis de comprendre certains aspects qui justifient la démarche de réflexion que nous vous proposons. Rappelons-en quelques-uns. Dans une société démocratique comme la nôtre, personne ne pourrait revenir, au risque de perdre sa crédibilité, à éduquer l'autonomie responsable par l'imposition d'une seule manière de voir les choses. Par contre, la diversité des mentalités et le respect des différentes façons de voir posent un autre problème comment éviter que la liberté ne s'exerce sur le seul mode du pouvoir ?

Pour que l'exercice de la liberté se réalise dans des rapports harmonieux, il faut que la personne poursuive son développement personnel. Le développement de la dimension éthique d'une personne est postulé, ici, tout comme celui de la connaissance et de la structure psychique. Certains facteurs en favorisent le développement, d'autres l'inhibent. La réflexion sur soi, mieux exprimée par l'expression « la connaissance de soi », est centrale à plusieurs théories du développement. Nous ne pouvons pas, en effet, nous développer, c'est-à-dire passer d'un état à un autre, sans avoir au préalable identifié l'état dans lequel nous sommes. Cette identification aide à cheminer vers notre transformation dans la mesure où nous sommes capables d'« assumer » ou de « modifier » notre héritage.

La démarche que nous vous proposons vise d'abord la connaissance de soi. En ce sens, elle devrait vous permettre de clarifier votre manière actuelle de résoudre un dilemme en éthique. Rendre explicite le raisonnement pratique tel qu'il s'élabore spontanément en nous, voilà ce qui donne accès à une transformation éventuelle. Rendre

explicite l'implicite ne provoque pas toujours des surprises. Dans ce cas, on se rend compte qu'il n'y a aucune dissonance entre la décision prise, sa justification et sa connaissance de soi. Autrement dit, on est bien avec la décision, par rapport à soi et à autrui. Dans d'autres situations, il existe un malaise. Notre manière de résoudre un dilemme peut nous montrer que nous portons activement en nous des valeurs et des conceptions dont, non seulement, nous ignorions l'existence, mais de plus auxquelles nous nous opposons, du moins verbalement. La prise de conscience de cette dissonance conduit souvent à la recherche de plus d'unisson. En outre, il existe souvent des situations dans lesquelles, individuellement, nous sommes à l'aise avec une décision mais en discordance avec les autres. Je pourrais, par exemple, me sentir à l'aise en « trichant » un peu lorsque je remplis ma déclaration de revenu sans l'être assez toutefois pour l'avouer publiquement. La dissonance n'est plus cette fois uniquement en soi mais dans un rapport public. Or, c'est souvent cette dissonance dans le rapport public, face à autrui, qui entraîne toutes sortes de rationalisations qui réussissent, quelquefois mieux que d'autres, à cacher nos intentions réelles pour les rendre publiquement plus acceptables. L'idéal de la formation à l'autonomie responsable pourrait se résumer ainsi : développer la capacité de prendre des décisions dans lesquelles il existe le moins de dissonance possible entre le soi actuel et son héritage passé et le soi actuel et ses rapports aux autres en privé comme en public.

Comment comprendre et arriver à réfléchir notre mode de prise de décision dans des situations complexes quand ces décisions sont prises spontanément ? La situation est analogue ici à celle du client qui consulte un psychologue pour comprendre certains des mécanismes inconscients qui le poussent à agir de telle manière alors qu'il aimerait se comporter autrement. Il ne peut atteindre la connaissance de ces mécanismes sans l'aide d'une personne qui, grâce à une série de questions systématiques, favorise la prise de conscience chez le client. Il n'existe aucune démarche d'intervention en psychologie qui ne repose sur une façon d'analyser et de questionner afin de faire émerger la « structure » de la motivation. Autrement dit, pour connaître quelque chose dans un ensemble complexe, il faut entreprendre une démarche systématique qui favorise la réflexion de l'allocutaire. C'est cet ensemble de questions regroupées dans un modèle cohérent que nous désignons par « grille d'analyse ». Tout comme d'autres aides à la prise de décision, il s'agit essentiellement d'un instrument qui favorise la décision dans la mesure où l'on tente, au moyen de la

grille, de considérer toutes les variables importantes d'une prise de décision. Un tel modèle est un support précieux, parce qu'il permet d'inventorier l'information et d'indiquer la nature des choix à effectuer. La grille d'analyse sert en fait à analyser sa décision; ce n'est pas une grille de calcul dont il suffit de remplir chacune des cases pour obtenir, automatiquement, la bonne décision.

Puisque la grille d'analyse est le support nécessaire au classement de l'information dans une décision délibérée, il est important, dans un premier temps (section 1), de comprendre l'ensemble du modèle de la décision délibérée. Cette première compréhension globale devrait permettre une meilleure intégration des divers types de questions qui se posent à un décideur lorsqu'il se place en position dialogique en vue de justifier sa décision.

La décision délibérée exige de maîtriser certaines opérations logiques qui permettent le classement et l'évaluation, soit l'information nécessaire à une prise de décision. Si nous voulons nous assurer que notre décision repose sur toutes les informations pertinentes, nous devons posséder un moyen d'évaluer ce qui est pertinent ou non dans la décision. C'est ce que la maîtrise des opérations logiques devrait permettre d'acquérir. L'acquisition de ces habiletés logiques est nécessaire, comme nous le verrons plus en détail dans une autre section, pour assurer le dialogue réel dans la vie de tous les jours. Comment peut-on répondre de façon satisfaisante à une personne qui nous demande sur quelles données repose la décision, si on ne peut pas les exprimer clairement ?

La maîtrise des opérations logiques relève du développement d'une habileté intellectuelle, tout comme celle des opérations du raisonnement formel. Pour bien prendre conscience de notre manière de décider, il devient essentiel d'apprendre à appliquer ces opérations logiques à une situation concrète personnelle. Comme nous l'avons mentionné, la démarche de la connaissance de soi fait quelquefois ressortir des dissonances que nous ne voulons peut-être pas reconnaître. Certaines personnes utilisent la grille d'analyse sans s'investir dans un dilemme éthique qui les touche, ce qui rend la démarche impersonnelle. Si celle-ci permet d'acquérir une compréhension technique et intellectuelle des opérations logiques, elle n'amènera pas pour autant l'utilisateur à réaliser un cheminement personnel. La démarche éthique passe obligatoirement par la connaissance de soi, démarche difficile très souvent. Sans investissement dans un cas personnel et concret, cette démarche n'aura aucune valeur véritable.

La deuxième section de ce chapitre vous permettra de comprendre toutes les opérations logiques nécessaires à l'identification et au classement des informations pertinentes à la décision réfléchie. Des exemples vous seront présentés afin que vous puissiez mieux saisir les liens entre les précisions données et l'application. Pour entreprendre votre démarche personnelle et pour mieux vérifier votre maîtrise de la grille d'analyse, vous êtes invité à choisir un dilemme éthique personnel et à faire l'exercice étape par étape. C'est par la pratique que l'on peut mesurer la maîtrise d'une compréhension notionnelle.

La démarche de décision délibérée serait incomplète si elle demeurerait exclusivement une démarche de réflexion sur soi. Ainsi que nous l'avons précisé, la démarche de connaissance de soi est le point de départ du changement qui vise une autonomie responsable. Cet objectif ne peut s'atteindre que dans la mesure où l'on apprend à répondre de ses décisions à autrui. C'est pourquoi la démarche éthique exige pour compléter la maîtrise de la décision délibérée de s'inscrire, cette fois, dans une démarche dialogique de décision collective (section 3). C'est d'ailleurs habituellement de cette façon que se posent, dans la vie personnelle, professionnelle et sociale, les questionnements éthiques.

La première partie nous a montré comment les transformations des institutions et du travail nous obligent à fonctionner en comité et en équipe. Quelles décisions prendrons-nous ensemble ? Sur quelles informations reposeront-elles ? Comment arriver à une décision collective alors que nous n'avons pas la même vision des choses ? Ce n'est que dans la mesure où un groupe, un comité ou une équipe entame une démarche de décision collective délibérée qu'il est possible de dépasser la diversité des individus et de leur liberté personnelle pour créer ensemble un espace d'autonomie responsable. Le passage d'une démarche individuelle à une démarche collective par le dialogue sera développé dans la phase IV.

1. LE MODÈLE DE LA DÉCISION DÉLIBÉRÉE

Est-il possible de déterminer des paramètres de la décision qui puissent favoriser la meilleure décision pour toutes les personnes concernées dans les circonstances ? Il existe plusieurs modèles d'aide à la décision et chacun reflète l'enracinement des auteurs dans une

tradition culturelle tout en insistant sur une caractéristique du processus complexe de l'action; la décision délibérée est l'un de ces modèles. Elle s'élabore dans la tradition philosophique et juridique qui a fait germer, en Occident, la décision motivée telle que nous la retrouvons dans la pratique des tribunaux. Lorsqu'un juge ou un jury se retirent pour « délibérer », ils vont analyser les faits d'une situation, revoir les témoignages qui leur permettront de se faire une idée plus ou moins fiable des intentions des personnes, et ils vont finalement juger, à la lumière de tout ceci, si un verdict de culpabilité peut être rendu. Après une telle délibération, il est normal que le public s'attende à ce que cette décision soit motivée par un raisonnement démontrant que l'ensemble des faits, des témoignages, des règles de droit et de l'expérience des personnes dans ce domaine justifie la décision finale. On s'attend évidemment à ce que la gravité de la sentence soit aussi motivée par un raisonnement analogue. Notre tradition occidentale exige qu'une décision judiciaire soit suffisamment motivée et que, dans le cas contraire, elle puisse être révisée par une instance supérieure. Cela démontre bien l'importance des raisons justifiant la décision. D'une part, ce sont ces raisons qui nous permettent de dire que la décision est fondée sur quelque chose de rationnel. D'autre part, c'est en proposant au grand public les raisons de la décision prise que le système judiciaire espère la faire accepter comme étant la meilleure dans les circonstances.

La longue quête de la décision judiciaire motivée, dans l'histoire, illustre un cheminement dans la civilisation. Le pouvoir judiciaire consistait jadis en un acte d'autorité puisque le juge disait le droit sans autres justifications. La décision était la meilleure parce qu'elle émanait de l'autorité légitime; en d'autres termes, la légitimité de l'autorité fondait celle de la décision. Par conséquent, la décision était un exercice du pouvoir qui, souvent, pouvait prendre l'aspect de l'injustice. Le juge exerce certes un pouvoir en disant le droit mais, en motivant sa décision, il soumet l'exercice du pouvoir à la critique. Par ses motifs, il rend publiques la force et la faiblesse de sa délibération et des raisons invoquées pour la justifier. En motivant sa décision, le juge espère fournir au grand public les raisons qu'il devrait reconnaître comme légitimes dans notre société pour décider de cas analogues.

1.1. Les quatre phases de la démarche éthique¹

La démarche de délibération que nous vous proposons s'inspire de cette tradition de la décision motivée. Tout comme un juge ou un jury, il faut trouver la meilleure décision possible dans les circonstances et soumettre à la discussion les motifs raisonnables d'assumer les conséquences de cette décision. Nous représentons cette démarche en quatre phases qui renvoient, chacune à leur manière, à une dimension précise de la décision motivée :

1. Prendre conscience de la situation;
2. Clarifier les valeurs conflictuelles de la situation;
3. Prendre une décision éthique par la résolution rationnelle du conflit des valeurs dans la situation ;
4. Établir un dialogue réel avec les personnes impliquées.

1.1.1. *Phase I: Prendre conscience de la situation*

Décider, c'est opter pour une action dans un contexte donné. L'urgence de décider sera prescrite par la situation elle-même. Bien analyser le contexte permet de s'assurer de la pertinence de la décision dans une situation où existent plusieurs personnes, des groupes de personnes, des institutions et des lois. Prendre conscience de la situation, c'est prendre conscience des conséquences possibles du choix d'action sur les personnes, les groupes et les institutions impliqués. Mais au-delà des conséquences prévisibles de l'action choisie, cela demande que soient identifiées toutes les formes de normativités (règlements d'association, règlements légaux, us et coutumes des groupes ou des institutions, normativité religieuse ou normes de la conscience personnelle) qui pourront intervenir dans la prise de décision. Autrement dit, en prenant conscience de la situation non seulement prend-on conscience des conséquences positives ou négatives de l'action envisagée sur les personnes, les groupes et les institutions, mais on prend aussi conscience de l'écart potentiel pouvant exister entre l'action éventuelle et les normes morales, légales ou associatives qui sont en cause dans le contexte.

1. Voir l'annexe I.

1.1.2. *Phase II: Clarifier les valeurs conflictuelles de la situation*

Qui dit choix dit alternatives. Qui dit dilemme dit choix entre des propositions contradictoires. La difficulté de choisir tient souvent au fait que notre décision nous obligera à assumer à la fois des conséquences positives et des conséquences négatives. Qui profitera des conséquences positives ? Qui subira les conséquences négatives ? La décision délibérée exige alors de nommer et de pondérer les valeurs qui mobilisent l'action. On peut utiliser la relation intentionnelle suivante : moyen > fin pour mieux comprendre la dynamique des valeurs dans la décision. L'action envisagée serait alors conçue comme un moyen et l'objectif visé par la décision, la fin, constituerait la valeur visée par l'action. Dans l'exemple de la personne qui renonce à un contrat lucratif parce qu'elle juge la situation injuste, on pourrait dire que renoncer au contrat est un moyen qui vise une fin : apporter un peu plus de « justice » dans le monde. La valeur de la « justice » est la fin visée par l'action. Cependant, si cette valeur idéale n'est pas vécue comme valeur agissante dans la structure affective de la personne, il y aura dissonance entre la valeur réelle mobilisatrice de l'action et la valeur énoncée (rationalisée, diraient les psychanalystes). C'est cette dissonance entre les valeurs agissantes, effectives et les valeurs idéales qui nous aide à comprendre pourquoi certaines personnes avouent : « C'est peut-être ce qu'il faut faire en principe, mais en pratique, c'est autre chose. »

Une décision entraîne l'action, c'est pourquoi clarifier les valeurs agissantes est important, car c'est de cette clarification qu'émergera le conflit principal de valeurs, noeud de tout dilemme. Lors d'une prise de décision, la difficulté réside dans le fait que nous devons choisir entre deux valeurs qui nous motivent mais auxquelles nous ne pouvons pas donner la même importance dans la situation. D'où la tension du dilemme éthique. Souvenez-vous de l'exemple tiré du film américain *Star Chamber* concernant le caractère privé des poubelles. La société, tout comme les personnes, doit trancher entre deux valeurs lorsqu'elle élabore ses lois. A quelle valeur accordera-t-elle une priorité, à celle de l'autonomie des personnes ou à la sécurité publique ?

1.1.3. Phase III: Prendre une décision éthique par la résolution rationnelle du conflit des valeurs dans la situation

La phase III est décisive puisque c'est à cette étape que le conflit de valeurs est résolu, ce qui entraîne un choix conséquent de la conduite et des modalités d'action respectueuses de la priorité donnée aux valeurs ou hiérarchisation des valeurs. Au nom de quoi accorde-t-on la prépondérance à une valeur plutôt qu'à une autre ? Puisque la valeur représente la finalité visée par l'action, il devient évident de se poser la question suivante : « Au nom de quoi choisir une fin plutôt qu'une autre ? »

Dans l'horizon éthique de la décision délibérée, le choix des valeurs fait aussi l'objet de délibération. On choisit d'accorder le statut de fin première à une valeur en la privilégiant au détriment de la seconde. Au nom de quoi la société préfère-t-elle l'autonomie à la sécurité publique ? La démarche éthique exige que l'on précise, autant à soi qu'aux autres, les critères de prédilection d'une valeur et, dans la mesure où ceux-ci devraient servir de base à un partage commun des motifs de la décision, ils revêtent un caractère rationnel, communicable et dialogique.

1.1.4. Phase IV: Établir un dialogue réel avec les personnes impliquées

Comme nous l'avons précisé dans l'introduction, la démarche éthique que nous vous proposons par la décision délibérée consiste d'abord à vous faire prendre conscience de votre mode de résolution de dilemmes éthiques. C'est pourquoi nous insistons, dans un premier temps, sur la connaissance de soi que stimule l'application systématique de la grille d'analyse à un cas personnel. Cependant, dans la vie quotidienne, rappelons-le, que ce soit en équipe, en groupe ou en comité, nous sommes amenés à discuter de décisions affectant nos vies dans leurs dimensions personnelles, professionnelles et sociales. Autrement dit, dans la vie, c'est l'interpellation de l'autre qui nous incite à faire une réflexion plus systématique sur nos décisions. Souvent des personnes nous demandent : « Pourquoi as-tu fait ceci ? » ; ce qui signifie : « Quelles sont les raisons qui motivent ta décision, puisque nous ne les comprenons pas ? » On cherche ainsi à comprendre les raisons d'une décision afin de pouvoir réagir en conséquence.

Ce genre de question nous surprend, car, étant convaincus de l'évidence des raisons de nos décisions, nous pensons que les autres le sont également. La question brise ainsi la quiétude de l'évidence pour nous inscrire, au moins, dans un échange sur les motifs de notre décision. La réponse est souvent balbutiée et tarabiscotée parce qu'en fait nous n'avons pas délibéré, laissant l'habitude exercer son empire. Le questionnement de l'autre, l'ouverture à l'échange et peut-être au dialogue, devient dès lors le moteur pour amorcer une démarche de décision délibérée. L'échange est souvent ce qui est visé par le questionnement sur les motifs de nos décisions, mais un groupe, une équipe ou un comité peut désirer plus que l'échange en cherchant à délibérer collectivement sur la meilleure décision possible dans les circonstances. L'échange du groupe devient dès lors dialogue : une co-élaboration du sens de la décision.

1.2. La grille d'analyse d'un cas en éthique : les étapes

On peut retrouver dans d'autres textes des positions qui se rapprochent de celle-ci, car les auteurs font appel à l'importance de la situation, à l'analyse des valeurs, à la décision et même à l'échange et au dialogue. Il n'y a rien là d'étonnant puisque les auteurs en éthique appliquée se concentrent sur l'analyse de cas. Pour assurer à une démarche générale et globale plus d'efficacité dans la pratique, il est nécessaire de systématiser des opérations logiques permettant de développer des habiletés d'analyse et d'évaluation, nécessaires à la réflexion éthique. C'est dans ce but que nous avons subdivisé les quatre phases de la démarche éthique en étapes précises renvoyant à des opérations logiques qui garantissent une meilleure connaissance et une meilleure prise sur la délibération personnelle ou collective des décisions.

La grille d'analyse, avec ses 13 étapes, doit être comprise de deux manières : i) comme aide à l'analyse et à la délibération personnelle et ii) comme aide au dialogue sur une décision délibérée. La première façon de la voir lui donne effectivement un caractère statique, l'annexe II le démontre bien. Chacune des étapes est décrite en termes d'opérations concernant la délibération : énumérer, inventorier, résumer, analyser, etc. Cet aspect de la grille lui donne un caractère technique et instrumental, mais fort utile pour développer des habiletés de discernement et de délibération dans des situations complexes. Mais toutes ces opérations n'ont de sens que si on les

replaced dans le contexte vivant de la décision motivée et du dialogue. D'une part, les étapes sont utiles pour nous assurer que nous possédons toutes les informations pertinentes à l'élaboration des motifs de notre décision. D'autre part, elles correspondent toutes à des questions qu'un allocataire pourrait adresser à un locuteur concernant justement la « justesse » de la décision. Enfin, ces questions correspondent à celles que divers locuteurs et allocataires, participant à un comité, pourraient se poser afin de trouver une réponse collective à leur dilemme éthique.

2. LA MAÎTRISE DES OPERATIONS DE LA GRILLE D'ANALYSE

Dans la première partie, nous avons présenté le contexte social et institutionnel dans lequel se situent les attentes à l'égard du renouveau de l'éthique professionnelle. Dans le cadre de nos sociétés démocratiques, l'éthique passe par le développement d'une autonomie responsable. La grille d'analyse qui vous est présentée dans cette section est, rappelons-le, un outil qui favorise *i)* la connaissance de votre mode de décision en éthique et *ii)* la réflexion critique sur votre héritage culturel et votre développement personnel.

Les dilemmes éthiques que nous devons résoudre dans notre vie personnelle ou professionnelle ne sont pas des dilemmes abstraits, inventés de toutes pièces par des pédagogues à des fins d'apprentissage. Ils sont plus ou moins tragiques, mais ils sont toujours éprouvants. Résoudre un dilemme éthique est une épreuve où nous faisons face à l'incertitude de l'action, à la tension conflictuelle de la décision et à la certitude que cette décision n'aura pas que des conséquences heureuses pour toutes les personnes impliquées. Cependant, si nous voulons voir plus clair dans nos décisions et atteindre un niveau de délibération qui accroisse notre liberté d'action, il faut apprendre à distinguer les différentes facettes de ces dilemmes et à évaluer systématiquement les différentes variables déterminantes de notre décision.

Le cheminement qui vous est proposé ici par la démarche éthique est personnel, même si le contexte demeure celui d'une décision collective, car toutes les personnes dans une équipe ou dans un groupe devront vivre avec leurs décisions. Comment prétendre favoriser le cheminement personnel avec un livre qui, par sa nature même,

est impersonnel et monologique ? L'interaction nécessaire à tout apprentissage dépend ici de vous, de votre désir de suivre cette démarche. Nous avons conçu ce manuel afin de favoriser votre apprentissage de manière graduelle. Nous vous proposons la démarche en trois temps pour maîtriser la grille d'analyse.

Tout d'abord, il faut comprendre comment utiliser la grille en question pour classer les informations diverses d'un dilemme éthique. Pour atteindre cet objectif, nous vous présenterons, dans la section 2.1, un cas fictif basé sur la vie professionnelle d'un travailleur social. Puisqu'il s'agit d'une grille permettant de recueillir et de traiter l'information se rapportant à une décision, nous vous proposons un modèle de fiche d'application comme support matériel à l'utilisation de la grille d'analyse. Nous vous présentons chacune des étapes de chaque phase de la même manière : d'abord nous exposons l'objectif de l'étape pour bien saisir non seulement le type d'information à repérer dans la grille, mais surtout la raison d'être de ce repérage; puis vous retrouverez l'opération logique ou la question dialogique qui permet de bien répertorier l'information pertinente et d'explicitier sur quelle raison repose la sélection des données ; ensuite nous illustrons l'application de l'étape en donnant une réponse fictive, créée à des fins pédagogiques, au cas de travail social; enfin, nous expliquons les principales difficultés éprouvées par des personnes lorsqu'elles appliquent la démarche à leur cas personnel. Ces précisions devraient faciliter votre compréhension et votre maîtrise de la grille pour l'appliquer à votre cas personnel.

À regarder une personne faire quelque chose, nous pensons souvent que nous pourrions le faire aisément. Cependant, ce n'est que lorsque nous avons à le faire nous-mêmes que nous nous rendons compte que la compréhension de quelque chose est différente de la maîtrise nécessaire à l'intégration dans la pratique. Pour vous permettre une meilleure intégration de votre compréhension des étapes, nous vous proposons un second exercice : la correction d'une grille d'analyse. Nous vous présenterons, à la section 2.5, la fiche d'application que nous avons rédigée d'un deuxième cas. Il s'agit ici d'un cas contrôle. Nous avons inscrit dans ce cas contrôle des renseignements qui ne correspondent pas toujours à l'opération logique ou à la question dialogique. Autrement dit, il y a des données non pertinentes dans la fiche. Vous devez les identifier, suggérer des corrections et, surtout, préciser la raison qui vous incite à juger impertinente

cette information ou formulation. Évidemment, certaines informations sont pertinentes. Nous avons donné à la fin de la section les réponses à l'exercice; elles vous permettront de contrôler votre apprentissage de la grille en question.

Enfin, la dernière étape de la maîtrise de la grille passe par l'application à un cas personnel, seul ou en équipe. Dans ce cas, il s'agit, pour optimiser la formation, de prendre un cas réel dans lequel vous êtes impliqué et d'utiliser la démarche pour réaliser une décision délibérée. Seul ce type d'exercice peut stimuler un développement personnel de connaissance de soi et de réflexion critique. Afin de faciliter le travail dialogique, nous avons précisé certaines de ses exigences.

2.1. Compréhension de la grille d'analyse - Le cas de Claude

Claude est un travailleur social qui oeuvre dans un organisme communautaire dévoué aux personnes polytoxicomanes. C'est dans ce contexte de travail professionnel de relation d'aide, où la misère humaine est présente sous diverses formes, que Claude est placé devant la situation suivante : Paul, qui est en processus de désintoxication, est accompagné par Claude. Récemment, il a appris qu'il est séropositif. Cause probable : l'utilisation de la seringue d'une autre personne. Paul vit avec une compagne qui l'aide à se sortir de sa toxicomanie. Lors d'une rencontre, Paul révèle à Claude qu'il est séropositif et il lui demande son soutien de professionnel pour l'accompagner dans cette nouvelle réalité qui bouleverse sa vie. Après quelques rencontres qui ont permis à Paul de dépasser le premier état de choc, Claude soulève enfin la question délicate des relations sexuelles avec son amie et aborde avec lui le sujet des rapports sexuels protégés afin d'éviter la transmission du VIH. Plus tard, il lui demande s'il ne serait pas préférable qu'il informe sa partenaire de son état. Mais la crainte de perdre son amie, la peur de la solitude, de l'abandon et du retour aux drogues, comme seul moyen de survie, empêchent Paul d'avouer son état à sa partenaire. Plus tard, il avouera même à Claude qu'il a déjà eu des rapports sexuels non protégés avec elle. Claude est secoué par cet aveu et il se met à réfléchir.

Voici le cas qui nous servira d'exemple dans cette section pour vous aider à comprendre la décision délibérée à l'aide de la grille d'analyse. Prenons la grille d'analyse telle que nous la retrouvons à l'annexe II et appliquons-la systématiquement à ce cas selon la procédure prévue : précision de l'objectif de l'étape; opération logique ou question dialogique nécessaire pour bien identifier, évaluer ou pondérer l'information; illustration dans le cas de Claude et présentation des difficultés éprouvées par certaines personnes lorsqu'elles remplissent la fiche.

LE TITRE DU CAS

Objectif

Il est bien évident que, si l'on donne un nom à un cas, cela sert d'abord à l'identifier. On peut identifier un cas, comme nous l'avons fait, par le nom de la personne qui est porteuse de la décision. Dans notre cas, il s'agit de Claude. Le nom renvoie alors au décideur. Si l'on veut mettre en valeur la profession concernée par le cas, on pourrait intituler le cas « travail social ». Par contre, il arrive souvent qu'un dilemme semblable se pose dans plusieurs professions. Le cas de Claude ici pourrait très bien être vécu par d'autres professionnels de la santé - psychologue, infirmière, médecin, etc. C'est pourquoi on conseille plutôt de donner un titre qui corresponde le mieux possible à la nature de l'acte envisagé. Cela ne sera pas simple au départ. En général, ce n'est qu'après avoir terminé l'étape 2, la formulation du dilemme, qu'il sera possible de trouver un titre qui corresponde vraiment au dilemme.

Opération logique ou question dialogique

Dans une situation comme celle de Claude, un ami ou un conseiller pourrait lui demander : « Quel est le genre de dilemme éthique auquel tu fais face ? » Identifier le genre de dilemme, c'est préciser le centre nerveux de la démarche de délibération. La vie professionnelle nous pose différents dilemmes, comme nous le montrent les codes de déontologie. Nous pouvons avoir affaire à la falsification de données, qu'il s'agisse de rapports d'évaluation de toutes sortes ou de rapports de recherche, tout comme nous pouvons envisager de tirer profit d'un

client vulnérable, que ce profit soit sur le plan économique ou sexuel. Et que dire de situations où nous pourrions être amenés à exercer notre profession dans des états psychologiques ou physiques pouvant nuire au rendement. Il y a aussi toutes les questions de signalement (dévoiler à quelqu'un d'autre une information privilégiée) qui sont à l'origine de plusieurs dilemmes éthiques.

Inscription dans la fiche d'application

cas: Claude et le signalement

Il est suggéré de désigner temporairement le cas par le nom du décideur ou par sa profession en attendant l'étape 2 qui va permettre d'identifier clairement le dilemme.

PHASE I PRENDRE CONSCIENCE DE LA SITUATION

ÉTAPE 1 Inventorier les principaux éléments de la situation

Objectif

Dans des situations de vie, il y a plusieurs éléments complexes qui forment la toile de fond de la situation. La première étape vise à discerner les principaux éléments de la situation, réelle ou fictive dans l'apprentissage, qui permettent de formuler le problème éthique. Les éléments retenus décrivent la situation et correspondent à ceux qui éveillent le doute sur la conduite à suivre. Ces éléments seront pondérés et évalués dans les étapes ultérieures par une analyse systématique. Il importe de les inventorier d'abord, afin d'être en mesure de bien formuler le dilemme éthique à l'étape 2.

Opération logique ou question dialogique

L'ami ou le conseiller pourrait poser la question suivante : « Quels sont les éléments essentiels de la situation ? » Lorsqu'une personne pose cette question, elle veut amener le groupe ou le décideur à

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

préciser les faits de la situation qui provoquent cette tension entre deux voies contradictoires qui caractérise tout dilemme. Parmi ces faits, certains peuvent être marqués d'incertitude, principalement lorsqu'il s'agit de décider à partir d'une expertise ou d'une projection dans le futur. Il faut donc repérer, à cette étape, les éléments majeurs de manière *i)* à sentir quels sont ces faits qui provoquent cette tension et *ii)* à bien montrer les faits qui sont marqués d'incertitude. Cette opération est importante car la manière que nous avons de poser un problème (*problem setting*) impose déjà un cheminement. Dans plusieurs situations, les équipes s'affrontent d'abord à ce niveau. Ne partant pas des mêmes éléments majeurs, nous ne nous entendons pas sur la manière de poser le problème ou le dilemme à résoudre. La différence de points de vue peut aussi porter sur des faits marqués d'incertitude. Par exemple, des personnes peuvent être en désaccord sur la valeur du pronostic d'un médecin dans une situation de cessation de traitement. Elles s'inquiètent et se demandent s'il n'y aurait pas une possibilité d'erreur.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique.

Dans une situation fictive comme celle de Claude, il faut occuper la position de Claude, c'est-à-dire se projeter dans cette situation professionnelle comme si nous étions Claude. Lorsque nous nous projetons dans un scénario comme celui-là, ce que nous inscrivons dans la fiche correspond à ce que nous pensons et ressentons. Évidemment, nous l'avons fait ici à des fins pédagogiques, pour vous aider à comprendre la démarche; il ne s'agit pas d'une « bonne réponse ». Vos réactions seront probablement différentes. Il faut les noter, car vous pourrez prendre mieux conscience de votre manière de décider et ainsi mieux comprendre ce qui fait diverger les points de vue sur une même question.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ÉTAPE 1. INVENTORIER LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE LA SITUATION

Quels sont les principaux éléments de la situation ?

1. *Comme professionnel je suis engagé dans un processus avec Paul.*
2. *Paul me confie qu'il est séropositif.*
3. *Paul me confie qu'il a eu des rapports sexuels non protégés avec son amie.*
4. *Paul ne peut pas avouer à son amie son état, ni prendre les moyens pour la protéger.*
5. *Son amie, si elle ne l'est pas déjà, risque d'être contaminée.*
6. *Est-ce que le diagnostic de la séropositivité de Paul est bien établi ?*

Les éléments retenus ici montrent bien le tiraillement de Claude dans cette situation. Il est un professionnel à qui l'on transmet une information privilégiée. Maintenant qu'il sait, il se demande quoi faire, étant donné que cette information pourrait aider quelqu'un. Mais toute cette situation dépend d'une chose : la séropositivité de Paul (fait marqué d'incertitude).

Difficultés éprouvées

À cette étape, certaines personnes seront tentées non pas de relever les faits de la situation, mais d'évaluer celle-ci ou même de proposer une décision. Par exemple, certains pourraient dire : « Paul est un irresponsable incapable de prendre ses responsabilités » ou bien : « Il faut absolument faire quelque chose, on ne peut pas laisser cela comme ça ». Il faut justement éviter toute évaluation et toute prise de décision hâtives. L'opération de l'étape 1 consiste tout simplement à noter les faits et à les présenter comme des faits marquants de la situation.

Il est quelquefois difficile de discerner les éléments essentiels d'une situation parce que nous ne portons attention qu'aux faits sur lesquels nous voudrions insister pour arriver à notre conclusion. Devant un dilemme, nous avons tous une solution spontanée. Dès que vous avez lu le cas de Claude, vous avez probablement choisi une option, dans votre for intérieur. Puisqu'il est difficile de nous distancier de notre décision spontanée, nous ne nous centrons souvent que sur les faits qui la soutiennent.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Le plus souvent, on ignore les faits qui sont marqués d'incertitude et qui, pourtant, sont cruciaux pour la décision. Dans le cas de Claude, Paul a pu lui dire qu'il était séropositif, mais on peut se demander si ce diagnostic a réellement été posé. Si cette donnée est fausse, il n'y a plus de problème. Par exemple, Paul aurait pu apprendre, après coup, que son ami Charles, qui lui avait prêté sa seringue un soir de « fête », est sidéen, et il en a conclu qu'il était séropositif. Il faudrait des tests de dépistage pour en être certain. Dans plusieurs dilemmes, nous sommes placés dans des situations où nos décisions dépendent d'avis professionnels. Plusieurs problèmes en bioéthique, par exemple les décisions relatives au choix de mourir (cessation de traitement, suicide assisté, euthanasie), dépendent de la valeur du diagnostic et du pronostic. Toute discussion sur ces données doit avoir lieu à l'étape 1, car ces éléments déterminent toute la problématique. Elle permet de cerner l'ampleur de l'incertitude à assumer dans la décision délibérée en éthique.

PHASE I PRENDRE CONSCIENCE DE LA SITUATION

ÉTAPE 2 Formuler le dilemme

Objectif

Dans cette étape, il s'agit d'énoncer clairement le dilemme d'action auquel nous sommes confrontés dans la situation. La formulation du dilemme est importante, car elle détermine le problème à résoudre. Lorsque la tension vécue dans la situation est bien exprimée dans l'étape 1, la formulation du dilemme devrait couler de source. Avec l'étape 2 s'achève la formulation du problème de décision en éthique que nous avons à résoudre.

Opération logique ou question dialogique

Pour nous aider à formuler le dilemme, quelqu'un pourrait nous poser les deux questions : « Est-ce que la situation nous confronte vraiment à un dilemme éthique d'action ? » « Si oui, le dilemme est-il formulé en termes d'actions générales qui s'opposent dans la situation ? ». Pour répondre adéquatement à notre interlocuteur, il faut bien saisir

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

la notion de dilemme en éthique, car, en l'absence d'accord sur cette notion, locuteurs et allocutaires risquent de ne pas se comprendre. Qu'est-ce qu'un dilemme en éthique ? Cette notion renferme deux composantes : le dilemme, d'abord, et sa relation avec l'éthique, ensuite. Un dilemme, selon le sens usuel, renvoie à l'idée d'alternative et de contradiction. Ainsi, la formulation du dilemme que nous retenons ici est celle qui oppose de façon contradictoire deux énoncés touchant l'action envisagée dans la situation. C'est pourquoi, dans la fiche d'application, nous précisons : Proposition A (faire quelque chose) et Proposition -A qui signifie la négation de A (ne pas faire ce qui est mentionné en A). Si toute décision concrète comporte un dilemme d'action, toute décision d'action ne pose pas nécessairement un dilemme éthique. Lorsqu'on regarde dans le réfrigérateur pour savoir ce qu'on va cuisiner pour le souper, on doit choisir. Mais ce choix qui nous conduit quelquefois au dilemme de faire à souper ou de commander quelque chose n'est pas forcément un dilemme éthique. Pourquoi ? Un choix d'action pose un dilemme éthique lorsque l'action envisagée entraîne des conséquences à la fois positives et négatives sur soi, autrui et son environnement. L'éthique, rappelons-le, a pour objet la régulation des rapports entre les humains. Or, ces rapports sont constitués, entre autres, par les actions issues de nos décisions.

Les deux questions de notre interlocuteur nous invitent à effectuer deux opérations logiques différentes. D'abord, il faut s'assurer que la situation nous confronte réellement à un choix entre deux actions contradictoires qui ont des conséquences à la fois positives et négatives sur soi, sur autrui ou sur l'environnement. Il faut donc démontrer que les éléments majeurs précisés à l'étape 1 conduisent au choix d'action dans ce dilemme éthique. De plus, il faut pouvoir nommer la catégorie générale d'action qui est envisagée. Rappelez-vous ce qui a été mentionné au sujet du titre d'un cas : le meilleur titre est celui qui correspond à la nature du dilemme d'action envisagée.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Si l'on revient aux éléments majeurs de la situation de l'étape 1, Claude constate que l'amie de Paul risque d'être contaminée si Paul ne dit rien. De plus, il sait que Paul a été incapable de dire à son amie qu'il était séropositif. Il sait aussi que le comportement sexuel de Paul peut la menacer. Claude pourrait peut-être protéger l'amie en question s'il osait lui dévoiler l'état de Paul. Par contre, il est lié par le secret professionnel. Quel est alors le dilemme d'action ? Quel acte pourrait-il poser ou ne pas poser dans la situation ? Prévenir l'amie de Paul ou ne pas la prévenir ?

ÉTAPE 2. FORMULER LE DILEMME

Mon dilemme est : Proposition A : *Je préviens l'amie de Paul.*

Proposition –A : *Je ne préviens pas l'amie de Paul.*

Difficultés éprouvées

Nous avons déjà précisé, dans les sections précédentes, l'orientation de notre démarche éthique en éthique appliquée qui nous incite à privilégier la délibération éthique dans le contexte d'une prise de décision en fonction de l'action à entreprendre dans une situation complexe. Pour plusieurs personnes, cette façon d'exposer le dilemme éthique est très différente de leur manière spontanée de considérer les problèmes éthiques. Pour elles, la première difficulté réside donc dans la formulation du dilemme en termes d'action envisagée. Pour certaines personnes, un dilemme éthique correspond à un dilemme entre des obligations ou devoirs moraux, et elles auront donc tendance à formuler leur dilemme en termes de devoir ou d'obligation. Par exemple, elles diront : « Est-ce que Claude doit (est obligé de) dévoiler l'état de Paul à son amie ? » Pour d'autres centrées sur les valeurs, le dilemme sera formulé conséquemment et pourra s'énoncer ainsi « Est-ce que la loyauté de Claude pour Paul passe avant la santé de son amie ? »

Pour d'autres, enfin, la difficulté provient du fait qu'elles ont tendance à poser les problèmes en fonction des moyens (modalités) d'action plutôt que du genre d'action à faire. Ainsi, ils ont du mal à distinguer la catégorie générale d'action du moyen précis à employer pour exécuter l'action. Certains auront donc tendance à formuler le

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

dilemme comme ceci : « Est-ce que Claude téléphone à l'amie de Paul ? » Une telle formulation risque de faire dériver la discussion sur la question du moyen plutôt que sur le problème éthique réel: prévenir ou non l'amie de Paul. En effet, il arrive souvent dans les discussions que nous passions beaucoup de temps à discuter du moyen plutôt que du genre d'action : « Non, il ne faut pas dire ça au téléphone, mais au bureau. » « Oui, mais le téléphone est anonyme... » Autrement dit, toute la discussion se focalise sur le moyen alors que le fond du problème n'est pas traité.

Rappelons enfin que le dilemme doit être un dilemme éthique, c'est-à-dire que l'action envisagée dans le dilemme aura des conséquences à la fois positives et négatives sur soi, sur autrui ou sur l'environnement. Lorsque le dilemme consiste en un choix d'actions qui n'ont de conséquences que sur soi, nous sommes devant un dilemme de préférence.

PHASE I PRENDRE CONSCIENCE DE LA SITUATION

ÉTAPE 3 Résumer la prise de décision spontanée

Objectif

On dit souvent que la nature a horreur du vide pour désigner que tout ce que l'on vide a tendance à se remplir immédiatement à moins de baliser le vide par des parois solides. Par analogie, on pourrait dire que l'humain a horreur de l'incertitude. Devant une situation problématique, il sera enclin à résoudre la difficulté selon sa structure décisionnelle héritée du passé et de son expérience. On admire souvent ces gens qui ont de l'intuition et qui, dans une situation d'urgence, posent les gestes requis sans hésitation. Cette tendance à résoudre, à partir de ce que nous sommes, les situations d'incertitude et de doute nous amène à prendre des décisions spontanées dès que nous faisons face à une situation problématique. Qui n'a pas, après avoir pris connaissance du cas de Claude, opté pour une voie d'action plutôt qu'une autre ? Spontanément, on dirait : « Moi, spontanément, j'aurais tendance à faire A, si j'étais à la place de Claude. » D'autres, spontanément, diraient le contraire. Dans une démarche éthique comme

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

celle-ci, où il s'agit de prendre conscience de notre mode décisionnel en éthique par la réflexion systématique, il est important d'identifier cette décision spontanée, car elle constitue le reflet de notre structure décisionnelle.

Opération logique ou question dialogique

«S pontanément, tu ferais quoi à la place de Claude ? » En équipe, il est souvent utile de faire un tour de table pour bien connaître et mesurer les différents points de vue qui seront exposés dans le processus de délibération collective. En effet, l'explicitation de sa décision spontanée et des principales raisons favorise le dialogue. Il est, en outre, possible de relever s'il y a déjà dans le groupe un consensus face à la résolution du problème ou non. Cela permet également de vérifier à quel degré les personnes s'entendent spontanément sur les mêmes raisons de choisir l'option en cause.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique.

ÉTAPE 3. RÉSUMER LA PRISE DE DÉCISION SPONTANÉE

Spontanément, je retiens la proposition : (encerclez) A ou -A

Qu'est-ce qui me fait dire que c'est réellement la meilleure option ?

Je ne peux accepter que l'amie de Paul soit une victime innocente dans cette histoire. J'ai tout fait pour que Paul comprenne, mais puisqu'il ne veut rien entendre, je parlerai à son amie. Elle pourra agir en conséquence.

Difficultés éprouvées

Il n'y a pas de difficultés à cette étape, puisqu'il s'agit de décrire notre réaction spontanée. Évidemment, toute cette démarche exige de la transparence : avec soi, d'abord, et avec les autres, ensuite. La dissonance, dont nous parlions précédemment, peut nous amener à ne pas dévoiler toutes nos raisons spontanées.

I				II				III				IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

PHASE I PRENDRE CONSCIENCE DE LA SITUATION

ÉTAPE 4 Analyser la situation des parties

Objectif

Avec l'étape 4, nous entamons des opérations d'analyse de la situation visant à assurer que nous avons en main toutes les informations nécessaires pour prendre la meilleure décision possible dans les circonstances. Puisqu'il s'agit d'analyser la situation, le travail consistera à discerner tous les éléments pertinents à une décision et à écarter les informations non pertinentes. C'est à l'étape 4 que nous allons répertorier deux catégories d'informations essentielles à une décision, soit les parties et les intérêts impliqués.

Dans un dilemme éthique, avons-nous précisé à l'étape 2, l'action envisagée aura des conséquences à la fois positives et négatives sur soi, sur autrui ou sur l'environnement. Puisque la tension vécue dans la situation vient du fait que l'action n'est pas neutre et que nous devons assumer personnellement les conséquences de nos actions, il est indispensable d'identifier avec précision *i)* d'abord quelles seront les personnes impliquées, y compris le décideur, les institutions ou les autres éléments de l'environnement qui pourront subir des conséquences de la décision et *ii)* la manière dont les conséquences les affecteront.

Opération logique ou question dialogique

Pour nous aider à identifier les personnes concernées par la décision, nous pouvons nous poser la question suivante : « Quelles sont les personnes qui pourraient me réclamer de justifier ma décision puisqu'elles en supporteront les conséquences ? » Cette interrogation reprend ce que différents éthiciens anglo-saxons ont désigné comme étant la théorie des actionnaires (*shareholders*). N'ayant pas oublié que l'éthique vise toujours la régulation de nos rapports humains, nous pouvons alors imaginer que tous les êtres humains possèdent une part dans cette coopérative de la vie planétaire, ce qui justifie de prendre part à la discussion et de remettre en question les décisions qui affecteront les autres actionnaires.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Le terme « intérêts » que nous utilisons pour désigner la nature de l'information à répertorier dans cette étape est emprunté au domaine juridique plutôt qu'au domaine économique. Par exemple, un ami peut très bien être victime d'un abus ou d'un bris de contrat et refuser de se défendre. Est-ce que je peux, moi, engager un avocat pour poursuivre la personne qui abuse ainsi de mon ami ? Non ! Pourquoi ? Tout simplement, répondra le juge, parce que je n'ai pas un « intérêt matériel » dans la cause. Comment le juge évalue-t-il cet intérêt dans la cause ? Par les conséquences du bris de contrat : ont intérêt dans une cause toutes les personnes qui risquent de tirer des avantages ou de subir des inconvénients du bris de contrat, autrement dit, seulement ceux et celles qui ont un « intérêt matériel » à défendre, intérêt qui se mesure en droit par un gain ou par une perte. Un créancier de mon ami pourrait, lui, tenter de faire quelque chose, puisqu'il a, contrairement à moi, un intérêt matériel dans la cause.

Cette étape 4 exige que l'on procède de la même manière qu'un juge, c'est-à-dire mesurer l'intérêt matériel des personnes impliquées par la décision de faire A ou -A, en tenant compte de celles que les conséquences positives et négatives affecteront, et en précisant la nature de ces mêmes conséquences.

Dans un premier temps, l'opération logique consiste, à partir des conséquences prévisibles de A et -A, à identifier les personnes qui seront touchées par la décision et la manière dont elles le seront.

Ensuite, il faut expliciter certaines caractéristiques des conséquences retenues. Dans une décision délibérée, en plus de différencier les conséquences directes et indirectes de l'action, on doit connaître le degré de probabilité que telle conséquence se produise. Ces deux caractéristiques des conséquences retenues permettent de cerner le degré d'incertitude de nos décisions.

Lorsque nous analysons une situation et que nous essayons de voir comment un choix d'action affectera une personne ou une institution, il est relativement simple de répertorier les conséquences directes, c'est-à-dire celles qui, dans les circonstances, découlent directement de l'action. Mais certaines conséquences de nos actions se manifesteront plus tard, à certaines conditions. La première caractéristique des conséquences situe donc l'action dans une chaîne de

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

causalité que nous devons comprendre. Par exemple, une action pourrait entraîner dans le temps de nouvelles conséquences si quelque chose d'autre arrivait. Plus une conséquence est éloignée dans le temps par rapport à l'action qui l'a entraînée, plus sa réalisation dépend de facteurs contingents, ce à quoi renvoient les « si ». Cette distinction entre conséquences directes (d) et indirectes (in) est importante, car elle servira de base pour évaluer les conséquences à l'étape 7, ce qui ne l'empêche pas d'être déjà utile pour nous aider à limiter la quantité d'information à retenir. Notre imagination peut être très fertile en « si », et les pires catastrophes sont quelquefois imaginables à partir d'une décision toute simple.

La seconde caractéristique importante des conséquences retenues est leur degré de probabilité. Dans quelle mesure la conséquence retenue risque-t-elle de se matérialiser ? Est-ce que telle conséquence est très probable (++), fort probable (+) probable (=) ou peu probable (-) ? La discussion sur les effets nocifs de la cigarette illustre bien l'importance des conséquences probables dans une décision. S'il est impossible de prédire que tel fumeur développera nécessairement un cancer ou une maladie cardiaque à cause de la cigarette, on peut démontrer qu'il est très probable qu'une personne qui fume une certaine quantité de cigarettes développera un cancer ou une maladie cardiaque. Mais jamais on ne peut dire que telle personne fera partie des statistiques.

Identifier ainsi le degré de probabilité des conséquences nous fournit un indicateur important sur les conséquences à retenir dans la prise de décision. Plus les conséquences sont probables, plus elles sont déterminantes pour la décision.

Il y a certes un lien entre les conséquences directes (d) et indirectes (in) et le degré de probabilité, car plus une conséquence est éloignée dans le temps, plus elle dépend d'autres facteurs et moins elle devient probable. Il est cependant important de distinguer les deux caractéristiques des conséquences, parce qu'elles jouent un rôle différent dans leur évaluation. En effet, la probabilité qu'une conséquence se produise est une chose très différente du risque que l'on est prêt à assumer en prenant une décision. Par exemple, chaque fois que l'on prend sa voiture, on assume le risque d'avoir un accident; de même, plus un fumeur fume, plus il assume le risque de souffrir

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

d'une maladie pulmonaire ou cardiaque. Il y a certains risques que nous sommes donc prêts à assumer, individuellement ou collectivement, tandis que d'autres, même s'ils sont peu probables, nous feront reculer. Le cas des manipulations génétiques des animaux soulève des questions du genre suivant : « Pouvons-nous créer des animaux nouveaux en modifiant leur code génétique et prendre le risque qu'ils s'échappent dans l'environnement ? » Les conséquences négatives pour l'environnement sont souvent très peu probables, soutiennent les spécialistes, mais sommes-nous prêts à prendre ce risque ? Même chose pour la personne chère qui est dans un état végétatif et sous respirateur artificiel ; en arrêtant le respirateur, nous savons pertinemment qu'elle va mourir. La question « Et si elle s'était réveillée de cet état ? » se posera toujours. Cette incertitude marque toujours la finitude de nos décisions. C'est pourquoi distinguer la probabilité des conséquences et leur caractère direct (d) ou indirect (in) permet de mieux identifier les risques que nous sommes prêts à assumer.

Une conséquence est directe lorsqu'on sait qu'en posant telle action elle se produira à coup sûr. Par contre, plusieurs des conséquences de nos actions dépendent d'autres facteurs et sont souvent conditionnelles à l'intervention d'une autre personne. Dans notre exemple, la possibilité d'une poursuite par l'ordre professionnel dépend de Paul. Va-t-il déposer une plainte ? L'évaluation de la probabilité d'une conséquence dépend ici de l'analyse de son caractère indirect.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique.

Dans toute décision, le décideur, comme il est la première partie impliquée, doit donc évaluer les conséquences sur lui-même. Dans le cas qui nous occupe, Claude sait aussi que d'autres personnes et d'autres institutions seront touchées par son action de dévoiler ou non l'information qu'il détient. Claude se demande alors : « Si je dévoile l'état de Paul à son amie, que risque-t-il de se produire (conséquences prévisibles) ? » En le sachant l'amie de Paul pourra peut-être se protéger à temps. Paul risque de se sentir trahi et de ne plus vouloir de moi comme accompagnateur. Est-ce que Paul pourrait se plaindre à l'Ordre

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

des travailleurs sociaux ? En y pensant bien, est-ce que toutes les personnes séropositives ne risquent pas d'être touchées si, moi, en tant que professionnel, je dévoile des renseignements confidentiels ? N'y a-t-il pas d'autres conséquences sociales plus étendues ?

L'identification des conséquences retenues qui sont classées dans les intérêts impliqués découlent de l'analyse suivante. Claude se demande : « Quelles sont les conséquences prévisibles qui m'affecteront en dévoilant ou non l'état de Paul à son amie ? » Connaissant très bien le tempérament vif de Paul, je dois m'attendre à une violente réaction négative pouvant aller jusqu'à la rupture de la relation d'aide. « Subir les foudres de Paul » et « L'arrêt de la relation professionnelle avec lui » apparaissent comme deux conséquences prévisibles. La première est directe et très probable, compte tenu de la nature excessive de Paul. Qu'en est-il maintenant de la seconde ? Est-ce que Paul va vraiment mettre un terme à la relation professionnelle ? Cette conséquence est indirecte, elle dépend de sa capacité à comprendre pourquoi Claude a jugé bon de prendre cette décision. Claude, comme tout décideur, doit évaluer le degré de probabilité que cette conséquence se matérialise. Cela fait partie d'un élément du risque dans une décision. Plus la probabilité est forte, plus on retiendra la conséquence dans les intérêts en jeu. Le même raisonnement logique conduira Claude à préciser si, compte tenu des autres personnes, il risque d'être accusé de transgresser son code de déontologie et d'en subir les sanctions importantes. Dans le contexte actuel, il ne croit pas qu'il pourrait être sanctionné.

D'après sa connaissance des personnes et des institutions, Claude doit également établir les conséquences prévisibles que peut avoir son geste sur elles. S'il se tait, l'amie de Paul risque d'être contaminée, tandis que, s'il lui parle, elle peut avoir des chances de se protéger contre le VIH. Dans cette seconde éventualité, il devient fort probable que Paul, en plus de mettre fin à la relation professionnelle d'aide, ne fasse plus jamais confiance à quiconque et s'enfonce encore plus profondément dans sa toxicomanie, résultat qui ne manquera pas d'avoir de graves répercussions. Conséquemment à cette décision, l'image des travailleurs sociaux ne risque-t-elle pas d'être ternie ? À cette question, Claude ne peut pas répondre, n'en sachant pas davantage sur son ordre qu'il n'est au courant des discussions sur de tels sujets. Toujours dans cette seconde possibilité, on peut se

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

demander si les personnes séropositives ne risquent pas, si on venait à généraliser une telle pratique, d'en venir à se méfier des professionnels de la santé au point de ne plus vouloir les consulter.

Les conséquences que Claude vient d'énumérer ici, par des opérations logiques ou des réponse aux questions dialogiques, permettent de bien identifier les parties impliquées dans le dilemme.

ÉTAPE 4. ANALYSER LA SITUATION DES PARTIES

Parties impliquées	Intérêts impliqués			
	Conséquences + et – Si A	Indices de probabilité et de causalité (++/+/=/-/) et (d/in)		Conséquences + ou – Si –A
Décideur : <i>Moi – Claude</i>	<i>Subir les foudres de Paul.</i>	(++/d)	(++/d)	<i>Ne pas subir les foudres de Paul.</i>
	<i>Mettre fin à la relation thérapeutique.</i>	(+/in)	(++/d)	<i>Poursuivre la relation thérapeutique.</i>
	<i>Aucune sanction de l'Ordre pour violation du secret professionnel.</i>	(+/in)	(++/d)	<i>Aucune sanction de l'Ordre pour violation du secret professionnel.</i>
Autrui : <i>L'amie de Paul</i>	<i>Pouvoir se protéger du vih.</i>	(+/d)	(++/d)	<i>Être contaminée par le vih.</i>
<i>Paul</i>	<i>Enfoncer dans sa toxicomanie.</i>	(=/in)	(++/d)	<i>Maintenir ses chances de s'en sortir.</i>
<i>Ordre des travailleurs sociaux</i>	<i>Pas identifiables actuellement.</i>			<i>Pas identifiables actuellement.</i>
<i>Les personnes séropositives</i>	<i>Augmentation de la méfiance envers les professionnels de la santé.</i>	(=/in)	(+/d)	<i>Maintien de la confiance actuelle envers les professionnels de la santé.</i>

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Difficultés éprouvées

Par définition, il n'est pas aisé d'analyser des situations complexes et c'est pourquoi nous éprouvons plusieurs types de difficultés dans l'analyse de la situation des parties.

Une première difficulté vient du fait qu'on oublie souvent l'objectif de l'étape 4, qui est d'analyser la situation des parties afin de ne retenir que les éléments pertinents à la décision. Lors d'un congrès récent, un conférencier nous expliquait que les membres de conseils d'administration étaient souvent inondés d'informations, de rapports et de tableaux de toutes sortes. Quelles informations dans tout ce fatras sont pertinentes à la décision à prendre ? Ils n'ont pas d'autre choix que de *i)* lire toute la documentation (ce qui prendrait des heures et des heures), *ii)* se fier au Bureau de direction ou *iii)* faire confiance à leur propre intuition.

La surinformation est quelquefois une stratégie utilisée pour empêcher un comité de prendre une décision autonome. En revanche, trop peu d'information risque de nuire à la décision en ne fournissant pas aux décideurs tous les éléments pertinents. Entre ces deux excès, il s'agit de viser l'équilibre en se concentrant, d'une part, sur les conséquences directes à très fortes probabilités et, d'autre part, sur les conséquences indirectes à fortes probabilités ou sur celles qui, sans avoir une forte probabilité de se réaliser, peuvent tout de même se produire et que nous jugeons préférable de ne pas négliger.

Une autre difficulté apparaît souvent lorsque certaines personnes se rendent compte que toute prise de décision dépend de l'évaluation par le décideur de la probabilité des conséquences de son action sur les autres. « Je pense, monsieur, disait un étudiant, que l'autre va réagir comme cela mais je n'en ai pas la certitude. Comment puis-je décider si je ne suis pas certain des conséquences ? » Cette réaction démontre bien qu'une des causes de l'incertitude de nos décisions réside dans notre ignorance des conséquences de nos actions sur les personnes. En fait, lorsqu'on décide, on parie sur nos perceptions. Les draveurs de jadis ne connaissent pas et ne pouvaient pas connaître les conséquences de la draye sur le lit des rivières, tout comme les premiers radiologues ne pouvaient soupçonner que leur travail était cancérigène pour eux-mêmes. C'est pourquoi le temps est le juge ultime de

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

la justesse de nos décisions. La réflexion sur les conséquences permet au moins de découvrir les raisons sur lesquelles nous nous appuyons pour retenir telles conséquences et les juger pertinentes à la décision.

Certaines personnes, férues de psychologie, ont tendance à chercher l'intérêt psychologique de la personne au lieu de l'intérêt matériel. Par exemple, elles énumèrent souvent les séquelles affectives que pourra subir la personne, comme se sentir déçue, frustrée, marquée, etc. Ces conséquences émotives, bien que réelles, ne constituent pas l'intérêt de la personne que nous recherchons, à moins que les conséquences affectives soient de nature à modifier les relations de la personne avec son entourage. La crise prévisible de Paul est retenue en tant que conséquence sur Claude, car il en sera éventuellement affecté.

PHASE I
ÉTAPE 5

PRENDRE CONSCIENCE DE LA SITUATION
Analyser la dimension normative de la situation

Objectif

Nos pratiques professionnelles, institutionnelles et sociales sont traversées par un ensemble de normes qui en tracent les balises. On parle de plus en plus de normativités² pour désigner la manière dont ces différentes normes sont intégrées dans la pratique, à tel point qu'elles constituent la matrice de décision spontanée. Dans une situation donnée, par exemple, l'importance d'une norme légale peut être tellement évidente que la normativité juridique écarte, pour le décideur, toute autre possibilité d'action. Mais il n'y a pas que les normes juridiques qui occupent une place importante, bien que cette place soit prépondérante dans une société de droit comme la nôtre. Ainsi, la culture d'un milieu renvoie au fait qu'un groupe ou un sous-groupe possède une façon particulière de voir et de régler certaines conduites en institution. Le fait d'appartenir à tel groupe d'employés ou d'occuper telle fonction nous inscrit dans un réseau associatif qui impose certaines règles. Cette mentalité se traduit souvent par des attentes de

2. L. Begin, « Les normativités dans les comités d'éthique clinique », dans M.H. Parizeau (dir.), *Hôpital et éthique*, Sainte-Foy, Presses de l'Université Laval, 1995, p. 32-57.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

certaines conduites aussi bien que par des interdictions. Manquer à ces règles implicites, jamais écrites, aura des conséquences sur les relations dans le travail.

L'analyse de la situation à l'étape 4 aura probablement déjà permis de cerner, par la crainte des sanctions de la loi ou du groupe, certains éléments normatifs liés à des sanctions ou à des représailles. Cependant, il ne faut pas croire que toutes les normativités sont nécessairement reliées à un système de punition ou de récompense. Certaines valeurs associatives, certains idéaux de pratique auxquels un groupe s'identifie peuvent être vécus comme guides nécessaires à la pratique, en raison de notre association au groupe donné.

Sur le plan plus personnel des systèmes de croyances religieux ou laïques, il est possible que le simple fait d'envisager l'une des actions A ou -A déclenche une réaction voisine de l'une des expressions suivantes : « Non, je ne peux pas faire ça, je ne pourrais plus me regarder en pleine face. » « Faire ça, c'est trahir mes convictions les plus profondes. » « Je me sentirais tellement coupable après que je ne peux pas envisager cela ! ». Ces expressions nous font comprendre que « le regret », « le remords » ou la « culpabilité » se manifestent au moment d'envisager une voie d'action possible.

Ces manifestations sont importantes, car elles nous ouvrent la voie sur deux phénomènes : la normativité morale (étape 5) et la base affective des décisions (étape 6). Plusieurs auteurs en morale ou en éthique, de même que toute la tradition britannique en droit, soutiennent que cette réaction émotive du regret, du remords, de la culpabilité ou celle plus positive de prendre conscience du caractère « choquant », « outrageux » ou « indigne » du geste indiquent la présence d'une obligation morale inscrite au fond de nous. La réaction émotive sert ainsi au rappel de cette obligation morale implicite que la réflexion peut mettre au jour.

Dans la mesure où notre système de croyance personnel est régi par une normativité morale, il devient important de rendre explicites les normes en cause, car elles devront être considérées dans la décision.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Opération logique ou question dialogique

Les trois interrogations suivantes, « Quel écart existe-t-il entre l'action envisagée et les règles légales ? », « Quel écart existe-t-il entre l'action envisagée et les normes ou attentes du milieu ? », « Quel écart existe-t-il entre l'action envisagée et les normes ou obligations morales véhiculées par mes croyances personnelles ? », permettent de situer l'action envisagée, A et -A, par rapport aux diverses normativités en cause dans la situation. Il ne faut pas oublier que le but de cette étape est de prendre conscience des normativités qui entrent en jeu. Comme nous l'avons dit précédemment, il existe plusieurs lois, plusieurs règlements, plusieurs règles implicitement liées à divers milieux ainsi que plusieurs croyances personnelles. Lorsqu'on recherche les éléments concernés par une situation, il s'agit vraiment de rechercher les normativités qui ont du poids, qui ont le pouvoir d'influencer notre décision.

Évidemment, le but de l'étape 5 n'est pas de dresser un inventaire de toutes les normativités existantes, mais plutôt de mesurer *i)* si l'action envisagée enfreint, ou risque d'enfreindre, une de ces normes « légales », « associatives » ou « morales » et, si tel est le cas, *ii)* de vérifier de quelle manière on perçoit cette violation éventuelle de la norme. Si l'on redoute les sanctions possibles comme *i)* les poursuites légales devant un tribunal régulier ou devant le comité de discipline ou *ii)* l'exclusion du groupe pour avoir transgressé une règle implicite, on devrait alors confirmer l'importance de ces normes dans la décision par la présence de conséquences négatives à l'étape 4. Si ce n'est pas la crainte des sanctions qui a un impact sur la décision, mais la force de la conviction de la valeur intrinsèque de ces normes, alors ces renseignements seront utiles à l'étape 7 pour nommer les valeurs en présence dans la décision.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape ainsi que de l'opération logique ou de la question dialogique.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ÉTAPE 5. ANALYSER LA DIMENSION NORMATIVE DE LA SITUATION

- Énumérer les dispositions légales et réglementaires en cause :
Le code de déontologie des travailleurs sociaux prévoit aux articles 3.06.01, 3.06.02, 3.06.03, 3.06.04. des obligations imposant le secret professionnel. Par contre, l'arrêt Tarasoff aux États-Unis a condamné un travailleur social qui savait que son client avait manifesté l'intention de tuer son épouse et qui n'a pas pris les moyens de le faire savoir à la future victime.
- Énumérer les règles non écrites du milieu en cause (le cas échéant) :
Dans le milieu de pratique, bien qu'on valorise le secret professionnel, il n'y a pas consensus sur la question.
- Énumérer les normes morales en cause (le cas échéant) :
Je me sens obligé d'aider autrui devant une menace grave pour sa santé ou sa vie. Je ne peux rester tout simplement là à ne rien faire : il faut que je fasse quelque chose.

Difficultés éprouvées

À l'étape 5, comme à l'étape 4, certaines personnes auront tendance à vouloir énumérer tous les articles de loi et toutes les normes possibles. S'il est important d'être méticuleux pour s'assurer que notre action n'enfreint pas de règles juridiques, associatives ou morales, il ne faut pas oublier qu'il s'agit de cerner, dans cet ensemble, celles qui ont un poids (pondération) dans la décision. D'autres personnes, plus expéditives, ne retiendront que ce qui leur apparaît, à première vue, avoir du poids dans la décision sans faire un effort de distanciation pour s'assurer de faire le tour de l'ensemble des normativités.

Pour les personnes vivant dans des systèmes de croyances instituées en religion, l'étape 5 devrait permettre de situer leur décision à l'égard des normes officielles. Ainsi, elles découvriront l'écart qui existe entre les normes qui leur sont personnelles et celles plus officielles véhiculées par l'instance religieuse. Il ne sert à rien d'énoncer les normes officielles - comme celle de l'Église catholique, en matière d'avortement, de contraception ou sur le caractère sacré de la vie, par exemple - si on ne saisit pas jusqu'à quel point cette normativité peut

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

influencer la décision en cause et, en certaines circonstances, la limiter. L'écart dont il est question ici n'est pas différent de celui qui existe entre les normes juridiques de la société et leur intégration comme normativité au regard de notre conduite éventuelle.

Il ne faut pas oublier qu'il ne s'agit, à cette étape-ci, que d'énumérer le plus clairement possible les diverses normativités qui traversent effectivement le processus de décision pour la situation en cause. Ce n'est ni le lieu de justifier l'importance de ces normativités, ni celui de décider à partir d'elles. Il est important, puisque nous voulons favoriser la prise de conscience du modèle de décision, d'offrir une grille d'analyse qui permette aux personnes dont les décisions se prennent à partir de systèmes de croyances de pouvoir spécifier ces obligations morales.

2.2. Que signifie clarifier ses valeurs ?

La première phase de la décision délibérée nous a permis de situer le contexte de la décision principalement par l'analyse des conséquences prévisibles, positives et négatives de l'action envisagée dans le dilemme, pour différentes personnes. Elle nous a aussi permis de cerner l'ensemble des normes et des obligations, légales, associatives et morales, qui influencent la décision. La phase II nous invite à poursuivre notre réflexion sur la composante affective qui, cette fois, est la source de notre motivation d'agir. Tout dilemme en éthique est marqué par une tension qui apparaît dans les comportements comportant l'alternative suivante : faire A ou -A. Cette tension se manifeste sur le plan affectif par un conflit entre deux motivations : celle qui nous pousse à faire A et celle qui nous pousse à ne pas faire A.

La valeur occupe une place privilégiée dans un modèle de décision délibérée, puisqu'elle est la principale composante du caractère intentionnel de l'action. Nous pouvons analyser une action, soit comme un événement qui se produit, soit comme le résultat d'un choix réfléchi. Dans le premier cas, l'action ou le geste est analysé comme tout autre phénomène naturel: c'est un événement qui se produit dont on recherche les causes. La recherche sert à expliquer

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

l'action humaine, comme on expliquerait le phénomène du mouvement d'une balle de billard, sans faire appel à un facteur décisionnel, humain. Il existe des explications psychologiques qui soutiennent effectivement que certains éléments sont déterminants de l'agir humain tout comme les instincts le sont du comportement animal. Par contre, dans le second cas, dès que l'on postule une liberté d'action, une possibilité de choix, on estime que l'être humain agit avec une intention, une visée. C'est d'ailleurs le sens fort d'une question comme celle-ci : « Pourquoi as-tu fait cela ? » qui cherche à savoir quelle était l'intention, la visée de l'action. Alors que l'analyse d'un événement se fait par la relation de causalité, qui fixe les causes de l'effet, l'analyse de l'intentionnalité part de l'action comme moyen d'atteindre ou d'actualiser une fin. À la question : « Pourquoi as-tu fait cela ? » on peut répondre : « Pour te faire plaisir, parce que je t'aime. » La raison de l'action, la fin visée par l'action était de « faire plaisir à l'autre ». Malheureusement, il peut arriver que l'on pose un geste dans une intention louable mais son effet est tout à fait contraire.

L'exemple de cette réponse à l'interlocuteur nous permet de mieux comprendre la complexité de la notion de valeur. Dans la relation intentionnelle, la valeur est la finalité visée par le geste. L'action est, par conséquent, un moyen pour rendre actuelle la valeur. Dans l'exemple cité plus haut, l'action était un moyen choisi par une personne dans le but de faire plaisir à une autre personne et cette personne ne désirait que faire plaisir dans le but de rendre actuel son amour pour l'autre. Les expressions « Faire quelque chose par amour » et « Faire quelque chose par amitié » indiquent que l'amour ou l'amitié est cette valeur visée, autrement dit, la finalité de l'action. Ces valeurs, amour et amitié, agissent dès lors, dans la décision, comme finalités visées par l'action. La place de la valeur dans la structure intentionnelle de l'action pourrait se comparer à une intersection de deux artères principales : celle de la motivation d'agir (le rapport à soi) et celle du partage du sens de l'action (le rapport à l'autre).

Décider, ce n'est pas seulement considérer des possibilités d'action, c'est en choisir une qui se concrétisera. Une décision qui ne se traduit pas par un geste n'est pas, du point de vue envisagé ici, une décision réelle. En effet, la motivation est une partie intrinsèque

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

de la décision effective, sinon on décide dans l'abstrait. La motivation d'agir dépend ainsi étroitement de la force affective accordée à la valeur dans notre structure psychique. Plus on tient à une valeur ou plus une valeur nous tient, plus on agira pour l'actualiser. Cela aide à comprendre pourquoi la valeur de l'« excellence » a été mise en avant, depuis plusieurs années, comme valeur mobilisatrice dans le domaine du travail, car son actualisation exige l'augmentation de la performance tant en qualité qu'en quantité. La carence de cette valeur entraînait, selon les études, la baisse de productivité dans tous les domaines.

Clarifier les valeurs conflictuelles dans la résolution d'un dilemme, c'est donc arriver à nommer le plus clairement possible la finalité de l'action envisagée. Nommer la fin visée n'est pas une opération uniquement introspective, car son expression nous inscrit dans la relation à l'autre et nous ouvre au partage du sens de l'agir. Seule la valeur visée permet de comprendre le sens du geste : ce qu'il signifie et ce qui le motive. Ce sens n'est pas seulement solitaire, il peut devenir solidaire. En effet, le sens ainsi exprimé par la valeur peut être partagé par toutes les personnes impliquées dans la décision. En partageant la valeur mobilisatrice de la décision, les personnes impliquées peuvent comprendre les raisons d'agir, même si certaines en subissent des conséquences négatives. Dans plusieurs institutions, l'élaboration d'un code de valeurs partagées est issue de la volonté commune d'un groupe de décrire les valeurs mobilisatrices qui guideront les décisions des membres de ce groupe.

La clarification des valeurs conflictuelles de la situation exige une relecture de l'ensemble de la situation, notamment des étapes 4 et 5, afin d'évaluer les conséquences et d'identifier les valeurs actualisées par les normativités pour mettre en relief les valeurs qui s'opposent dans le dilemme. La tension propre au dilemme apparaît alors comme un double conflit visant la motivation et le sens de l'action. Cette réflexion sur les valeurs mobilisatrices nous invite à mieux cerner notre mode réel d'évaluation lors d'une décision.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

PHASE II CLARIFIER LES VALEURS CONFLICTUELLES DE LA SITUATION

ÉTAPE 6 Identifier les émotions dominantes dans la situation

Objectif

Résoudre un dilemme éthique dans la vie personnelle, professionnelle ou institutionnelle n'est pas un exercice abstrait. Être contraint de trouver une solution qui aura des conséquences négatives sur des personnes est sans conteste une situation difficile. Tout dilemme éthique se vit d'ailleurs comme une épreuve où la sensibilité et la structure affective sont les premières concernées. La tension émotive témoigne du degré de difficulté de la décision où craintes, remords, regrets, frustrations côtoient la sympathie, la tendresse, la joie. Comme nous l'avons vu, la motivation d'agir prend racine dans la structure affective; c'est pourquoi il est important d'identifier les émotions dominantes dans la situation, car elles peuvent être révélatrices de la manière d'évaluer les différents aspects de la situation. D'une part, les émotions dominantes peuvent déjà avoir teinté la première phase, notamment lors de l'analyse des conséquences. Par exemple, une personne très craintive peut avoir tellement peur des conséquences négatives de son action qu'elle n'a retenu que celles-ci à l'étape 4. Autrement dit, elle n'a considéré que cet aspect, conformément à sa crainte. Au contraire, des personnes sûres d'elles et sans craintes n'auront retenu que les conséquences positives de l'action. D'autre part, la structure affective est la source de la motivation. Les affects ou émois ressentis indiquent un chemin permettant d'identifier et de nommer les valeurs dans la situation.

Opération logique ou question dialogique

Voici quelques questions qui illustrent la nature de l'information recherchée à cette étape : « Dans quelle mesure telle émotion dominante biaise ta lecture de la situation? », « Est-ce que tu n'exagères pas un peu ? », « Est-ce que cette émotion dominante indique une valeur importante dans la situation? »

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

La première question nous oblige à faire une réflexion critique sur la phase I, plus précisément sur l'analyse des conséquences (étape 4) et sur l'inventaire des normativités (étape 5). Mais d'abord, qu'est-ce qu'une réflexion critique ? C'est un moment d'arrêt et de retour sur une activité, ici l'opération de la phase I, afin de vérifier si elle a été accomplie de la meilleure façon possible. Puisqu'une émotion dominante peut biaiser notre lecture des événements, il est important de contrôler les données si nous voulons nous y appuyer pour bien délibérer par la suite. La dernière question nous invite à réfléchir sur le lien qui existe entre les émotions dominantes et la source de notre motivation qui se manifestera dans les valeurs impliquées dans la situation. Nous avons déjà vu que plus une personne éprouve de regret, de remords et de culpabilité devant un choix, plus cette personne véhicule des valeurs qui lui interdisent certaines conduites. Cette identification des émotions dominantes sera très utile à l'étape 7 où nous devons nommer les valeurs conflictuelles dans la situation.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique.

ÉTAPE 6. IDENTIFIER LES ÉMOTIONS DOMINANTES DANS LA SITUATION

a) Quelles sont les émotions dominantes vécues dans la situation ?
*J'ai peur que l'amie de Paul soit contaminée. Si cela arrivait, je me le reprocherais toute ma vie.
J'ai peur aussi pour Paul. Que va-t-il lui arriver s'il prend ça mal ?*

b) Rôle des émotions dans la délibération

- Réflexion critique : est-ce que ma lecture de la situation (étapes 4 et 5) est influencée par une émotion dominante qui en fausserait l'analyse ?
C'est vrai que j'ai peur des conséquences de mon action sur l'amie de Paul bien plus que pour lui. J'ai moins peur pour moi dans cette situation que pour les autres, j'en suis conscient.
- Source de valeurs : est-ce que ces émotions donnent des indications sur les valeurs en présence ?
Par contre, je réalise que j'éprouve à l'avance le remords que j'aurais si l'amie de Paul devenait séropositive parce que je n'ai rien fait. Il y a quelque chose, là, d'intolérable pour moi.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Difficultés éprouvées

Nous retrouvons à cette étape, comme dans les autres, les personnes qui écrivent trop peu et celles qui écrivent beaucoup trop. Il ne faut pas oublier que cette grille d'analyse vise à faciliter le processus d'identification des éléments importants, de ceux qui ont du poids (pondération) dans la décision. Une situation de dilemme éveille plusieurs émotions et sentiments. Plus une personne est près de son univers affectif, plus elle a tendance à identifier les émotions en cause. Par contre, plusieurs personnes, peu habituées à réfléchir à leurs sentiments, à les voir à l'œuvre dans leur décision de vie, auront tendance à identifier de vagues émotions sans nécessairement relever celles qui sont les plus agissantes dans la situation.

De plus, il est difficile de faire une réflexion critique, car cela peut nous remettre en cause. C'est pourquoi certains ont tendance à répondre automatiquement : non, aucune émotion n'influence la lecture de la phase I. Il ne faut pas oublier qu'il s'agit d'une démarche éthique et non d'un simple exercice théorique. Seul l'effort de la distance critique peut être source de changement.

Puisque l'identification des émotions dominantes ouvre la voie à l'identification des valeurs en présence dans la situation, il arrive souvent que la réflexion sur les émotions conduise certaines personnes à nommer des valeurs précises à cette étape. Comme ces valeurs paraissent directement associées aux émotions, elles peuvent être identifiées, ici, mais il sera important de les adjoindre à celles que permettront de découvrir les opérations de l'étape suivante.

**PHASE II CLARIFIER LES VALEURS CONFLICTUELLES
DE LA SITUATION**

ÉTAPE 7 Nommer les valeurs agissantes dans la situation

Objectif

Identifier les valeurs agissantes dans la décision et trouver le nom qui les désigne le mieux constituent les objectifs de cette étape de délibération. Avec l'étape 7, nous avançons dans le processus même de la délibération, puisque nous procédons à l'évaluation et à

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

la pondération des divers éléments de la situation. Si la phase I avait pour objectif d'identifier le plus clairement possible les faits, la phase II les reprend, cette fois, dans le but d'éliminer certains éléments non déterminants de la décision (pondérer l'importance dans la décision) et d'évaluer les éléments retenus (leur attribuer une valeur).

Pour être pertinente, une décision doit tenir compte de plusieurs éléments sans toutefois leur accorder la même importance dans la délibération. Dans une décision, certains éléments auront plus de poids que d'autres et feront pencher la balance. Il faut donc, dans un premier temps, éliminer les éléments qui ont le moins de poids dans la décision. Ensuite, on attribuera une valeur aux différents éléments retenus. Deux processus, entre autres, favorisent la nomination des valeurs : l'attribution d'une valeur aux conséquences positives et négatives retenues et l'attribution d'une valeur à une norme retenue. Il ne faut pas oublier que cette attribution de valeurs vise à nommer celles qui sont agissantes dans la situation car elles sont mobilisatrices de l'action. Nous sommes loin ici d'un catalogue de valeurs générales, abstraites et purement idéales.

Opération logique ou question dialogique

Sur le plan dialogique la question est simple : « Quelles sont les valeurs agissantes dans la décision, autant celles qui sont orientées vers toi que vers autrui ? » Plusieurs opérations sont nécessaires pour répondre à cette question puisque, comme nous l'avons mentionné dans l'objectif de l'étape 7, nous devons pondérer certaines données pour en éliminer quelques-unes et ensuite attribuer une valeur à celles que nous avons retenues.

À la phase I, nous avons relevé deux types de données : les conséquences prévisibles de la décision sur soi et sur autrui et les normes impliquées dans la décision. Les opérations logiques nécessaires à l'élaboration de la réponse à la question posée varient selon la nature des données à pondérer et auxquelles on attribue une valeur.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

- NOMINATION DES VALEURS FINALES ATTRIBUÉES AUX CONSÉQUENCES POSITIVES ET NÉGATIVES RETENUES

Pour réaliser cette première partie de l'étape 7, il faut revenir aux informations inscrites dans la fiche d'application de la grille d'analyse à l'étape 4. Plusieurs conséquences prévisibles, positives et négatives, affectant soi et autrui ont été analysées. Est-ce que toutes ces conséquences ont le même poids dans la décision à prendre ? Autrement dit, il faut évaluer l'importance réelle d'une donnée dans la décision. Pour chacune d'elles, il faut mettre en balance les conséquences relatives. Si nous pensons que tel élément pourrait être absent sans que cela diminue la tension dans la décision, nous tenons là un indice pour l'éliminer. Un autre indice nous vient de l'étape 6 (les émotions dominantes identifiées). La réaction affective peut en effet servir de guide pour faire ressortir ce qui est important dans la décision. La crainte des conséquences négatives sur soi ou sur autrui révèle l'importance de ces conséquences dans la décision, comparativement à d'autres éléments. Les conséquences positives et négatives retenues recoupent la tension vécue dans le dilemme. On souhaiterait voir se réaliser telles conséquences positives pour soi et pour autrui, en même temps qu'on déteste l'idée de voir telles conséquences négatives se réaliser. Or, dans la situation, décider, c'est souvent opter pour l'une des deux séries de conséquences. Toutes les conséquences inscrites à l'étape 4 qui n'ont pas de poids dans la décision sont écartées de l'analyse subséquente.

Une fois que toutes les conséquences sur soi et sur autrui ont été soupesées, celles retenues feront l'objet d'une attribution de valeur. Pour accomplir cette opération, il faut se rappeler la définition de la valeur que nous proposons ici : « La valeur est un élément de la motivation effective, permettant de passer de la décision à l'acte. Elle constitue la fin visée par l'action envisagée dans la décision, et se traduit verbalement comme raison d'agir et comme sens de l'action en créant une ouverture au partage de sens pour toutes les personnes impliquées par la décision. » Pour nommer la valeur associée aux conséquences positives ou négatives reconnues comme déterminantes dans la décision, nous devons procéder à l'analyse de la finalité des actions, autrement dit, rechercher la dernière fin visée par l'action. Par exemple, un professeur demande souvent à ses étudiants : « Pourquoi suivez-vous mon cours ? » Comment répondre

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

à cette question sur la finalité du choix du cours, sinon en affirmant que suivre ce cours est un moyen pour atteindre un autre but. Diverses raisons sont invoquées, selon le choix des étudiantes et des étudiants. Le choix de cours peut avoir été fait dans le but d'obtenir aisément une bonne note dans un cours (« On m'a dit que c'étaient trois crédits de donnés avec A assuré. ») Le but du choix, la valeur visée, ici, c'est la réussite garantie. Pour une personne, cette valeur peut être la valeur vraiment agissante dans la décision. Pour d'autres personnes, c'est différent. Le choix du cours peut être basé sur le désir d'acquérir les compétences nécessaires au futur travail. La valeur visée est alors différente : c'est la recherche de la compétence professionnelle qui est mobilisatrice. Pour d'autres, la valeur visée se situe dans un horizon plus vaste. C'est le cas, par exemple, de la personne qui choisit un cours tout simplement pour terminer son programme, ce qui lui permettra d'entrer sur le marché du travail, situation qui lui procurera, espère-t-elle, salaire, réalisation de soi, reconnaissance ou pouvoir.

Par ces divers exemples, nous voyons que, pour nommer une valeur associée à une conséquence positive ou négative, on doit partir de chacune de celles retenues à l'étape 4 et se demander si l'on désire que cette conséquence arrive ou non. L'identification de la valeur transite ici par la relation entre le moyen et la fin. Une action est un moyen pour atteindre une fin qui, elle, peut servir à l'atteinte d'une autre fin. Ce n'est que lorsque la fin est désirée pour elle-même que la valeur finale est trouvée : la valeur finale est toujours recherchée pour elle-même.

**NOMINATION DES VALEURS ACTUALISÉES
PAR LES NORMES RETENUES**

Il n'y a pas que les conséquences prévisibles de nos actions qui déterminent une décision. L'écart potentiel entre l'action envisagée et les normes intervenant dans la situation affecte aussi la délibération, tant en ce qui a trait à la pondération qu'à l'identification des valeurs agissantes dans la décision. Il ne faudrait pas confondre ici deux rapports différents de l'action envisagée avec les normes inventoriées à l'étape 5. Lorsqu'une action viole une norme légale ou associative, il y a possibilité de sanctions. Celles-ci peuvent être officielles; en voici trois exemples : *i)* passer devant un comité de discipline en

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

déontologie professionnelle; *ii*) faire l'objet d'une enquête dans le milieu du travail pour avoir manqué au code d'éthique; *iii*) subir des pressions du groupe, harcèlement et critiques, pour avoir enfreint une règle implicite. Les sanctions possibles font partie de l'analyse des conséquences prévisibles de l'action. L'intensité de la crainte des sanctions, dans une décision qui violerait une norme légale ou associative, est pondérée comme les autres conséquences à l'étape 4.

L'opération logique visée à ce stade consiste à identifier les valeurs associées aux diverses normes (légales, associatives ou morales) qui sont inévitables dans la situation. Il faut bien évaluer de quelle manière l'écart entre l'action envisagée et les normes intervient dans la prise de décision, car les normes n'ont pas toutes le même poids dans celle-ci. Par conséquent, encore une fois, il faut partir des normes retenues et se demander quelle est leur importance réelle dans la décision. Certaines seront éliminées, n'étant pas déterminantes dans la motivation d'agir, tandis que d'autres, les normes inévitables, s'imposeront au coeur du dilemme. Reprenons le cas de Claude pour illustrer ce fait. Si Claude prévient l'amie de Paul (le signalement), il manque au secret professionnel prévu dans son code de déontologie. Il se peut que Claude ne craigne pas les sanctions, mais que le bris du secret professionnel le dérange. Dans ce cas, l'obligation au secret professionnel n'est plus vue envisagée sous l'angle des sanctions possibles, mais sous celui de la valeur associée à l'obligation.

En théorie éthique, on dit souvent que la valeur fonde l'obligation ou la norme, et qu'en ce sens toute norme sert à actualiser une valeur. C'est juste, et comme une valeur est générale et source de motivation, on peut comprendre que le comportement rendu obligatoire par une norme soit associé à une valeur générale mobilisatrice de l'action énoncée dans l'obligation. L'obligation légale ou associative a du sens parce que la personne est consciente que la valeur actualisée par la norme est une valeur agissante pour elle dans la situation.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique. L'inscription dans la fiche d'application exige que l'on procède à partir des étapes 4 et 5 et selon des opérations logiques différentes pour chacune

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

des étapes afin de bien identifier les valeurs agissantes dans la situation. Ainsi, nous allons reprendre la fiche d'application de l'étape 4, exécuter ensuite l'opération logique pour répondre à la question dialogique et remplir la partie correspondante de la fiche de l'étape 7. Nous procéderons ensuite de la même manière avec l'étape 5.

Voici les inscriptions de Claude dans sa fiche d'application à l'étape 4.

ÉTAPE 4. ANALYSER LA SITUATION DES PARTIES

Parties impliquées	Intérêts impliqués			
	Conséquences + et – Si A	Indices de probabilité et de causalité (++/+/=/-/-) et (d/in)		Conséquences + ou – Si –A
Décideur : <i>Moi – Claude</i>	<i>Subir les foudres de Paul.</i>	(++/d)	(++/d)	<i>Ne pas subir les foudres de Paul.</i>
	<i>Mettre fin à la relation thérapeutique.</i>	(+/in)	(++/d)	<i>Poursuivre la relation thérapeutique.</i>
	<i>Aucune sanction de l'Ordre pour violation du secret professionnel.</i>	(+/in)	(++/d)	<i>Aucune sanction de l'Ordre pour violation du secret professionnel.</i>
Autrui :				
<i>L'amie de Paul</i>	<i>Pouvoir se protéger du vih.</i>	(+/d)	(++/d)	<i>Être contaminée par le vih.</i>
<i>Paul</i>	<i>Enfoncer dans sa toxicomanie.</i>	(=/in)	(++/d)	<i>Maintenir ses chances de s'en sortir.</i>
<i>Ordre des travailleurs sociaux</i>	<i>Pas identifiables actuellement.</i>			<i>Pas identifiables actuellement.</i>
<i>Les personnes séropositives</i>	<i>Augmentation de la méfiance envers les professionnels de la santé.</i>	(=/in)	(+/d)	<i>Maintien de la confiance actuelle envers les professionnels de la santé.</i>

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Voici les opérations logiques de Claude reliées aux données de l'étape 4. Il commence par les conséquences sur lui et poursuit avec celles affectant autrui.

- SUR SOI

Si j'examine l'ensemble des conséquences positives et négatives sur moi, je me rends compte que je serai très affecté si Paul rompt la relation professionnelle. Je désire donc que cette relation professionnelle continue, mais pourquoi ? Qu'est-ce que je vise par le maintien de la relation professionnelle ? (Questionnement moyen > fin.) La réussite de l'intervention bien sûr, soit la réhabilitation de Paul. Mais, même si Paul ne se réhabilitait pas, cela ne diminuerait pas le sens de mon action professionnelle. Donc, la réussite n'est pas la valeur visée. Je dirais plutôt que je cherche à me réaliser dans cette profession. La réalisation de soi m'apparaît comme étant ici la valeur mobilisatrice.

Subir les foudres de Paul me dérangerait certainement, mais ce n'est pas ce qu'il y a de plus déterminant dans ma décision. Quant aux sanctions possibles pour violation du secret professionnel, il est évident que j'en tiens compte. Mais j'ai déjà estimé qu'elles étaient peu probables et si jamais elles devaient m'être imposées, je risquerais au pire d'être réprimandé, si je me fie aux décisions habituelles du comité disciplinaire dans des cas semblables. Autrement dit, la sanction ne joue pas un rôle crucial dans ma décision.

- SUR AUTRUI

Il est clair, pour moi que je ne veux pas que l'amie de Paul soit contaminée. Cette conséquence est à éviter parce qu'elle signifie pour une personne la perte de la qualité de vie; c'est un bien important pour toute personne et ma décision peut mettre en péril cette qualité de vie.

Il est clair aussi que ma décision altérera la vie de Paul et cela me préoccupe. La qualité de vie de Paul est en jeu ici tout comme celle de son amie.

Je ne voyais pas, à l'étape 4, l'importance de ma décision au regard de l'ordre professionnel, mais je ne peux pas ignorer que le bris d'un secret professionnel peut susciter de la méfiance chez les futurs clients. Le respect de la confidentialité des informations est un

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

moyen d'atteindre et de maintenir la confiance des clients dans leur personne-ressource professionnelle. Dès lors, la confiance apparaît comme étant la valeur agissante.

Je peux donc inscrire ceci dans la première partie de la fiche d'application de l'étape 7 :

ÉTAPE 7. NOMMER LES VALEURS AGISSANTES DANS LA DÉCISION

- a) Quelles sont les valeurs finales associées aux conséquences positives et négatives retenues ?
- i) Sur soi : *réalisation de soi dans l'activité professionnelle.*
 - ii) Sur autrui : *la qualité de vie de l'amie de Paul,*
la qualité de vie de Paul,
la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé.
- b) Quelles sont les valeurs actualisées par les normativités retenues ?
- i) Par les normativités juridiques :
 - ii) Par les normativités du milieu :
 - iii) Par les normativités morales :

Ayant terminé l'identification des valeurs finales associées aux conséquences de sa décision sur lui et sur autrui, Claude procède à l'identification des valeurs associées cette fois aux normativités. Cette identification exige de partir des données inscrites à l'étape 5. Voici ce que Claude a inscrit à cette étape :

ÉTAPE 5. ANALYSER LA DIMENSION NORMATIVE DE LA SITUATION

- Énumérer les dispositions légales et réglementaires en cause :
Le code de déontologie des travailleurs sociaux prévoit aux articles 3.06.01, 3.06.02, 3.06.03, 3.06.04. des obligations imposant le secret professionnel. Par contre, l'arrêt Tarasoff aux États-Unis a condamné un travailleur social qui savait que son client avait manifesté l'intention de tuer son épouse et qui n'a pas pris les moyens de le faire savoir à la future victime.
- Énumérer les règles non écrites du milieu en cause (le cas échéant) :
Dans le milieu de pratique, bien qu'on valorise le secret professionnel, il n'y a pas consensus sur la question.
- Énumérer les normes morales en cause (le cas échéant) :
Je me sens obligé d'aider autrui devant une menace grave pour sa santé ou sa vie. Je ne peux rester tout simplement là à ne rien faire : il faut que je fasse quelque chose.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

La deuxième partie de l'étape 7 requiert d'identifier les valeurs actualisées par les normativités retenues comme influantes dans la décision. Voici l'analyse de Claude.

L'attribution des valeurs aux conséquences positives et négatives m'a permis de voir que les normes déontologiques n'affectent ma décision que si je songe aux conséquences sur moi, et j'en ai déjà disposé dans la pondération des conséquences. Quant aux règles du milieu, elles ne sont pas inévitables dans ma décision. Restent donc les normes morales. Il me semble que je suis obligé de faire quelque chose pour l'amie de Paul. C'était clair à l'étape 6: je me sentirais vraiment coupable si je ne faisais rien et qu'elle devenait séropositive par la suite. Mais quelle est la valeur qui fonde cette obligation d'aider l'amie de Paul ? Ou, plus précisément, quelle est la valeur que j'actualiserais en respectant cette obligation d'aider l'amie de Paul ?

L'entraide certainement, mais ce n'est pas là la valeur finale. Mon acte d'altruisme s'appuie sur une valeur plus mobilisatrice. A bien y penser, c'est la qualité de vie de l'amie de Paul que je veux assurer par le respect de cette obligation morale.

Après avoir fait cette analyse, je peux inscrire les informations suivantes et remplir la fiche d'application.

ÉTAPE 7. NOMMER LES VALEURS AGISSANTES DANS LA DÉCISION

- a) Quelles sont les valeurs finales associées aux conséquences positives et négatives retenues ?
- i) Sur soi : *réalisation de soi dans l'activité professionnelle.*
 - ii) Sur autrui : *la qualité de vie de l'amie de Paul,*
la qualité de vie de Paul,
la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé.
- b) Quelles sont les valeurs actualisées par les normativités retenues
- i) Par les normativités juridiques : *aucune.*
 - ii) Par les normativités du milieu : *aucune.*
 - iii) Par les normativités morales : *la qualité de vie de l'amie de Paul.*

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Difficultés éprouvées

La première difficulté relève de la réaction suivante : « C'est trop compliqué ! » Certaines personnes cherchent des valeurs pour la situation évoquée sans suivre les opérations logiques que nous avons proposées, tandis que d'autres exécutent rapidement les opérations sans retenir les raisons justifiant l'élimination de certains éléments ou l'attribution de la valeur. Cette absence d'information se fera durement sentir lorsque nous nous retrouverons en dialogue sur la décision en phase IV.

La seconde difficulté se rapporte au nom donné à la valeur. Certains attribuent à la valeur un nom très général comme l'Amitié, l'Amour, la justice, le Bonheur, la Solidarité, etc. Plus une valeur est générale et abstraite, plus elle englobe d'éléments différents et plus il y a risque de tout englober dans une valeur unique. Par exemple, si Claude avait nommé sa valeur « Qualité de la vie », il se serait aperçu que cette même valeur avait un sens différent dans sa situation lorsque cette qualité de vie concerne Paul ou son amie. Puisqu'une valeur générale peut toucher différemment les personnes dans un dilemme, il importe de bien identifier la dimension concrète à laquelle se rattache cette valeur.

D'autres oublient qu'il est question des valeurs mobilisatrices de la décision (valeurs agissantes), alors que certains autres, plus proches de la théorie éthique, ont tendance à dresser un catalogue des valeurs ou à remonter la chaîne moyen -, fin jusqu'à l'identification d'une valeur très générale. Or, ces valeurs ne sont pas nécessairement celles qui sont mobilisatrices de l'action.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

**PHASE II CLARIFIER LES VALEURS CONFLICTUELLES
DE LA SITUATION**

**ÉTAPE 8 Identifier le principal conflit de valeurs agissantes
dans la décision**

Objectif

Être devant un dilemme, c'est être dans une situation où nous devons prendre une décision, comme nous l'avons vu à l'étape 3, et choisir entre deux actions qui s'opposent : faire A ou faire son contraire -A. Lorsqu'on replace une action dans le contexte de l'agir intentionnel, on a pu voir dès le début de la phase II que l'action a pour finalité d'actualiser. Il n'est donc pas étonnant que le dilemme d'action se transpose sur le plan intentionnel et devienne un dilemme de valeurs. Il s'agit alors d'identifier ces deux valeurs qui s'opposent et constituent le noyau de la décision, sur le plan intentionnel. Ainsi, ce dilemme s'exprime dans un conflit principal de valeurs. Évidemment, selon la complexité des situations et des décisions, il est possible qu'une décision suscite plusieurs conflits de valeurs. Tout comme aux étapes précédentes, nous devons éliminer ici les éléments secondaires qui n'ont qu'un poids relatif dans la décision.

Opération logique ou question dialogique

« Quelles sont les principales valeurs qui entrent en contradiction lorsqu'on analyse celles qui sont visées et celles qui sont non visées par la décision de faire A ou de ne pas le faire ? » Pour répondre à cette question, il suffit de revenir au dilemme d'action : faire A et faire -A. En partant de la liste des valeurs énumérées à l'étape 7, on se demande « Quelles valeurs seront visées (atteintes ou actualisées) et quelles sont celles qui ne le seront pas si je fais A ? » Puisque nous sommes devant un dilemme, certaines valeurs seront visées par A, tandis que d'autres ne pourront pas l'être. On se repose la même question pour -A. En enregistrant ces informations sur la fiche, on devrait obtenir un schéma d'opposition des valeurs, car, en effet, si du point de vue logique toutes les valeurs visées par A et pour toutes celles visées par -A (l'action contraire) sont en contradiction, il en va de même pour toutes les valeurs non visées par A et pour toutes celles non visées par -A.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Il se peut que certaines valeurs énumérées à l'étape 7 soient visées par A et non visées par -A. Lorsque cela se produit, on se rend compte, en comparant les valeurs visées par A avec les valeurs non visées par -A, qu'elles ne sont pas identiques. Les valeurs vraiment en conflit dans la situation apparaissent clairement, dans la fiche d'application, lorsqu'on compare systématiquement les valeurs visées par A avec les valeurs non visées par -A ainsi que les valeurs non visées par A avec les valeurs visées par -A.

Parmi ces valeurs en conflit vous devez éliminer celles qui ne traduisent pas le conflit principal de votre décision. Le conflit principal de valeurs qui émergera devrait dès lors correspondre à la tension caractéristique de votre hésitation à choisir entre A et -A.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique. Puisque l'analyse de l'étape 8 exige de partir des valeurs nommées à l'étape 7, Claude poursuit sa réflexion à partir des informations qu'il avait inscrites dans la fiche.

ÉTAPE 7. NOMMER LES VALEURS AGISSANTES DANS LA DÉCISION

a) Quelles sont les valeurs finales associées aux conséquences positives et négatives retenues ?

i) Sur soi : *réalisation de soi dans l'activité professionnelle.*

ii) Sur autrui : *la qualité de vie de l'amie de Paul,*
la qualité de vie de Paul,
la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé.

b) Quelles sont les valeurs actualisées par les normativités retenues

i) Par les normativités juridiques : *aucune.*

ii) Par les normativités du milieu : *aucune.*

iii) Par les normativités morales : *la qualité de vie de l'amie de Paul.*

Au total, quatre valeurs différentes apparaissent dans mon dilemme. Si l'on me demande quelles sont les valeurs qui sont visées (atteintes ou actualisées) par A, je dirai qu'en prévenant l'amie de Paul je vise « la qualité de vie de l'amie de Paul ». En m'interrogeant sur les valeurs que je ne vise pas en prévenant l'amie de Paul, je me

I					II				III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

This content downloaded from 132.203.227.62 on Mon, 05 May 2025 10:14:28 UTC
All use subject to <https://about.jstor.org/terms>

rends compte que « la réalisation de soi dans l'activité professionnelle », « la qualité de vie de Paul » et « la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé » ne seront pas atteintes.

En examinant de près ce qui arrive, cette fois, aux valeurs visées et non visées par -A, je me rends compte que ne pas prévenir l'amie de Paul permettra d'atteindre les valeurs « la réalisation de soi dans l'activité professionnelle », « la qualité de vie de Paul » et « la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé », tandis que « la qualité de vie de l'amie de Paul » sera la valeur qui ne sera pas actualisée. Je peux donc remplir la fiche d'application ainsi.

ÉTAPE 8. IDENTIFIER LE PRINCIPAL CONFLIT DE VALEURS AGISSANTES DANS LA DÉCISION

a) Établir l'opposition entre les valeurs dans la décision.		
	Faire A	Faire -A
Valeurs visées ou actualisées par l'action envisagée.	<i>La qualité de vie de l'amie de Paul.</i>	<i>La réalisation de soi dans l'activité professionnelle ; la qualité de vie de Paul ; la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé.</i>
Valeurs non visées ou non actualisées par l'action envisagée.	<i>La réalisation de soi dans l'activité professionnelle ; la qualité de vie de Paul ; la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé.</i>	<i>La qualité de vie de l'amie de Paul.</i>
b) Identifier le principal conflit de valeurs constituant le dilemme.		
La valeur _____	opposée à	la valeur _____

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Voici la réflexion de Claude pour identifier cette fois le principal conflit de valeurs. D'un côté de la balance, il n'y a qu'une seule valeur, « la qualité de vie de l'amie de Paul ». De l'autre, il y en a trois, « la réalisation de soi dans l'activité professionnelle », « la qualité de vie de Paul » et « la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé ». Est-ce que toutes ces valeurs ont le même poids dans la balance ? Lorsque j'y pense bien, la qualité de vie de Paul ne me semble pas aussi importante que les deux autres, puisqu'il a lui-même choisi de vivre sa vie à sa manière.

Par contre, je ne sais pas comment analyser les deux valeurs restantes, à savoir « la réalisation de soi dans l'activité professionnelle » et « la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé ».

Évidemment, la première valeur me concerne directement. J'aime mon travail professionnel et l'aide que j'apporte aux autres dans ce travail me valorise, même si parfois je trouve cela très lourd. Je suis toujours affecté par les échecs, comme lorsqu'une personne en relation avec moi se suicide, rechute ou cesse tout simplement de consulter. L'échec de la relation d'aide avec Paul ne me laissera pas non plus indifférent.

La seconde valeur, « la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé », ne me touche pas aussi directement que la première. En ce sens, elle m'apparaît plus lointaine, plus abstraite. Pourtant, en y pensant bien, cette valeur est primordiale lorsque cela nous tient à coeur que les diverses professions puissent accomplir leur travail dans la société. Comment les professionnels pourraient-ils espérer aider la population si celle-ci n'a plus confiance en eux ? Comment Paul et les autres qui, comme lui, sont séropositifs pourraient-ils entrer en relation d'aide avec un organisme ou des professionnels s'ils ne peuvent avoir la certitude que leurs confidences, ce qui a trait à leur état de santé, ne seront pas dévoilées à leur proches ou à d'autres personnes dans l'institution ? Comment espérer ralentir la propagation du VIH, si les personnes atteintes refusent désormais d'avoir recours aux divers services qui pourraient les aider ?

À la lumière de cette analyse, je me rends bien vite à l'évidence que c'est décidément « la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé » qui entre en conflit avec la valeur « la qualité de vie

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

de l'amie de Paul ». Je viens donc de trouver, grâce au tableau de l'opposition des valeurs retenues, le principal conflit de valeurs constituant mon dilemme. Je peux alors terminer l'inscription de la fiche d'application de la façon suivante

ÉTAPE 8. IDENTIFIER LE PRINCIPAL CONFLIT DE VALEURS AGISSANTES DANS LA DÉCISION

a) Établir l'opposition entre les valeurs dans la décision.		
	Faire A	Faire -A
Valeurs visées ou actualisées par l'action envisagée	<i>La qualité de vie de l'amie de Paul.</i>	<i>La réalisation de soi dans l'activité professionnelle ; la qualité de vie de Paul ; la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé.</i>
Valeurs non visées ou non actualisées par l'action envisagée	<i>La réalisation de soi dans l'activité professionnelle ; la qualité de vie de Paul ; la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé.</i>	<i>La qualité de vie de l'amie de Paul.</i>
b) Identifier le principal conflit de valeurs constituant le dilemme.		
La valeur <i>La qualité de la vie de l'amie de Paul.</i>	opposée à	la valeur <i>La confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé.</i>

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Difficultés éprouvées

Les principales difficultés éprouvées, à cette étape, proviennent principalement des faits suivants. Certains oublient de commencer leur analyse des valeurs conflictuelles en utilisant les valeurs énumérées à l'étape 7. D'autres retournent, en fait, à l'étape 3 et reprennent les valeurs énumérées spontanément. D'autres encore ne suivent pas méthodiquement l'opération logique, comme nous le recommandons.

Plusieurs trouvent étrange que certaines valeurs apparaissent dans toutes les positions, c'est-à-dire comme valeurs visées et non visées, et ce, aussi bien pour A que pour -A. Comment une valeur peut-elle se retrouver partout ? Il y a deux explications à ce phénomène.

Premièrement, une valeur peut parfois viser deux actions contraires, A ou -A. Par exemple, la satisfaction de soi pourrait, dans certaines situations, être réalisée peu importe la décision. Autrement dit, certaines valeurs sont toujours partiellement réalisées peu importe l'action envisagée. Dans ces cas, la valeur n'est pas déterminante dans la décision puisqu'elle ne peut motiver le choix d'une action plutôt que d'une autre. Cela signifie que ces valeurs doivent être écartées de l'analyse.

Deuxièmement, nous pouvons faire face à un problème de classification à l'étape 7. Nous avons déjà fait une mise en garde au sujet des noms trop généraux et trop abstraits donnés aux valeurs. Par exemple, si Claude avait nommé la valeur identifiée dans le cas de l'amie de Paul « altruisme » au lieu de « qualité de vie de l'amie de Paul », et « altruisme » à la place de « confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé », il aurait rapidement constaté que cette valeur (« altruisme ») apparaissait partout dans le tableau d'opposition. Dans cette situation, c'est l'« altruisme » envers l'amie de Paul (assurer sa qualité de vie) qui s'oppose à l'« altruisme » envers les futurs clients des services de santé (confiance de la clientèle). C'est pourquoi il est essentiel de s'assurer, tout au long du processus, de désigner le plus précisément possible les valeurs en situation, élément important de l'éthique appliquée.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Enfin, plusieurs personnes éprouvent des difficultés à identifier le principal conflit de valeurs. C'est normal parce que cet exercice exige de nous une grande transparence et une authenticité face aux motifs réels qui sous-tendent nos choix. Cette activité suscite donc plusieurs émois, dont l'angoisse de la décision. Mettre au jour le principal conflit de valeurs, c'est dévoiler le débat intérieur qui nous assaille, c'est découvrir le prix de la liberté : choisir en toute lucidité les conséquences de la décision sur soi, sur les autres et sur son environnement.

2.3. La résolution rationnelle du conflit de valeurs dans la situation

La phase II a permis de clarifier les valeurs conflictuelles du dilemme. Maintenant que nous avons terminé l'étape 8, nous savons, d'une part, quelles sont ces valeurs en conflit et, d'autre part, que, du point de vue de la motivation, choisir, c'est donner la préséance à une valeur sur une autre dans la situation. Puisqu'il est impossible d'actualiser les deux valeurs auxquelles nous tenons, nous devons en préférer une et, ce faisant, nous tentons d'équilibrer le plus possible les plateaux de la balance en agissant de la façon la mieux appropriée dans la situation.

À présent, la question qui se pose à nous est cruciale pour la suite de la démarche éthique : qu'est-ce qui permet d'accorder la préséance à une valeur sur une autre ?

Comme nous l'avons mentionné au début de la présentation de la démarche éthique, notre modèle délibératif essaie de tenir compte à la fois de la composante affective, au coeur de la motivation d'agir, et de la composante rationnelle, au coeur de la pondération pratique.

Pour certaines théories éthiques, une personne confrontée à un conflit de valeurs, comme celui identifié à l'étape 8, devra poursuivre sa démarche de clarification afin d'établir la hiérarchie de valeurs qui structure sa personnalité. Autrement dit, les valeurs sont déjà hiérarchisées dans sa structure psychique et il suffit qu'elle prenne conscience de cet ordre hiérarchique pour que son dilemme se résolve. Les valeurs constituent la façon d'être de cette personne; elles se rapprochent ainsi de la conception classique des vertus. Dans ce type

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

de conceptions, les valeurs sont exclusivement des unités affectives agissantes, sources des actions, et la réflexion nous permet de comprendre la façon dont sont ordonnées ces valeurs. Cette prise de conscience révèle que certaines des valeurs intériorisées sont sources de conflit « moral » dans plusieurs situations. En outre, une telle prise de conscience peut favoriser la transformation de l'ordre de valeurs afin que la personne soit davantage en harmonie avec elle-même. Soulignons que, dans ces modèles, les valeurs ne font pas l'objet d'un choix, puisqu'on ne choisit pas entre deux valeurs, mais qu'on désigne celle qui sera prioritaire.

Le modèle de la délibération rationnelle proposé ici postule que la préséance que nous accordons à une valeur sur une autre dans la décision s'établit par un choix qui fait appel à des raisons d'agir. C'est donc notre raison pratique qui est à l'œuvre dans la manière d'analyser, d'évaluer et de pondérer les faits et les valeurs pour atteindre la décision finale, puisque c'est elle qui exige que l'on réponde aux questions soulevées par les allocutaires. Il est dès lors impossible d'être responsable, au sens fort du terme tel que nous l'avons défini, si nous ne pouvons expliciter aux autres les raisons de notre décision, raisons qui pourraient être partagées par tous si la décision est raisonnable.

En effet, pourquoi toute personne occupant une fonction sociale ne serait pas, en principe, sommée de répondre de ses décisions en explicitant ses motifs, tout comme les juges doivent le faire pour leurs décisions ? Seule l'explicitation des motifs de la décision nous fait quitter le lieu privé et personnel de l'opinion pour nous ouvrir au rapport intersubjectif qui nous lie aux autres dans nos institutions et dans la société.

Cependant, il ne faudrait pas penser que les personnes qui considèrent que la finalité de nos actions ou nos valeurs ne font pas l'objet d'un choix n'ont pas recours, pour autant, à la rationalité dans les décisions, car si, pour elles, la rationalité ne concerne pas la finalité des actions, elle concerne le choix des moyens. En d'autres termes, choisir un moyen en vue d'une fin déterminée à l'avance est la seule composante rationnelle pour ces personnes.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Notre modèle nous conduit donc à reconnaître deux étapes importantes de la raison dans la décision, à savoir le choix des valeurs et celui du meilleur moyen pour se conformer à la valeur prioritaire. Toute la phase III vise donc à poser ces deux choix (étapes 9, 10 et 11) et à expliciter la dimension rationnelle intersubjective des raisons d'agir. Cette dernière étape nous inscrit dans la dimension dialogique de la phase IV.

PHASE III PRENDRE UNE DÉCISION ÉTHIQUE PAR LA RÉSOLUTION RATIONNELLE DU CONFLIT DE VALEURS DANS LA SITUATION

ÉTAPE 9 Identifier la valeur qui a préséance dans la situation

Objectif

Cette étape est décisive en ce sens qu'elle permet de préciser le choix final en cohérence avec la délibération effectuée dans les étapes antérieures. La manière de délibérer en éthique trace la structure du raisonnement pratique à l'œuvre dès l'étape 1, car les éléments qui justifient de donner préséance à une valeur sur une autre dans la décision y sont inscrits. C'est à partir de la formulation même des éléments principaux en passant par l'analyse des conséquences et des normativités que l'on aboutit à l'identification des valeurs agissantes.

L'objectif de cette étape est donc d'établir la valeur à laquelle vous donnez préséance dans la décision. L'étape 10 vous aidera à expliciter les raisons de ce choix.

Opération logique ou question dialogique

Comme pour toute décision, l'enjeu est ici de préciser la préséance accordée à une valeur sur une autre. « A quelle valeur accordes-tu une préséance dans la situation ? » traduit bien l'objectif de cette étape. Il s'agit donc d'identifier cette préséance en revoyant les éléments clés de l'analyse des étapes antérieures, notamment les étapes 4 et 5 ainsi que 7 et 8. Notre façon de clarifier, d'insister, de douter montre bien quels sont les éléments prépondérants dans la décision.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique. Lorsque je considère les étapes 4 et 5, je me rends compte que j'étais préoccupé *i)* par l'amie de Paul et *ii)* par les conséquences sociales de mon geste. Cela se confirme d'ailleurs dans la façon dont j'ai analysé mes valeurs à l'étape 7 et surtout à l'étape 8 lorsque j'ai dû clarifier mon principal conflit de valeurs.

Lorsque je regarde les valeurs retenues en conflit, je réalise que, dans cette situation, je considère surtout les conséquences de ma décision sur les personnes. En fait, ma décision repose sur le conflit de deux valeurs rattachées à deux conséquences prévisibles de ma décision. Quelles sont les conséquences que j'aimerais mieux ne pas voir se réaliser ? Dans la décision, à l'étape 8, c'est la perte de confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé qui me semble avoir préséance sur la qualité de vie de l'amie de Paul.

ÉTAPE 9. IDENTIFIER LA VALEUR QUI A PRÉSÉANCE DANS LA SITUATION

Valeur prioritaire : <i>La confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé.</i>	Valeur secondaire : <i>La qualité de vie de l'amie de Paul.</i>
--	--

Difficultés éprouvées

Il arrive souvent que certaines personnes oublient la perspective dynamique de cette fiche d'analyse et qu'elles classent les valeurs sans tenir compte de leur manière de raisonner dans les étapes précédentes. Il ne faut pas oublier qu'il s'agit de reconnaître notre mode de raisonnement pratique déjà à l'œuvre dans les deux phases précédentes. Il ne suffit pas de dire que telle valeur est, en soi, plus importante du point de vue psychologique. À cette étape, nous devrions être en mesure de saisir globalement les raisons de cette préséance qui seront explicitées à l'étape 10.

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

Enfin, on se méprend quelquefois sur la notion de préséance. Certaines personnes hésitent à départager deux valeurs parce qu'elles ont faussement l'impression que donner la préséance à l'une équivaut à rejeter l'autre. Or, il n'en est rien : ce qui rend la décision difficile, c'est que nous devons choisir entre deux valeurs en conflit auxquelles il nous est impossible de nous conformer en même temps dans la situation actuelle. Décider, c'est donc accorder la priorité à l'une des deux.

PHASE III PRENDRE UNE DÉCISION ÉTHIQUE PAR LA RÉSOLUTION RATIONNELLE DU CONFLIT DE VALEURS DANS LA SITUATION

ÉTAPE 10 Identifier le principal argument dans la résolution du conflit de valeurs

Objectif

Il existe, comme nous l'avons déjà mentionné, deux principaux modes de raisonnement pratique : *i)* celui qui évalue les conséquences d'une décision et *ii)* celui qui évalue les normes à suivre dans une situation donnée.

Comme le mode de raisonnement pratique s'exerce dès le début de l'analyse de la situation, les données inscrites aux étapes 4 et 5 révèlent la structure de base du décideur. Mais celle-ci ne peut se confirmer qu'à l'étape 7 avec le processus auquel le décideur aura eu recours pour découvrir les valeurs agissantes dans la situation.

Lorsque la valeur priorisée dans le conflit principal est rattachée aux conséquences de la décision, on peut conclure que nous sommes devant un raisonnement conséquentialiste ; et lorsque la valeur priorisée est actualisée par une norme, nous sommes devant un raisonnement déontologique. Dans le premier cas, on choisit à la lumière de l'évaluation d'une conséquence visée ou à éviter à tout prix dans la décision; dans le second, on choisit à la lumière d'une obligation qui guide la conduite dans cette situation.

Pour identifier le mode de raisonnement pratique déjà en acte depuis le début de l'analyse, il est important *i)* de déterminer notre type d'approche, conséquentialiste ou déontologique, et, après quoi,

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ii) de procéder à une analyse plus poussée de notre raisonnement pour mieux cerner l'argument qui justifie la priorité accordée à une valeur sur l'autre.

L'argument rend plus explicites les raisons d'agir que nous présentons aux autres pour qu'ils en vérifient l'acceptabilité. Cette ouverture au dialogue nous conduit, dans la phase IV, à développer l'argumentation appropriée au type d'argument du raisonnement pratique.

Opération logique ou question dialogique

La question « Pourquoi as-tu accordé la préséance à telle valeur sur telle autre dans ta décision ? » paraît simple et pourtant elle exige une réflexion minutieuse sur le mode de raisonnement pratique qui structure l'ensemble de la démarche décisionnelle. Comment faire pour s'assurer que le raisonnement pratique est de type conséquentialiste ou déontologique et comment établir l'argument central justifiant la préséance accordée à une valeur ? Les précisions suivantes varient selon le type de raisonnement en cause.

- RAISONNEMENT PRATIQUE DE TYPE CONSÉQUENTIALISTE

Dans un raisonnement de ce type, la valeur prioritaire a été associée, à l'étape 7, à des conséquences identifiées à l'étape 5. Cette valeur est donc associée à des personnes ou à des groupes de personnes qui seront, positivement ou négativement, touchées par la décision. En identifiant la personne ou le groupe de personnes auxquelles est associée la valeur prioritaire, il sera plus aisé de faire ressortir la raison qui a présidé à son choix.

Parmi les raisons justifiant la priorité accordée on retrouve :

i) L'intérêt personnel

Plusieurs dilemmes éthiques renvoient aux conflits d'intérêts, c'est-à-dire que, dans une situation, le décideur sait que sa décision aura des conséquences positives sur lui et négatives sur son client ou l'inverse. La valeur associée à la conséquence permet souvent de découvrir notre raison d'agir. Choisir de privilégier des conséquences positives

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

pour nous, parce que notre carrière passe avant tout, dénote un argument basé sur l'intérêt personnel. Cet intérêt peut être immédiat ou différé dans le temps (l'expectative d'un retour d'ascenseur par exemple).

ii) Les intérêts du groupe

Décider de façon que les conséquences soient positives pour les autres et prendre sur soi les conséquences négatives indiquent que le raisonnement pratique s'élabore en fonction du groupe visé. Encore une fois, la valeur associée aux conséquences permet de mieux cerner l'argument en cause.

Lorsqu'il y a conflit d'intérêts dans un acte professionnel, on pourrait choisir de sacrifier son intérêt immédiat pour éviter de ternir la réputation de la profession. Pourquoi éviter ces conséquences négatives sur la profession ? Si la valeur associée à ces conséquences était le « professionnalisme », on pourrait dire que l'appartenance, la participation à un groupe et à ses valeurs est l'argument principal. Dans le raisonnement pratique axé sur les conséquences, la valeur (comme le « professionnalisme ») correspond à la source de la motivation qui nous incite à limiter les conséquences négatives de nos gestes sur l'ensemble de la profession. Il s'agira alors d'éviter les conséquences les plus graves. Le même raisonnement pourrait s'appliquer à tout autre groupe ou organisme ou à toute autre institution dans lesquels nous œuvrons activement.

iii) L'intérêt de tout être humain

Dans plusieurs situations, il est très légitime de privilégier son intérêt personnel plutôt que les intérêts des autres ; mais dans certaines circonstances il nous semble qu'en agissant de la sorte nous « profitons » des autres. Autrement dit, nous avons l'impression que nous nous servons des autres pour atteindre un but personnel, sans leur consentement. C'est ce qui explique, par exemple, le caractère odieux des abus sexuels commis sur des personnes ayant des facultés mentales restreintes ou étant sous anesthésie.

Les violations qui ont conduit à l'élaboration des codes de déontologie à propos de la recherche sur l'humain sont tout aussi importantes. Les humains ne doivent plus être utilisés à leur insu, comme

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

des « cobayes », pour faire progresser les sciences médicales. Lorsque la raison de privilégier une valeur associée à une personne ou à un groupe plutôt qu'une valeur associée à soi apparaît comme un appel à traiter toutes les personnes comme des êtres libres et responsables, il s'agit d'un argument axé sur l'équité et dans lequel on revendique une évaluation équitable (juste) des conséquences de la décision, dans le respect de toutes les personnes impliquées.

- RAISONNEMENT DE TYPE DÉONTOLOGIQUE

i) La normativité d'association

Le raisonnement de type déontologique résout un conflit de valeurs en accordant la priorité à une valeur actualisée par une norme. L'enjeu du raisonnement pratique de type déontologique consiste essentiellement à cerner la raison d'obéir à cette normativité. Le raisonnement de type déontologique s'articule sur l'obligation jugée centrale à la décision, qu'elle provienne du milieu, du droit ou de la morale. C'est l'importance accordée à la valeur associée aux normativités de l'étape 5, à l'étape 7, qui permet de reconnaître la structure propre à ce type de raisonnement pratique.

Lorsque la valeur prioritaire est rattachée à une normativité propre à un groupe, on la dénomme souvent par les termes de « loyauté » ou de « fidélité ». Être fidèle à son groupe d'appartenance est une première indication pour tracer les raisons d'obéissance à la normativité. Les valeurs partagées par un groupe (même s'il ne s'agit que de deux personnes) auquel on reconnaît notre participation pleine et entière peuvent être implicites ou explicites.

Lorsqu'elles sont explicitées, ces valeurs prennent différentes formes : code de valeurs partagées, entente contractuelle, réglementation ou législation si le groupe est une société. L'argument axé sur les valeurs partagées du groupe, telles qu'elles s'expriment dans les réglementations comme les codes de déontologie pour les professionnels, les codes d'éthique en institution et les législations, est une première forme de raisonnement pratique de type déontologique. La raison d'obéir ainsi aux normativités du groupe se précise par l'appel à l'autorité du groupe auquel on appartient. Or, ici, il ne faut pas confondre l'autorité du groupe avec les intérêts personnels qui peu-

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

vent être comblés par un bon fonctionnement du groupe, car, dans une approche déontologique, le groupe possède une autorité propre à laquelle on se soumet en y adhérant (obligation). Le groupe fait donc plus que partager un ensemble d'intérêts, il propose d'autorité un idéal auquel on souscrit en s'y intégrant. Il suffit de penser, par exemple, à la solidarité des membres exigée par l'appartenance à un syndicat.

ii) La normativité des réglementations et des lois

Lorsque la valeur prioritaire est actualisée par une réglementation ou par une loi, il s'agit cette fois d'un enjeu normatif impliquant la législation d'une société. Puisqu'il s'agit dans ce cas de privilégier l'obéissance à la loi, il faudra alors répondre à la question : « Pourquoi obéir aux lois ? » Dans le raisonnement de type déontologique, la réponse ne peut pas être la crainte des sanctions, puisque celle-ci relève de l'analyse des conséquences physiques et psychiques de la violation de la loi (objet de l'étape 4) et de l'argument de type conséquentialiste. Or, il s'agit plutôt d'approfondir cette question en la formulant avec plus de précision : « Quelles sont les raisons d'obtempérer aux lois de nos sociétés ? »

Pour certaines personnes, les lois sont nécessaires à toute vie en société. « Il faut obéir aux lois ! » est un impératif absolu pour la vie sociale. Dans ce raisonnement de type déontologique, c'est l'autorité elle-même de la loi qui motive son obéissance. La loi est ainsi perçue comme s'imposant de l'extérieur et nécessaire à l'évaluation de la « bonne conduite » dans la vie sociale. Ici, l'argument fait appel à l'autorité de la loi et à la limite de sa nécessité pour la vie en société. Cet argument ne précise en aucun point le lien qui existe entre les lois et les autorités qui les énoncent. Le point de vue de l'autorité de la loi est très différent de celui de l'autorité qui édicte les lois. Une personne qui adopte le point de vue de l'autorité des lois sera dès lors indifférente aux autorités et au processus qui ont conduit à leur élaboration. Qu'il s'agisse d'une loi provenant d'un tyran, d'un despote, d'un groupe majoritaire ou d'un processus démocratique, peu importe : la loi, c'est la loi.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Par contre, les personnes pour lesquelles la normativité légale ne se justifie que par une autorité légitime qui l'énonce situeront leur argument sur ce plan. Elles chercheront à répondre à la question « Quelle est l'autorité légitime qui peut promulguer des lois acceptables dans une société ? » On reconnaîtra ici un appel au raisonnement portant sur l'autorité ou l'absence d'autorité de faire des lois.

Il existe effectivement plusieurs courants, selon la diversité des idéaux politiques et des philosophies politiques. Retenons, pour notre démarche, deux principaux modes de justification des lois : l'un axé sur le droit naturel ou l'autorité naturelle et l'autre, axé sur l'idéal démocratique.

Dans le premier cas, nous retrouvons un appel aux lois humaines dont la vocation est de refléter des lois éternelles, naturelles qui sont inscrites dans la Nature. Tous les grands courants religieux, du christianisme à l'islamisme, ont cherché, et cherchent encore, à faire reconnaître l'autorité légitime des lois humaines dans celles de la Nature, représentée ici par la Volonté de Dieu. Sans faire directement appel à Dieu, certains penseurs reconnaissent la légitimité d'une « loi naturelle » qui servirait d'aune de sagesse à nos conduites trop humaines et, selon eux, toute loi positive qui s'éloignerait de la loi naturelle serait dès lors considérée comme étant illégitime.

Dans le second cas, nous retrouvons l'appel à l'idéal démocratique. Quoiqu'il ait pu prendre diverses formes dans l'histoire de l'humanité, cet idéal, au cours des âges, a toujours eu pour assise, d'une part, le souci constant de protéger tous les membres de la société et, d'autre part, celui d'éliminer le plus d'inégalités possible entre les citoyens. L'appel à l'idéal démocratique et au caractère démocratique d'une loi peut devenir l'argument permettant de motiver son obéissance, puisque nous nous reconnaissons comme participant à cet idéal dans notre vie sociale.

iii) *La normativité morale*

Lorsque la valeur prioritaire est associée à la valeur actualisée par une obligation morale, c'est l'obéissance à l'obligation morale, elle-même, qui doit être justifiée dans le raisonnement pratique. Le mode de justification de l'obligation morale ressemble à celui des obligations

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

légales, déjà explicité, car, en effet, ou bien les normes morales s'imposent d'elles-mêmes, de leur propre autorité, ou bien on cherche à légitimer le fait d'obtempérer aux normes morales.

L'appel à l'autorité des normes morales constitue un argument d'autorité analogue à celui de l'autorité des lois. Quant à la légitimation des normes morales, elle variera évidemment selon les modes proposés de légitimation. Habituellement, c'est par un appel à une conception normative de la Nature que seront légitimées les normes morales. Ces conceptions normatives varieront évidemment selon les systèmes religieux ou philosophiques sur lesquels elles se fondent. Dans cet argument, c'est la validité du fondement de l'obligation qui est appelée comme raison d'être de l'observance.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique.

ÉTAPE 10. IDENTIFIER LE PRINCIPAL ARGUMENT DANS LA RÉOLUTION DU CONFLIT DE VALEURS

I- Identification du type de raisonnement pratique (Cochez la case correspondante)

- ☒ La valeur prioritaire est rattachée aux conséquences de ma décision :
le raisonnement est conséquentialiste.
- ☐ La valeur prioritaire est rattachée aux normes ou aux obligations :
le raisonnement est déontologique.

II- Nature de l'argument conséquentialiste

a) Identification des intérêts

- À quelles personnes, ou à quel groupe de personnes, la valeur prioritaire est-elle rattachée ?

- ☐ décideur
- ☐ autre personne particulière
- ☐ groupe auquel le décideur est associé (profession, fonction, association, institution, etc.)
- ☐ autres personnes en général
- ☒ autres groupes en général :

Il s'agit, dans ce cas-ci, des autres personnes atteintes du VIH qui sont déjà ou qui auront besoin d'entrer en relation professionnelle avec des travailleurs sociaux.

- ☐ autres (environnement)

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ÉTAPE 10. IDENTIFIER LE PRINCIPAL ARGUMENT
DANS LA RÉOLUTION DU CONFLIT DE VALEURS (SUITE)

b) Argument utilisé

- Pourquoi accordez-vous une priorité à la valeur qui correspond aux conséquences prévues ?

- ☐ argument basé sur l'intérêt personnel
- ☒ argument basé sur les intérêts du groupe :

S'il fallait, en tant que professionnel de la santé, que je m'immisce ainsi dans les affaires personnelles de l'un ou l'autre de mes clients et que cela se sache, cela ne pourrait-il pas entraîner une perte graduelle de confiance d'une partie ou même de toute cette clientèle très vulnérable dans les travailleurs sociaux ? Ceux-ci devenant, du coup, perçus comme pouvant « trahir », n'est-ce pas la profession elle-même qui risquerait, à cause de moi, de perdre toute crédibilité ? Car qui pourrait encore se fier à notre entière discrétion, si cette perte de confiance en venait à se généraliser ? Nous pourrions tout aussi bien fermer boutique, car nous ne trouverions plus personne à qui venir en aide.

- ☐ argument basé sur les intérêts de toute personne humaine

III- Nature de l'argument déontologique

a) Identification du type de norme :

Étant donné que la valeur prioritaire était rattachée aux conséquences, mon raisonnement n'est pas de type déontologique.

- À quel type de norme la valeur prioritaire est-elle rattachée ?
- ☐ normes associatives (implicites ou explicites)
- ☐ normes légales (législation et réglementation)
- ☐ normes morales (obligations morales)

b) Argument utilisé

- Pourquoi accordez-vous la priorité au type de norme rattaché à la valeur ?
- ☐ argument basé sur l'autorité du groupe
- ☐ argument basé sur l'autorité de la loi positive
- ☐ argument basé sur l'autorité de la loi morale
- ☐ argument basé sur la légitimité des obligations juridiques
- ☐ argument basé sur la légitimité des obligations morales

Difficultés éprouvées

Il ne faudrait pas se surprendre, au début, d'avoir l'impression d'être en accord avec tous les arguments et de penser que tous s'appliquent à la situation. Dans une délibération, nous ne sommes pas devant le tout ou le rien, le blanc ou le noir, puisqu'il est toujours question de degré. Ce qu'il importe de déterminer, c'est l'argument qui, parmi tous ceux qui demeurent pertinents, pèse le plus dans la balance et révèle,

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

de ce fait, notre manière de résoudre ce type de dilemme éthique. C'est lors de la phase IV et de l'argumentation que les autres arguments trouveront une place relative dans l'ensemble des raisons d'agir.

La fiche d'application de Claude n'illustrant qu'un seul cas, il peut s'avérer difficile d'imaginer la manière dont on pourrait procéder dans toute autre situation. C'est donc pourquoi nous reprendrons ici le cas de Claude afin de mieux exposer l'ensemble des possibilités. Il est important de retenir, par ces autres exemples, qu'il n'y a pas qu'une seule réponse éthiquement valable.

- ARGUMENT DE TYPE CONSÉQUENTIALISTE

i) L'intérêt personnel

Supposons qu'un autre décideur soit dans la même situation que Claude, devant le principal conflit de valeurs suivant : sécurité financière vs qualité de vie de l'amie de Paul.

Il accorde la priorité à la sécurité financière.

Quelle serait la nature de son argument ?

Le décideur est en présence d'un conflit entre deux valeurs associées à des conséquences : *i)* sur lui-même, puisqu'il craint de perdre son emploi si Paul réagit mal, et *ii)* sur l'amie de Paul. La valeur prioritaire est effectivement rattachée aux conséquences sur lui-même. En d'autres termes, ce sont les conséquences sur le décideur qui ont la priorité. Pourquoi ? Parce que le décideur raisonne en fonction de son intérêt personnel.

ii) Les intérêts du groupe

C'est la même situation que nous avons déjà présentée dans la fiche d'application de Claude.

iii) L'intérêt de tout être humain

Supposons que le décideur, ayant analysé la situation, établit que son principal conflit de valeurs réside entre le respect de l'autonomie de Paul (de gérer sa propre vie) et la qualité de vie de l'amie de Paul. S'il privilégie, par exemple, le respect de l'autonomie de Paul, il pourra justifier ce choix en avançant que, tout être humain

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

étant libre, il lui revient de poser librement des choix afin de mener sa vie comme il l'entend. Cet argument exige que l'on traite tous les êtres humains comme des personnes libres et capables d'assumer le prix de leur liberté.

- ARGUMENT DE TYPE DÉONTOLOGIQUE

Voici des exemples d'arguments déontologiques que l'on pourrait retrouver dans la résolution de ce dilemme.

i) L'autorité du groupe

Dans une situation déontologique, le conflit se résout par la priorité accordée à la valeur associée à une norme. Si le décideur avait été plus près du raisonnement déontologique, il aurait, par exemple, été en conflit entre son « professionnalisme » et les conséquences sur la qualité de vie de l'amie de Paul.

En effet, le code de déontologie des travailleurs sociaux du Québec insiste bien, comme pour les autres professions, sur l'importance du secret professionnel. Claude aurait donc pu choisir de privilégier le professionnalisme parce qu'il fait partie de l'Ordre des travailleurs sociaux et que briser le secret professionnel apparaîtrait dès lors comme un manque de loyauté envers le groupe qui partage cette valeur. Tout manquement du genre serait alors considéré comme un manque de solidarité par les membres associés. La priorité accordée à la valeur « professionnalisme » témoigne ici de l'appartenance à un groupe, dont l'autorité est reconnue comme source des valeurs partagées.

ii) L'autorité de la loi

Dans une situation comme celle de Claude, une autre personne aurait été tiraillée entre le respect du code de déontologie (et de ce fait du Code des professions) et la qualité de vie de l'amie de Paul. En privilégiant le respect des normes législatives, elle pourrait le justifier à partir de l'argument de l'autorité de la loi. Vivre en société, c'est vivre selon ses lois, elles représentent notre manière d'être social. Les lois sont claires et le code est précis dans cette situation où il suffit d'appliquer la loi : c'est la meilleure décision possible. L'argument en cause est donc, ici, l'autorité de la loi.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

iii) La légitimité des obligations juridiques

Dans une situation comme la précédente où la valeur rattachée à une obligation légale est prioritaire, certaines personnes justifient leur obéissance à la loi, non pas en fonction de l'autorité des lois, mais par le fait qu'elles émanent d'une société démocratique. C'est donc l'idéal de l'esprit démocratique qui devient la raison d'être de l'obéissance à la loi positive. Cependant, n'oublions pas que certaines personnes, au nom même de l'idéal démocratique, violeront des lois qu'elles jugent injustes, faisant de la désobéissance civile un exemple percutant de l'insuffisance de l'autorité des lois.

iv) L'autorité et la légitimité des obligations morales

Un autre décideur aurait pu avoir à soupeser la valeur de la vie associée à une obligation morale : « Tu ne tueras point. » Cela peut paraître exagéré, mais le silence ne se ferait-il pas ici le complice de la mort possible de l'amie de Paul ? Plus qu'en fonction de la qualité de vie d'une personne, le dilemme aurait pu être posé ici en fonction du caractère « sacré » de la vie. Dans les circonstances, privilégier le caractère « sacré » de la vie renvoie à des raisons explicitant la légitimité de l'obligation morale en cause. Sur quoi se fonde cette obligation morale ? Rejoint-elle une croyance religieuse particulière ou participe-t-elle de la tradition culturelle qui la légitime ? Tout comme l'obligation juridique, l'obligation morale peut se légitimer, soit par le recours à l'autorité de la loi, soit par les raisons qui légitiment son observance.

**PHASE III PRENDRE UNE DÉCISION ÉTHIQUE PAR LA
RÉSOLUTION RATIONNELLE DU CONFLIT DE
VALEURS DANS LA SITUATION**

**ÉTAPE 11 Préciser les modalités de l'action
compte tenu de l'ordre de priorité des valeurs**

Objectif

Nous avons déjà mentionné dans la délibération éthique que le raisonnement pratique était complexe puisqu'il porte, d'abord, sur la détermination de la finalité visée par l'action et, ensuite, sur le choix des

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

moyens pour atteindre cette finalité. Avec les étapes 9 et 10, nous avons choisi la finalité de notre action en privilégiant une valeur plutôt qu'une autre et en précisant le principal argument qui justifie ce choix.

Maintenant, il s'agit de choisir le meilleur moyen pour atteindre cette finalité. Cette étape servira à préciser la valeur des moyens, car, lors de discussions, il est fréquent que les personnes ne s'entendent pas sur le choix des moyens tout en étant d'accord avec la finalité visée. Nous utiliserons ici deux critères pour justifier le choix des moyens : le critère d'efficacité, cohérent avec la logique instrumentale, et le critère d'équilibre des valeurs, cohérent avec l'analyse éthique du choix des finalités.

Opération logique ou question dialogique

À la question « Pourquoi as-tu choisi ce moyen-là pour atteindre la valeur prioritaire ? », deux voies s'ouvrent à la délibération en éthique. Le choix d'un moyen pour atteindre une fin est d'abord gouverné par la logique de l'efficacité, car il est très facile de critiquer le choix d'un moyen dont l'efficacité serait contestable d'un point de vue rationnel. En effet, la discussion est souvent très animée sur le choix des moyens et sur les preuves que nous avons de leur efficacité relative. D'ailleurs, les débats techniques illustrent bien les divergences d'opinions entre les experts, eux-mêmes, sur l'efficacité d'un moyen. Par exemple, les experts n'ont pas la même opinion sur l'efficacité des moyens de contrôler la pollution, et les médecins s'affrontent souvent quant au traitement le plus efficace d'une maladie.

L'efficacité n'est cependant pas le seul critère d'évaluation d'un moyen. Le choix des moyens en éthique doit aussi tenir compte de la tension manifestée dans la hiérarchisation des valeurs. Certes, la décision résulte de la préséance accordée à une valeur plutôt qu'à une autre, mais cela ne signifie pas que cette autre valeur ne joue plus aucun rôle. Évidemment, le « meilleur » moyen sera celui qui est le plus efficace, mais aussi celui qui atténuera le plus possible les conséquences négatives de la décision sur les personnes ou les groupes rattachés à la valeur secondaire.

Le choix du moyen sera donc l'expression de l'équilibre recherché entre son efficacité à atteindre le but visé et le respect de la valeur secondaire.

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique.

ÉTAPE 11. PRÉCISER LES MODALITÉS DE L'ACTION COMPTE TENU DE L'ORDRE DE PRIORITÉ DES VALEURS

Action retenue :

Je ne prends pas l'initiative de prévenir l'amie de Paul.

Modalités et mesures envisagées pour équilibrer les valeurs conflictuelles ou en corriger les inconvénients :

Lors de la prochaine rencontre avec Paul, je ferai le point sur la situation, en lui expliquant que mon travail de professionnel exige de moi que je lui demande de parler à son amie afin qu'elle puisse au moins se protéger. Mais sachant qu'il n'est jamais facile d'avouer à d'autres son état de séropositivité, je lui proposerai aussi de me faire son intermédiaire auprès d'elle, s'il le désire, en essayant de lui faire comprendre que, s'il se sent incapable de le faire lui-même, il serait opportun qu'il m'accorde la liberté de l'en informer en son nom

En procédant de cette manière, je respecte la confidentialité qui est le moyen le plus efficace de conserver la confiance de la clientèle, présente et future. Ainsi en ouvrant le dialogue avec la question des conséquences de cette situation sur l'ensemble de la démarche d'accompagnement, et me proposant comme intermédiaire, je permets à la seconde valeur d'être atteinte, car il devient possible que Paul accepte le marché. Évidemment, je cours aussi le risque qu'il refuse toute coopération et que son amie en paie le prix.

Difficultés éprouvées

Il n'y a pas de moyens magiques dans les dilemmes éthiques. Choisir, c'est marquer une préférence et, du même coup, assumer toutes les conséquences de son geste. C'est donc dans le choix du moyen que l'équilibre entre efficacité et respect des deux valeurs doit être trouvé, ce qui ne va pas nécessairement de soi.

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

À cette étape, comme à d'autres d'ailleurs, certaines personnes ont tendance à ne pas suivre la voie de délibération qui a été tracée, étape par étape, et elles sont tentées de proposer spontanément une solution sans revenir sur l'ensemble du choix des finalités. Autrement dit, elles recommencent un nouveau processus de délibération tout à fait indépendant du premier.

En outre, il arrive souvent que le choix des moyens remette en cause une partie de la démarche suivie jusqu'alors. Dans la mesure où une personne a établi une distance entre la décision spontanée et la décision réfléchie, elle risque de voir apparaître une autre solution que celle envisagée spontanément et cet écart peut, effectivement, produire une remise en question de la démarche suivie.

Pour d'autres, l'écart entre la solution qu'ils auraient tendance à proposer et celle qui résulte de l'analyse révèle qu'une étape du processus antérieur n'a pas été bien suivie ou analysée. Puisque nous en sommes à la fin du processus de délibération, nous devrions nous assurer de la cohérence entre l'ensemble des étapes et le choix final des moyens.

À la fin de la phase III, nous avons terminé la décision délibérée. Nous sommes en possession, d'une part, des raisons d'agir qui légitiment notre décision et, d'autre part, de la valeur prioritaire qui motive notre action. Si nous avons intégré les questions dialogiques dans notre raisonnement pratique, nous aboutissons à une décision réfléchie et critique que nous pouvons soumettre à d'autres pour en mesurer l'acceptabilité. Rappelons que c'est dans le dialogue que mes raisons d'agir sont soumises à la critique pour devenir nos raisons d'agir et à la reconnaissance que la décision est la « meilleure », pour tous, dans les circonstances.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

2.4. Le dialogue

Quels liens existe-t-il entre la capacité de prendre une décision éthique (ce que certains nomment la compétence éthique) et celle de dialoguer³ ? S'agit-il de compétences différentes ou de compétences intégrées ? Comme dans beaucoup de débats théoriques, ces questions sont pertinentes à la pratique, car, lorsqu'on se concentre sur la personne qui exerce sa liberté par le biais d'une décision délibérée, on valorise le pôle du sujet éthique, notamment la capacité d'investissement de la personne dans ses divers projets de vie. En se concentrant sur le sujet éthique, il ne faut pas oublier que sa vie se déploie toujours dans les rapports qu'il entretient avec les autres. Nos vies sont, en effet, tissées de divers rapports à autrui, de rapports entre sujets.

En éthique, comme nous l'avons déjà démontré de diverses façons, le rapport à l'autre est primordial. En termes plus philosophiques il est question de « relation intersubjective ». Dès la naissance, et durant toute notre existence, nous sommes rattachés aux autres et cette relation est aussi fondamentale que celles que nous entretenons avec nous-mêmes et avec notre environnement : relié à soi, à autrui et au monde. Les rapports humains étant ainsi perçus, le je ne peut plus se penser sans faire intervenir les deux autres types de relations.

Lorsque nous nous concentrons sur cette relation qui nous unit aux autres, nous voyons qu'elle se manifeste différemment, selon les sphères de nos activités personnelles, professionnelles, institutionnelles et sociales. Cependant, il existe une caractéristique commune à toutes nos existences humaines, et c'est celle de la parole, innervée par la pratique du langage et par la visée de la communication. Le dialogue n'est pas une notion nouvelle. La définition première du *Petit Robert*, « entretien entre deux personnes », autorise à penser que le dialogue n'est qu'une des multiples facettes de la communication. Pour plusieurs, c'est ce lieu de l'échange entre le professionnel et son client qui devient le lieu éthique par excellence, car là s'incarne la

3. Johane Patenaude, *Le dialogue comme compétence éthique*, Thèse de doctorat, Université Laval, juin 1996.

I					II				III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

relation à l'autre. Toute la problématique du consentement éclairé exigé du client dans les interventions montre l'importance de la communication au coeur des activités professionnelles.

Le développement de la réflexion philosophique sur le langage, sur la communication, sur l'agir communicationnel a culminé dans une réflexion plus systématique du dialogue comme activité particulière et exigeante de l'échange entre les personnes. C'est à ce titre que le dialogue est devenu associé à une compétence éthique particulière.

Pour mieux rendre compte de la portée pratique de la phase IV et mieux comprendre comment le dialogue (tel que nous l'avons déjà présenté dans le schéma montrant la dynamique des quatre phases) constitue le point de départ et le point d'arrivée de la démarche éthique, nous allons analyser rapidement ces deux manières de voir le dialogue : 1) le dialogue comme point de vue éthique et 2) le dialogue comme principe d'universalisation.

**2.4.1. Adopter le point de vue du dialogue
comme démarche éthique**

Depuis le début de l'histoire de l'humanité, on se méfie des «beaux parleurs». Dans la Grèce antique, le débat qui opposa l'école des philosophes de Platon à l'école des rhéteurs de Gorgias demeure l'un des plus célèbres. Notre langage en porte encore les traces puisque le mot « sophiste », qui était le nom de l'école de Gorgias, a conservé un sens péjoratif et que ses nobles origines sont tombées dans l'oubli. Que de choses ont été dites sur ces rhéteurs, sur ces manipulateurs d'idées ! Ne prétend-on pas encore aujourd'hui que certains politiciens pourraient vendre des réfrigérateurs à des Esquimaux ?

La puissance du langage, sa capacité de convaincre, de persuader et ainsi d'influencer des personnes dans leurs décisions est au coeur de la réflexion sur nos institutions politiques depuis leur création. La démocratie et l'idéal démocratique renvoient essentiellement à cette capacité d'exercer une influence sur autrui par la parole. Prenons, pour base, trois exemples de solutions juridiques aux problèmes éthiques contemporains : *i)* le consentement libre et éclairé, *ii)* le système électoral et parlementaire et *iii)* le système judiciaire.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

- LE CONSENTEMENT LIBRE ET ÉCLAIRÉ

Dans la réforme du droit civil, le législateur a établi clairement, à l'article 10, l'exigence du consentement libre et éclairé d'une personne pour toute intervention dont elle fera l'objet. Qui dit consentement éclairé dit accès à l'information. Mais qui donne cette information à la personne ? Quelle est la qualité de cette information dont elle disposera pour prendre sa décision ? N'oublions pas que l'information insuffisante ou tendancieuse aura des conséquences directes sur la qualité de la décision. Il faut donc que les sources d'information soient fiables pour que le consentement libre et éclairé devienne possible.

- LE SYSTÈME ÉLECTORAL ET PARLEMENTAIRE

Le système parlementaire est une institution politique essentiellement axée sur la parole. Il suffit de lire *le journal des débats* ou de voir maintenant les débats télévisés pour être témoin de ce chassé-croisé de répliques accompagnées de rires, d'applaudissements et d'éclats divers. À quoi servent donc ces heures de paroles échangées, sinon à mettre en perspective les difficultés des choix politiques et à entraîner, du moins en principe, une bonification des lois ?

Mais ce système parlementaire n'a de sens qu'en tant que complément des joutes verbales de la campagne électorale et des débats, des livres et documents qui s'échangent et qui circulent sur la place publique afin d'obtenir le vote de l'électeur. Encore une fois, la nature des stratégies de la parole aura des conséquences directes sur le processus électoral et, par conséquent, sur les débats parlementaires.

- LE SYSTÈME JUDICIAIRE

Nous avons déjà fait allusion au système judiciaire et au gain démocratique des jugements motivés. Encore une fois, le débat entre procureurs devant le juge est essentiellement oratoire. Ces échanges visent à établir les raisons de prendre telle décision plutôt que telle autre. Les motifs du juge indiquent dès lors quelles sont les raisons de son choix final.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Lorsque le juge est seul à décider, sa délibération n'est pas confrontée à celle de ses pairs comme à la Cour d'appel où plusieurs juges siègent lors d'une demande de révision d'un premier jugement. [1 arrive souvent que les jugements ne fassent pas l'unanimité. Certains juges décident en un sens en s'appuyant sur certains motifs, tandis que d'autres décident le contraire en s'appuyant sur d'autres motifs. À ce moment-là, c'est la majorité des juges qui l'emporte. Il peut parfois arriver que les juges envisagent tous la même solution, Sans pour cela s'entendre sur les motifs.

Ces exemples permettent de relever trois points de vue différents dans l'activité communicationnelle : *i)* le point de vue stratégique (persuasion), *ii)* le point de vue du choc des idées (débat et discussion) et *iii)* le point de vue du partage de sens (dialogue).

i) Le point de vue stratégique (persuasion)

Lorsque vous interrogez un vendeur, quelle réponse attendez-vous de lui? Qu'il vous renseigne de manière impartiale sur le produit qui vous intéresse ou qu'il vous le vende en employant tous les moyens de persuasion dont il dispose? Lorsqu'une personne adopte un point de vue stratégique en communication, elle cherche avant tout à utiliser la communication dans le but d'atteindre une fin spécifique. Elle donne l'information pour amener la personne à acheter le produit, à suivre un cours, à subir une opération, à suivre un traitement, etc. Adopter le point de vue stratégique, c'est choisir les mots qui nous permettront d'obtenir le maximum d'effets.

ii) Le point de vue du choc des idées (débat et discussion)

Adopter le point de vue du choc des idées, c'est valoriser l'aspect confrontation des différents points de vue sur un sujet. Autrement dit, chaque personne défend un point de vue, et ce débat sur les avantages et les inconvénients devrait aider la personne à mieux juger de la chose en question. C'est cette approche de la discussion et du débat qui est au coeur des institutions parlementaires et judiciaires. Évidemment, chaque politicien ou chaque avocat use de stratégie dans la présentation des informations, mais, étant donné que toutes les parties font de même, le choc des idées devrait alors conduire à une décision plus éclairée par les différents points de vue. Le point

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

de vue du choc des idées valorise donc la confrontation de points de vue différents. Sur le plan pratique, cette approche conduit souvent à une réconciliation, à un compromis entre les différents intérêts dans la négociation d'une solution.

iii) Le point de vue du partage de sens (dialogue)

Le point de vue du partage de sens exige davantage d'un groupe que le simple fait de voter pour ou contre, méthode de résolution qui accompagne le point de vue du choc des idées. En un sens, ce point de vue se rapproche de la pratique judiciaire qui propose, dans ses motifs à la population, de partager les raisons de reconnaître la décision comme étant la meilleure possible pour la société. Adopter le point de vue du dialogue, c'est vouloir dépasser le poids d'une majorité pour viser le partage de sens de l'ensemble. Plusieurs utilisent le terme « consensus » pour désigner ce point de vue. Mais, là encore, il faut faire attention, car il s'agit ici de faire « consensus » sur les raisons de décider en tel sens. Le dialogue vise donc ici à faire consensus et non à le forcer. Au bout du processus dialogique, les personnes peuvent arriver à s'entendre sur la décision et sur les raisons d'agir en ce sens, raisons que toutes les personnes en sont venues à s'approprier réellement.

Le point de vue dialogique, comme on peut mieux le comprendre maintenant, est essentiel à la démarche éthique puisqu'il propose de régler les conflits humains par une autre voie que celle du rapport de force, comme c'est le cas des points de vue stratégiques et du choc des idées. Contre la force des manipulateurs de toutes sortes s'organisent la défense des consommateurs et celle des systèmes de protection de leurs droits. Face aux lobbys politiques, on encourage la création de groupes de pression pour contrebalancer les forces sociales. Le point de vue dialogique mise plutôt sur la capacité des humains à utiliser leur énergie pour maximiser la coopération humaine.

2.4.2. Le dialogue comme principe d'universalisation

Toute décision relève de la personne dans toute sa subjectivité. C'est moi qui décide à la suite de la délibération que j'ai effectuée ou non, intégralement ou non. Ma décision devient une décision responsable, au sens fort du terme, lorsque je peux répondre de l'ensemble de ma délibération aux autres. Cette dimension essentiellement dialogique

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

de la délibération éthique apparaît constamment dans la grille d'analyse grâce aux questions logiques et dialogiques. La raison pratique qui détermine mes raisons d'agir se manifeste lorsque je réponds explicitement aux questions sur ma délibération.

Plusieurs personnes critiquent le modèle de la décision délibérée en soutenant qu'il favorise la position individuelle du décideur et qu'il ne peut pas répondre à la question : « Qui détermine en dernière instance qu'une décision est raisonnable ou acceptable ? » Ce qui est « raisonnable » pour une personne ne l'est pas pour une autre, ce qui est raisonnable pour un groupe ne l'est pas pour une autre, et ces divergences seront encore plus marquées entre des sociétés différentes. Ces objections sont très sérieuses puisqu'elles soulèvent un problème que les philosophes débattent depuis le début de la philosophie : comment déterminer ce qui est « éthique » ou non. Autrement dit, la question cruciale est de savoir si nous pouvons sortir du relativisme des croyances, des opinions, en matière d'éthique. Dans la mesure où l'approche dialogique s'inscrit dans une approche d'éthique appliquée et non d'éthique fondamentale⁴, elle propose de dépasser le relativisme subjectif par la co-élaboration de sens : le passage du « je » au « nous ».

Évidemment, cette réponse paraît insatisfaisante parce qu'une décision à plusieurs ne garantit pas son caractère éthique. En effet, il y a beaucoup d'actions collectivement décidées qui ne sont guère raisonnables du point de vue éthique.

Le dialogue avec l'autre dans sa délibération tout comme le dialogue avec l'autre après une décision délibérée ou encore le dialogue lors d'une décision collective permettent d'échapper au relativisme des sujets ou des cultures, pour autant que le dialogue cherche à établir une décision acceptable de façon intersubjective et critique.

Dans plusieurs philosophies, on retrouve une « épreuve critique » d'une prise de position éthique sous le nom de « principe d'universalisation ». La formulation de ce principe varie selon les auteurs et les manières de penser l'éthique : la connaissance des lois

4. Pour plus d'information sur les éléments théoriques de cette distinction, on peut consulter la troisième partie.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

universelles de la morale pour tout être humain, l'impératif catégorique de Kant, l'universalisation des maximes d'action, l'universalisation du comportement, etc.

Dans le contexte du dialogue, le principe d'universalisation est assuré par le retour réflexif sur les raisons d'agir, c'est-à-dire sur la dimension raisonnable de la décision. Les raisons d'agir sont universalisables pour toute personne impliquée dans la situation (ou toute personne défendant les intérêts des personnes ou parties impliquées les plus vulnérables et sans voix) qui accepte d'entrer en dialogue pour trouver, par co-élaboration, la meilleure décision possible dans les circonstances.

Cette dernière exigence permet de distinguer l'universel de fait de l'universalisable (universel en principe). Les exigences éthiques du dialogue expliquent pourquoi plusieurs personnes refusent d'entrer en dialogue et préfèrent attendre les décisions hétéronomes. Dans la mesure où des personnes refusent de participer au dialogue, il est évident qu'elles refuseront de considérer la délibération comme raisonnable. Ne travaillant pas au raisonnable d'un « nous », elles préfèrent s'opposer au nom d'une croyance du « je ». C'est pourquoi il sera toujours impossible de fournir des raisons d'agir qui seront acceptées de fait par toutes les personnes.

Par conséquent, il faut parler d'« universalisable » puisque les raisons d'agir peuvent être acceptées par différentes personnes, de différentes cultures, seulement dans la mesure où elles participent au dialogue. Le dialogue tend vers l'universel, mais sans jamais pouvoir l'obtenir.

L'épreuve du caractère universalisable des raisons d'agir est un moment clé du discernement en éthique. Elle exige que je parvienne à admettre que certaines décisions sont « raisonnables » à la suite du dialogue, alors que mes croyances personnelles s'y opposent. Une situation plus difficile encore survient lorsque la décision m'apparaît raisonnable, alors que j'en subirai des conséquences négatives. Dans un tel contexte, seule la participation à la co-élaboration de sens permet de donner un « sens » à la perte conséquente à la décision collective.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

**PHASE IV ÉTABLIR UN DIALOGUE RÉEL
ENTRE LES PERSONNES IMPLIQUÉES**
**ÉTAPE 12 Faire une réflexion critique sur le caractère
universalisable des raisons d'agir**

Objectif

La réflexion critique requise à l'étape 12 vise principalement à s'assurer que nos raisons d'agir ont une portée « universalisable ». Dans la mesure où nos raisons n'auront pas cette portée, nous saurons pourquoi certaines personnes refuseront de considérer notre décision comme raisonnable. Si nos raisons respectent les critères mentionnés, nous pourrons mieux assurer la portée dialogique de notre décision.

Qu'arrive-t-il si après avoir délibéré et en étant parfaitement honnête avec moi-même, je me rends compte à l'étape 12 que mes raisons d'agir ne sont pas universalisables ? Est-ce à dire que je prends une « mauvaise » décision, que je ne suis pas « éthique » et que je *devrais* alors changer de perspective ? Certaines personnes sont portées à se servir de l'étape 12 pour censurer leurs véritables motivations morales et leurs raisons effectives d'agir. Reconnaître que les raisons d'une décision dans telles circonstances ne sont pas universalisables signifie seulement que je ne peux pas, comme personne, assumer une autre décision dans les circonstances. Cela ne prouve rien sur mon caractère moral ou immoral. Cela démontre simplement les limites de nos choix dans des sociétés complexes où l'éthique ne paie pas toujours. L'étape 12 fait ressortir les limites de nos décisions d'agir relativement à un idéal éthique. C'est une étape qui vise à dégager le chemin à suivre et non à porter un jugement sur notre valeur morale.

Opération logique ou question dialogique

Comment faire une réflexion critique sur le caractère universalisable de nos raisons d'agir ? Voici trois critères à partir desquels il est possible de nous distancier par rapport à notre position pour mieux

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

en mesurer la portée. Chaque critère correspond à une question dialogique qu'on pourrait poser à la suite de la prise d'une décision « Est-ce que l'exposition de tes raisons d'agir convaincrail un jury impartial ? » (impartialité) ; « Si tu étais à la place de la personne qui perd le plus dans la décision et si tu écoutais les raisons que tu présentes, est-ce que tu trouverais la décision raisonnable ? » (réciprocité) ; « Est-ce que les raisons qui justifient ta décision seraient applicables dans tous les cas analogues ? » (exemplarité).

- LE CRITÈRE D'IMPARTIALITÉ

Si les raisons que je présente pour justifier ma décision ne font que favoriser mes intérêts sans réellement tenir compte du point de vue de l'autre, alors elles seront difficilement partageables. Les raisons que je présente sont alors « partiales » ; elles prennent « parti » pour moi, pour mon groupe, pour ma cause plutôt que défendre un point de vue acceptable par tous. Pour aider la réflexion critique, on peut s'imaginer devant un jury composé de personnes qui acceptent de dialoguer et qui, de ce fait, n'ont aucun parti pris. Il suffit de nous demander si les raisons que nous invoquons pourraient, selon nous, convaincre ce jury impartial. Se peut-il qu'elles ne favorisent qu'une position au détriment des autres sans considérer les autres intérêts en jeu ?

- LE CRITÈRE DE RÉCIPROCITÉ

Il arrive parfois qu'une personne, ayant écouté nos raisons d'agir, rétorque : « C'est bien beau tout ça, je comprends bien ce que tu me dis, mais si tu étais à ma place, si c'était toi qui perdais dans cette décision, tu n'accepterais certainement pas les raisons que tu viens de me donner. » Cette réaction n'a rien d'anormal, car personne n'aime être défavorisé par une décision. Cette réaction émotive à la perte peut effectivement amener certaines personnes à se retirer du dialogue puisqu'en fait elles étaient prêtes à discuter dans l'espoir d'obtenir des gains quelconques. Mais cette réaction peut aussi être justifiée dans bien des cas. Il nous arrive quelquefois de changer de raisonnement selon la place que nous occupons. Autrement dit, nous trouvons

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

des raisons pour défendre nos intérêts et non des raisons pour mettre en relief le caractère raisonnable de la décision. En nous imaginant ainsi à la place de la personne qui perd le plus et en écoutant les raisons que nous avançons, nous pouvons évaluer si les raisons énoncées sont encore acceptables.

- LE CRITÈRE D'EXEMPLARITÉ

Si une décision est raisonnable, les raisons invoquées devraient être valides pour tous les cas analogues. C'est-à-dire pour toutes les personnes qui seraient dans les mêmes circonstances. En me demandant si les raisons d'agir que j'expose peuvent servir de modèle ou d'exemple de raison pratique pour toutes les personnes dans les mêmes circonstances, je dépersonnalise la décision, je la rends ainsi plus universalisable. Si les raisons motivant tel type de décision ne peuvent être utilisées que par un nombre limité de personnes, alors elles ne peuvent servir d'exemple à l'humanité. Le critère d'exemplarité fonde la notion de « jurisprudence » en droit. Pourquoi les avocats citent-ils les décisions rendues précédemment ? Ils veulent montrer que le raisonnement pratique, qui a été reconnu par les juges dans une cause analogue, doit guider la présente situation. En s'appuyant sur des causes antérieures qui concernaient une affaire identique, les juges appliquent le même raisonnement. Ils adoptent donc les mêmes raisons d'agir qui s'étaient révélées raisonnables dans les causes antérieures et qui ont été prises comme modèle par la suite.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique. Puisque l'inscription exige de réfléchir sur les raisons d'agir, il faut donc partir des éléments précisés à l'étape 10.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Voici les inscriptions de Claude dans sa fiche d'application à l'étape 10 :

ÉTAPE 10. IDENTIFIER LE PRINCIPAL ARGUMENT DANS LA RÉOLUTION DU CONFLIT DE VALEURS

I- Identification du type de raisonnement pratique (Cochez la case correspondante)

- ☒ La valeur prioritaire est rattachée aux conséquences de ma décision :
le raisonnement est conséquentialiste.
- ☐ La valeur prioritaire est rattachée aux normes ou aux obligations :
le raisonnement est déontologique.

II- Nature de l'argument conséquentialiste

a) Identification des intérêts

- À quelles personnes, ou à quel groupe de personnes, la valeur prioritaire est-elle rattachée ?

- ☐ décideur
- ☐ autre personne particulière
- ☐ groupe auquel le décideur est associé (profession, fonction, association, institution, etc.)
- ☐ autres personnes en général
- ☒ autres groupes en général :

Il s'agit, dans ce cas-ci, des autres personnes atteintes du VIH qui sont déjà ou qui auront besoin d'entrer en relation professionnelle avec des travailleurs sociaux.

- ☐ autres (environnement)

b) Argument utilisé

- Pourquoi accordez-vous une priorité à la valeur qui correspond aux conséquences prévues ?
- ☐ argument basé sur l'intérêt personnel
- ☒ argument basé sur les intérêts du groupe :

S'il fallait, en tant que professionnel de la santé que je m'immisce ainsi dans les affaires personnelles de l'un ou l'autre de mes clients et que cela se sache, cela ne pourrait-il pas entraîner une perte graduelle de confiance d'une partie ou même de toute cette clientèle très vulnérable dans les travailleurs sociaux ? Ceux-ci devenant, du coup, perçus comme pouvant « trahir », n'est-ce pas la profession elle-même qui risquerait, à cause de moi, de perdre toute crédibilité ? Car qui pourrait encore se fier à notre entière discrétion, si cette perte de confiance en venait à se généraliser ? Nous pourrions tout aussi bien fermer boutique, car nous ne trouverions plus personne à qui venir en aide.

- ☐ argument basé sur les intérêts de toute personne humaine

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Voici les opérations logiques de Claude qui lui permettent de faire la réflexion critique et d'inscrire des éléments de réponse aux questions de l'étape 12.

- CRITÈRE D'IMPARTIALITÉ

Ma décision ne me favorise pas directement comme personne. Ce sont les intérêts de l'ensemble des personnes atteintes du VIH qui sont privilégiés ici. De ce point de vue, un jury impartial verrait que mes raisons d'agir ne visent pas à favoriser mon groupe ou moi-même.

- CRITÈRE DE RÉCIPROCITÉ

Mon argument concernant les limites du professionnel à s'immiscer dans les affaires personnelles du client au nom de la confiance dans la relation professionnelle est aussi valide pour moi quand je consulte un autre professionnel que pour Claude. Mais serais-je prêt à assumer ce raisonnement si j'étais à la place de l'amie de Claude? Je n'ai qu'à imaginer comment je réagirais si j'apprenais, par exemple, de mon médecin qu'il savait depuis longtemps que mon épouse était séropositive mais qu'il ne m'a rien dit. Je trouverais cela irresponsable à première vue. Mais cela veut-il dire que ce n'est pas la « meilleure chose » à faire dans les circonstances ? Non.

- CRITÈRE D'EXEMPLARITÉ

Dans mon argument, le rôle des professionnels dans la société est un élément clé. Tout professionnel a une responsabilité sociale dans la mesure où il fait partie des services assurés aux personnes pour un mieux-être social. Dans des situations analogues à mon cas, concernant le « secret professionnel », les raisons d'agir s'appliqueraient sans difficulté.

Cette réflexion critique de Claude s'exprime ainsi dans le tableau de l'étape 12 :

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

ÉTAPE 12. FAIRE UNE RÉFLEXION CRITIQUE SUR LE CARACTÈRE UNIVERSALISABLE DES
RAISONS D'AGIR

	Oui	Non
i) Critère d'impartialité des raisons d'agir Est-ce que l'exposition des raisons d'agir convaincrait un jury impartial ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Ma décision privilégie le plus grand nombre de personnes vulnérables et, en ce sens, n'est pas partielle.</i>		
<i>Un jury comprendrait ainsi comment mes raisons ne me favorisent pas.</i>		
ii) Critère de réciprocité Est-ce que les raisons d'agir présentées me convaincraient si j'étais à la place de la personne qui subit la plus grande perte dans la résolution du dilemme ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Malgré les réactions émotives que j'aurais en apprenant un jour la décision et les motifs invoqués, si j'étais à la place de l'amie de Claude, je ne peux pas dire que cela rend la décision irraisonnable dans les circonstances. Ce ne serait pas facile, mais je pense qu'à la longue je comprendrais les raisons d'agir et que je les trouverais acceptables, en principe.</i>		
iii) Critère d'exemplarité Est-ce que les raisons d'agir présentées seraient valides pour tous les cas semblables ?	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
<i>Dans tous les cas analogues, vécus par des professionnels, concernant ce type de violation du « secret professionnel », les raisons d'agir que j'ai présentées s'appliqueraient.</i>		
<i>Mon raisonnement peut servir de jurisprudence pour d'autres cas.</i>		

Difficultés éprouvées

La principale source des difficultés dans l'application de ces trois critères vient de la confusion relative à ce qui fait l'objet d'universalisation. Plusieurs personnes essaient d'universaliser leur comportement ou leur conduite. Ainsi, au lieu de réfléchir aux raisons qui justifient leur décision, elles se demandent si un jury accepterait leur comportement de garder le secret. D'autres essaient d'universaliser la norme légale « il faut garder le secret professionnel » ou la maxime d'action « agis selon ta conscience professionnelle ».

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Les critères d'impartialité, de réciprocité et d'exemplarité visent à mettre à l'épreuve les raisons qui justifient ma décision. C'est grâce à l'application de ces critères que je pourrai déterminer si mes raisons d'agir sont universalisables et si elles pourront effectivement entrer en dialogue avec les autres.

**PHASE IV ÉTABLIR UN DIALOGUE RÉEL
ENTRE LES PERSONNES IMPLIQUÉES**

**ÉTAPE 13 Formuler et présenter une argumentation complète
permettant de justifier sa position**

Objectif

Qu'une décision soit prise en comité, à la suite d'un accord entre les personnes présentes, ou après consultation, par une personne responsable du dossier, elle doit être rendue publique, habituellement dans un rapport qui présente la recommandation et sa justification. L'argumentation, centrale à la justification, consiste en la manière de présenter, dans une suite logique et cohérente, les raisons qui non seulement motivent la recommandation du groupe, mais qui aussi, en principe, devraient motiver l'ensemble des personnes concernées à l'accepter comme étant la meilleure dans les circonstances.

Quant à l'exposition des raisons d'agir en éthique, nous avons retenu quatre types d'argumentation : A) l'argumentation basée sur l'utilité; B) l'argumentation basée sur la justice; C) l'argumentation basée sur le droit et D) l'argumentation basée sur la Nature. Il ne faut pas confondre ici argumentation et arguments : l'argumentation est le cadre général qui permet de donner une cohérence logique à plusieurs arguments différents, tandis que l'argument est un raisonnement destiné à prouver ou à réfuter une proposition donnée. Chaque argumentation propose donc un principe organisateur des arguments qui motivent la décision. L'argumentation d'une décision n'est pas l'exposé de la démarche de délibération suivie par la personne ou par le groupe. Il ne faut pas confondre la description du processus étape par étape, que nous avons suivi pour trouver la meilleure solution, avec la soumission aux autres des motifs qui justifient, en dernier lieu, la position adoptée. C'est pourquoi, dans l'argumentation, tous les

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

éléments analysés dans les étapes précédentes sont réorganisés de manière que certains d'entre eux puissent être retenus comme étant des arguments importants pour justifier la décision.

Les types d'argumentation présentés ici permettent de motiver le choix de la finalité de l'action; ils ne portent pas sur les raisons justifiant les moyens. Dans une présentation générale, il faut donc bien distinguer ces deux étapes : *i)* justifier la fin (par l'argumentation) et *ii)* justifier les moyens selon les deux critères d'efficacité et de réduction des inconvénients que comporte la décision. C'est pourquoi nous ajoutons, à chaque argumentation, les éléments nécessaires à la justification des moyens.

Les quatre principales argumentations que nous vous présentons ici, dans leur cadre très général, sont issues, dans notre tradition occidentale, des diverses manières de justifier des prises de position qui impliquent autrui. Puisqu'il s'agit de cadres généraux permettant de rassembler avec cohérence une série d'arguments, leur présentation sera forcément abstraite. Après la présentation des éléments de base de chaque argumentation (opération logique ou question dialogique), nous vous proposerons un exemple (tiré des exemples présentés à l'étape 10 où les divers arguments principaux ont été présentés). Nous traiterons des difficultés éprouvées après chaque cas.

PHASE IV ÉTABLIR UN DIALOGUE RÉEL ENTRE LES PERSONNES IMPLIQUÉES

ÉTAPE 13A Formuler et présenter une argumentation complète, basée sur l'utilité, permettant de justifier sa position

- Opération logique ou question dialogique

« Qu'est-ce qu'une argumentation basée sur l'utilité ? » « Comment présenter ce type de motifs d'une décision ? » La personne ou le groupe qui justifie une décision basée sur l'utilité soutient que l'action recommandée est raisonnable parce qu'elle entraînera plus d'effets positifs que d'effets négatifs. C'est ce bilan du positif et du négatif qui permet de dire qu'il est possible de donner sens et d'accepter les pertes (effets négatifs) dans le but d'obtenir les gains (effets positifs).

I					II				III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13		

On a souvent recours à cette argumentation dans le domaine économique. On justifie, par exemple, la lutte contre l'inflation ou contre le déficit budgétaire en exposant les bienfaits économiques (à long terme), comme le maintien du plein emploi et l'obtention d'une croissance économique concurrentielle, que l'on présente alors comme des avantages collectifs éventuels plus importants que les inconvénients (à court terme) du chômage, de l'accroissement de la pauvreté et de la souffrance tant physique que morale que pourront subir un grand nombre de personnes dans l'immédiat. Ici, les gains envisagés sont estimés supérieurs aux pertes prévues.

Comme on peut le constater, l'argumentation basée sur l'utilité se rattache à la raison pratique de type conséquentialiste. L'utilité est le critère permettant de juger que l'action envisagée est la meilleure possible. Ce type d'argumentation prend le bilan comme modèle. Si, en comptabilité, il faut que l'actif soit supérieur au passif (par exemple, dans notre budget personnel, nous devrions avoir plus d'argent qui entre que d'argent qui sort), sur le plan de l'utilité, il faut démontrer que l'action envisagée aura, dans son ensemble, plus d'effets positifs que négatifs. N'oublions pas que l'évaluation des effets positifs et négatifs implique une donnée qualitative puisque tous les effets envisagés ne sont pas nécessairement équivalents.

Lorsqu'on présente une telle argumentation à un groupe, on doit s'attendre à se faire questionner sur deux points importants : *i)* Pourquoi privilégier un groupe plutôt qu'un autre ? *ii)* Comment mesurer l'utilité et avec quel critère ?

- POURQUOI PRIVILÉGIER UN GROUPE PLUTÔT QU'UN AUTRE ?

En effet, dans les motifs exposés transpirera toujours une préférence à l'égard de conséquences pour un groupe ou une personne donnés. En d'autres termes, c'est en fonction de ce groupe ou de cette personne que l'on jugera l'utilité. Dans une entreprise qui licencie plusieurs employés, le directeur déclarera qu'il faut sacrifier des postes pour maintenir la compagnie en activité et que plusieurs personnes profiteront de cette décision. La compagnie (et, derrière elle, les actionnaires et les employés, selon le cas) sera alors le groupe auquel la décision accordera sa préférence. L'utilité pour la compagnie passe ici avant l'utilité pour ceux qui perdent leur emploi. Certaines personnes

I					II				III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

vous demanderont « Pourquoi privilégiez-vous tel groupe plutôt que tel autre ? », mais, dans les faits, ce dont elles voudront s'assurer, c'est que votre choix n'est pas guidé principalement par vos intérêts personnels. Vous devriez donc être en mesure de donner les raisons pour lesquelles, dans les circonstances, il est préférable d'accorder la priorité à tel groupe ou à telle personne.

- COMMENT MESURER L'UTILITÉ ET AVEC QUEL CRITÈRE ?

L'argumentation basée sur l'utilité doit démontrer, par le bilan, que la décision est plus utile qu'une autre. Mais comment mesure-t-on l'utilité de quelque chose et quel critère utilise-t-on pour établir que telle action est effectivement plus utile qu'une autre ? Tant qu'on n'aura pas défini clairement l'utilité en cause, il sera difficile de demander l'accord des autres. Comme pour le choix du groupe de référence, on pourra vous demander de clarifier votre conception de l'utilité retenue et d'exposer les raisons de ce choix.

Pour définir son groupe de référence et le critère d'utilité, il faut donc puiser dans les éléments présentés d'abord à l'étape 4 et surtout à l'étape 7, où les valeurs ont été identifiées en fonction des conséquences. La valeur prioritaire associée aux conséquences sur un groupe devient le guide qui vous permet de relever les raisons pour lesquelles vous avez privilégié ce groupe et en fonction de quelle conception de l'utilité vous justifiez votre choix.

L'argumentation complète exige maintenant de démontrer que votre décision entraînera effectivement plus de gains que de pertes. Autrement dit, il est raisonnable d'assumer ces pertes en fonction des gains prévisibles. Le bilan doit donc ici démontrer :

1. les gains de la décision pour quels groupes ou pour quelles personnes ;
2. les pertes pour quels groupes ou quelles personnes ;
3. les raisons pour lesquelles on estime que ces gains sont supérieurs aux pertes subies.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique. Pour des fins pédagogiques, nous ne développerons pas une argumentation complète de la position de Claude dans un texte continu. Nous dresserons plutôt, à l'aide de la fiche d'application, ce qui peut être considéré comme le plan de travail de Claude, s'il voulait faire un rapport écrit de sa décision. Dans notre exemple, Claude avait reconnu, à l'étape 10, que son raisonnement pratique était de nature conséquentialiste et qu'il accordait une préséance à la valeur « la confiance de la clientèle présente et future dans les professionnels de la santé », qui concerne le groupe des clients, plutôt qu'à la valeur « la qualité de vie » qui concerne l'amie de Paul. Le groupe auquel se réfère Claude est bien la clientèle des professionnels de la santé. Et en quoi cette confiance dans les professionnels peut-elle leur être utile ? Comme l'a noté Claude, avec la perte de cette confiance, il deviendra impossible de les aider.

A. ARGUMENTATION BASÉE SUR L'UTILITÉ

Puisque mon raisonnement pratique est de nature conséquentialiste (étape 10) et que la valeur privilégiée (à l'étape 9) était associée

à la confiance de la clientèle dans les professionnels de la santé,

i) Le groupe de référence pour l'argumentation est :

la clientèle des professionnels de la santé.

ii) Le critère permettant d'évaluer l'utilité pour ce groupe est :

l'aide à ces personnes dans le besoin.

iii) Mon bilan est :

1) Tous les effets positifs prévisibles de la décision.

Je me rends compte que, si je ne viole pas le secret professionnel, cela peut avoir des effets positifs sur plusieurs personnes à court terme, Paul, moi, mes collègues, et, à long terme, surtout sur la clientèle des professionnels de la santé.

2) Tous les effets négatifs prévisibles de la décision.

Dans l'analyse de l'étape 4, j'ai constaté que c'est l'amie de Paul qui m'inquiète et que sa qualité de vie est menacée.

I					II				III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

A. ARGUMENTATION BASÉE SUR L'UTILITÉ (SUITE)

- 3) En quoi les effets positifs sont supérieurs aux effets négatifs.

Que risque-t-il de se produire si la clientèle qui craint d'être séropositive s'abstient de consulter les professionnels de la santé par crainte de voir son secret trahi par eux ? Combien de personnes, à cause de cette méfiance, refuseront de passer des tests de dépistage ? Combien d'autres, qui en ont passé, refuseront par la suite toute relation d'aide, en raison de cette méfiance ? Combien de personnes risquent de devenir victimes de cette crainte des conséquences sociales d'être reconnues séropositives ? Aussi triste que soit le fait que l'amie de Paul puisse en subir les effets négatifs immédiats, n'est-il pas plus raisonnable de tout faire pour enrayer le caractère épidémique du vih ?

Argumentation du moyen :

- 1) l'efficacité du moyen pour atteindre la fin

Il ne fait pas de doute que le moyen choisi, « ne pas révéler à l'amie de Paul l'état de celui-ci », est le plus efficace pour atteindre la fin visée. Personne ne pourra dire que les professionnels violent leur secret à leur guise.

- 2) la diminution des inconvénients par le moyen

En discutant avec Paul de l'importance qu'il en parle à son amie, en lui proposant même de le faire à sa place, en variant mes arguments pour le convaincre, etc., j'espère pouvoir l'influencer de manière à éviter le pire, s'il n'est pas déjà trop tard. Peut-être réussirai-je, dans ce cas-ci, peut-être que non.

Difficultés éprouvées

Dans l'argumentation basée sur l'utilité, certaines personnes oublient la visée dialogique et, pour mieux influencer leur auditoire, ne présentent qu'un seul côté de la médaille, à savoir les avantages. On se contente de dire qu'il y aura des inconvénients, mais on n'en parle jamais et on n'explique évidemment pas, dans ce cas précis, pourquoi il est raisonnable d'accepter les inconvénients pour bénéficier des gains potentiels.

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

La seconde difficulté réside dans les conséquences appréhendées. Il existe beaucoup de controverses sur la valeur à accorder aux conséquences futures. Certaines personnes, par exemple, vont présenter des scénarios pessimistes et même catastrophiques comme conséquences d'une action. Pensons, notamment, à certaines craintes émises au sujet des manipulations génétiques. Dans quelle mesure les conséquences appréhendées se réaliseront-elles ? Il faut donc prévoir dans son argumentation la clarification des données sur lesquelles on se base pour justifier le degré de probabilité des conséquences futures. Lorsque les argumentations négligent cet aspect, elles prêtent le flanc à la critique.

PHASE IV ÉTABLIR UN DIALOGUE RÉEL ENTRE LES PERSONNES IMPLIQUÉES

ÉTAPE 13B Formuler et présenter une argumentation complète, basée sur la justice, permettant de justifier sa position

Opération logique ou question dialogique

« Qu'est-ce qu'une argumentation basée sur la justice ? », « Comment développer cette argumentation de façon cohérente ? » L'argumentation basée sur la justice, telle que nous la définissons ici, ressemble à celle de l'utilité dans la mesure où elle repose également sur l'évaluation des conséquences de l'action envisagée pour une personne ou pour un groupe de personnes. Le cadre général de cette argumentation est emprunté aux travaux du philosophe du droit Chaïm Perelman. Après avoir analysé différentes argumentations dans le domaine du droit, cet auteur conclut que toute argumentation basée sur la justice et réclamant plus de justice s'organise toujours autour des deux pôles suivants : il faut traiter toutes les personnes d'une même catégorie essentielle de la même manière. Le slogan « À travail égal, salaire égal » illustre une façon d'appliquer l'argumentation basée sur la justice. On revendique que toutes les personnes qui accomplissent le même travail (catégorie essentielle) soient traitées de la même manière sur le plan salarial.

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

Si nous appliquons ceci aux conséquences de notre action sur des personnes, nous pourrions penser que si les conséquences affectent certaines personnes plus que d'autres, nous risquons de créer une injustice. L'argumentation basée sur la justice exige donc que soient précisées les deux composantes suivantes : *i*) le traitement jugé injuste et *ii*) la raison pour laquelle on considère que ce traitement est injuste pour telle personne ou tel groupe (catégorie essentielle).

Les transformations du critère de justice en matière salariale s'expliquent par ce changement de la catégorie essentielle. À une certaine époque, on estimait que le statut familial devait être considéré dans l'attribution des salaires. Ainsi, la personne mariée avec enfants devait recevoir plus que la personne célibataire; la femme mariée qui travaillait devait recevoir moins, puisqu'il s'agissait d'un second salaire. On voit bien que la catégorie essentielle pour l'attribution du salaire était alors la responsabilité familiale. Revendiquer que le salaire soit exclusivement rattaché à la nature de travail exécuté relève de critères bien différents.

Dans une argumentation comme celle-ci, non seulement il est important d'identifier la catégorie essentielle qui me permet de définir le traitement égal revendiqué, mais il faut aussi justifier le choix de cette catégorie essentielle. Autrement dit, une argumentation basée sur la justice doit donner les raisons qui nous incitent à choisir cette catégorie essentielle comme base de la justice revendiquée.

Inscription dans la fiche d'application

Voici la réponse fictive de Claude qui tient compte de l'objectif de l'étape et de l'opération logique ou de la question dialogique. Voici les inscriptions du décideur qui avait résolu le dilemme en fonction d'un argument d'équité.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

B. ARGUMENTATION BASÉE SUR LA JUSTICE

Puisque mon raisonnement pratique est de nature conséquentialiste (étape 10) et que la valeur privilégiée (à l'étape 9) était associée

à l'autonomie de Paul,

i) Le traitement injuste auquel j'associe les effets sur la personne ou le groupe est :

de voir sa vie, sa relation avec son amie et avec son professionnel changées du tout au tout sans son consentement.

ii) La dimension de la personne à laquelle j'associe la catégorie essentielle est :

la liberté de décider de ses choix de vie.

iii) Les raisons qui justifient que la catégorie essentielle est acceptable pour trancher ce dilemme sont :

La conquête de notre liberté, en tant qu'êtres humains, s'est toujours effectuée en nous éloignant du pouvoir qu'avaient les autres sur notre existence. Autant nous nous sommes libérés des contraintes naturelles par la technologie, autant nous nous sommes libérés des jougs de la tyrannie sur nos vies. Pour l'humain, l'idéal, c'est d'être libre et d'avoir la pleine capacité de diriger sa vie. L'autonomie de la personne est une caractéristique essentielle qui exige le respect dans ce cas-ci. Certes, la liberté a un prix, mais le fait que certains choix personnels aient des conséquences négatives sur les autres ne constitue pas une raison suffisante pour qu'un professionnel s'autorise à ne pas respecter l'autonomie de la personne.

Argumentation du moyen :

1) l'efficacité du moyen pour atteindre la fin

Il ne fait pas de doute que le moyen choisi, « ne pas révéler à l'amie de Paul l'état de celui-ci », est le moyen le plus efficace pour atteindre la fin visée. Personne ne pourra dire que les professionnels violent leur secret à leur guise.

2) la diminution des inconvénients par le moyen

En discutant avec Paul de l'importance qu'il en parle à son amie, en lui proposant même de le faire à sa place, en variant mes arguments pour le convaincre, etc., j'espère pouvoir l'influencer de manière à éviter le pire, s'il n'est pas déjà trop tard. Peut-être réussirai-je dans ce cas-ci, peut-être que non.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Difficultés éprouvées

Une des premières difficultés est posée par le terme « justice ». Pour certains auteurs, tous les arguments que nous avons présentés constituent des formes de justice. Dès qu'on reconnaît que l'on vise ici une forme d'argumentation très différente de celle basée sur l'utilité ou le droit, on comprendra le sens précis de l'argumentation basée sur la justice.

L'autre difficulté, plus importante celle-là, provient du fait que l'argumentation basée sur la justice utilise une représentation de l'être humain et que c'est là-dessus que s'appuie la catégorie essentielle. En cela, elle s'apparente à l'argumentation basée sur la Nature, centrée sur la conception de l'être humain. Mais il ne faudrait pas confondre le rôle que joue la représentation de l'être humain dans l'argumentation basée sur la justice et celui de la conception de l'être humain, dans l'argumentation basée sur la Nature. C'est ce que l'analyse de ce dernier type d'argumentation nous démontrera plus clairement.

PHASE IV ÉTABLIR UN DIALOGUE RÉEL ENTRE LES PERSONNES IMPLIQUÉES

ÉTAPE 13C Formuler et présenter une argumentation complète, basée sur le droit, permettant de justifier sa position

Opération logique ou question dialogique

« Qu'est-ce qu'une argumentation basée sur le droit ? », « Comment développer cette argumentation de façon cohérente ? » L'argumentation basée sur le droit est une des argumentations courantes dans nos sociétés démocratiques où les obligations juridiques et les réglementations des groupes occupent une place privilégiée dans la résolution des dilemmes éthiques professionnels. Pour expliciter l'ensemble des raisons d'agir, l'argumentation basée sur le droit doit préciser les éléments suivants :

- les obligations du milieu ou les obligations juridiques dont l'observance permet la résolution du cas;

I					II				III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

- la manière dont l'observance de ces obligations permet de résoudre le cas ;
- les raisons qui justifient l'obéissance à ces obligations.

En effet, l'argumentation basée sur le droit suit le raisonnement pratique juridique qui consiste, comme nous l'avons vu, à identifier la norme applicable dans les circonstances, à montrer comment cette norme s'applique dans la situation pour résoudre le cas. Le raisonnement qui permet de passer de la norme générale à la situation concrète recoupe les deux premiers éléments de l'argumentation basée sur le droit. Puisque cette argumentation fait partie d'une argumentation en éthique, cela suppose que la raison ultime de la décision se situe sur le plan éthique.

C'est pourquoi l'argumentation basée sur le droit exige que l'on réponde à la question centrale : « Quelles sont les raisons qui justifient que l'on obéisse ainsi à cette obligation ? »

La légitimation de l'obéissance au droit se fait, habituellement, soit à partir de la reconnaissance de l'autorité légitime comme raison d'obéir, soit à partir de la valeur accordée à la loi par le groupe ou par la société.

Prenons l'exemple du commandement qui illustre bien le fait que l'autorité légitime est considérée comme la raison d'obéir. Si l'on demande à un soldat pourquoi il obéit au commandement de son supérieur, il répondra peut-être : « Précisément, parce que c'est mon supérieur. » Obéir à l'autorité légitime qui dicte des ordres ou des normes constitue ici la base de l'argumentation. Évidemment, le soldat pourra préciser en quoi son supérieur est une autorité légitime sa nomination, sa reconnaissance dans la structure hiérarchique de l'armée, la nécessité dans l'armée que les ordres ne soient pas discutés par les simples soldats seront des arguments utilisés pour montrer les raisons ultimes d'obéir à son supérieur.

Dans les sociétés démocratiques, certaines personnes argumentent de la même façon. C'est la nécessité d'avoir une autorité légitime pour trancher les différends qui justifie l'obéissance à la loi. Dans cette perspective, le système électoral représente le moyen politique qui permet de reconnaître l'autorité légitime.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Pour d'autres personnes, l'autorité légitime n'est pas une raison suffisante pour répondre de leur obéissance à la loi. Pour elles, une loi se justifie plutôt par l'appel qu'elle fait aux principes démocratiques d'une société. Si une loi ne respectait pas l'idéal démocratique, elle ne serait pas considérée comme valide au regard d'une décision éthique. Plusieurs cas de désobéissance civile illustrent cette vision. Prenons, par exemple, Martin Luther King, qui justifia la violation des lois parce qu'elles n'actualisaient pas l'idéal démocratique, incitant, par le fait même, la population concernée à la désobéissance civile.

Inscription dans la fiche d'application

Nous allons ici développer deux fiches dont l'une correspond à la normativité du milieu et l'autre, à celle des obligations juridiques.

C. ARGUMENTATION BASÉE SUR LE DROIT - SELON LA NORMATIVITÉ DU MILIEU

Puisque mon raisonnement pratique était de nature déontologique (étape 10) et que la valeur privilégiée à l'étape 9 est

le respect du code de déontologie,

i) La normativité du milieu associée à la valeur prioritaire est :

l'Ordre des travailleurs sociaux du Québec.

ii) L'obligation juridique associée à la valeur prioritaire est :

- L'observance de ces obligations permet de résoudre le cas en :
Le code de déontologie prévoit qu'il faut respecter le secret professionnel et que nul professionnel ne peut être relevé du secret sans l'autorisation du client ou l'exigence de la loi. Je n'ai pas ici l'autorisation du client et le cas Tarasoff, qui condamnait un professionnel américain de ne pas avoir averti une victime de meurtre des menaces de mort que son client avait formulées contre elle, est très différent du mien, car nous ne sommes pas devant une menace de mort. Le respect des dispositions du Code permet d'atteindre une solution raisonnable dans les circonstances.
- Les raisons qui légitiment l'obéissance à ces obligations sont :
Le code de déontologie représente l'expérience accumulée par les professionnels dans leur pratique. Cette expérience a déjà montré que la confidentialité est une valeur essentielle au fonctionnement d'une profession dont je fais partie. En devenant travailleur social, j'hérite des valeurs accumulées par le groupe.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

C. ARGUMENTATION BASÉE SUR LE DROIT - SELON LA NORMATIVITÉ DU MILIEU (SUITE)

Argumentation du moyen :

- 1) l'efficacité du moyen pour atteindre la fin

Il ne fait pas de doute que le moyen choisi, « ne pas révéler à l'amie de Paul l'état de celui-ci », est le moyen le plus efficace pour atteindre la fin visée. Personne ne pourra dire que les professionnels violent leur secret à leur guise.

- 2) la diminution des inconvénients par le moyen

En discutant avec Paul de l'importance qu'il en parle à son amie, en lui proposant même de le faire à sa place, en variant mes arguments pour le convaincre, etc., j'espère pouvoir l'influencer de manière à éviter le pire, s'il n'est pas déjà trop tard. Peut-être réussirai-je dans ce cas-ci, peut-être que non.

Le respect du code de déontologie peut aussi être argumenté par un appel au droit dans la société. Nous retrouverions alors une argumentation comme la suivante :

C. ARGUMENTATION BASÉE SUR LE DROIT - SELON LES OBLIGATIONS JURIDIQUES

Puisque mon raisonnement pratique était de nature déontologique (étape 10) et que la valeur privilégiée à l'étape 9 est

le respect du code de déontologie,

- i) L'obligation morale associée à la valeur prioritaire est :

le code de déontologie en tant que réglementation issue du Code des professions.

- ii) L'observance de cette obligation morale permet de résoudre le cas en :

Le code de déontologie prévoit qu'il faut respecter le secret professionnel et que nul professionnel ne peut être relevé du secret sans l'autorisation du client ou l'exigence de la loi. Je n'ai pas ici l'autorisation du client et le cas Tarasoff, qui condamnait un professionnel américain de ne pas avoir averti une victime de meurtre des menaces de mort que son client avait formulées contre elle, est très différent du mien, car nous ne sommes pas devant une menace de mort. Le respect des dispositions du code permet d'atteindre une solution raisonnable dans les circonstances.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

C. ARGUMENTATION BASÉE SUR LE DROIT - SELON LES OBLIGATIONS JURIDIQUES (SUITE)

iii) Les raisons qui légitiment l'obéissance à cette obligation morale sont :

Le code de déontologie a été promulgué à la suite des exigences du Code des professions. C'est le législateur du Québec qui a consacré la professionnalisation des travailleurs sociaux, en soumettant leurs activités professionnelles au respect de règles devant assurer la protection du public. Les choix éthiques dans une société démocratique comme la nôtre se font par les législations qui s'élaborent selon le processus prévu par la Constitution. L'autorité légitime s'est donc prononcée par le Code des professions et les exigences du code de déontologie.

Argumentation du moyen :

1) l'efficacité du moyen pour atteindre la fin

Il ne fait pas de doute que le moyen choisi, « ne pas révéler à l'amie de Paul l'état de celui-ci », est le moyen le plus efficace pour atteindre la fin visée. Personne ne pourra dire que les professionnels violent leur secret à leur guise.

2) la diminution des inconvénients par le moyen

En discutant avec Paul de l'importance qu'il en parle à son amie, en lui proposant même de le faire à sa place, en variant mes arguments pour le convaincre, etc., j'espère pouvoir l'influencer de manière à éviter le pire, s'il n'est pas déjà trop tard. Peut-être réussirai-je dans ce cas-ci, peut-être que non.

Difficultés éprouvées

La première difficulté posée par cette argumentation provient du fait que, souvent, les personnes connaissent très peu ou très mal le sens et la portée des lois ou règlements qu'ils citent et qu'ils appliquent à la situation. Toute incompréhension des lois affaiblit nécessairement l'argumentation tout comme il n'est pas facile d'appliquer à une situation concrète un énoncé général dans une loi. L'argumentation repose ici sur la solidité du raisonnement juridique et suppose donc une bonne connaissance du droit dans le domaine en cause.

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

Lorsque certaines personnes tentent de répondre à la question « Pourquoi obéir au droit ? » elles ont parfois tendance à répondre en fonction des sanctions à éviter. Si tel est le cas, il y a erreur au niveau de la catégorisation. Obéir aux lois par crainte des sanctions relève de l'argumentation basée sur l'utilité.

Enfin, il n'est pas toujours facile de préciser les raisons pour lesquelles nous devons obéir au droit. La distinction entre l'argument de l'autorité légitime et celui de l'idéal démocratique peut être difficile à opérer. Insistons toutefois sur une dernière caractéristique. Dans l'argument de l'autorité légitime, on ne regarde jamais le contenu de la loi, ni la valeur qu'elle actualise. Que cette autorité émane d'un monarque, d'un président, d'un parlement non démocratique ou d'un parlement axé sur la démocratie, cela importe peu. Si l'autorité est légitime, cette légitimité s'étend aux lois émises par elle. Dans le cas de l'idéal démocratique, l'obéissance à la loi dépend de la capacité que possède la loi d'actualiser l'idéal démocratique. Si elle n'y réussit pas, alors la désobéissance civile s'impose.

PHASE IV

ÉTABLIR UN DIALOGUE RÉEL
ENTRE LES PERSONNES IMPLIQUÉES

ÉTAPE 13D

Formuler et présenter une argumentation complète, basée sur la Nature, permettant de justifier sa position

Opération logique ou question dialogique

« Qu'est-ce qu'une argumentation basée sur la Nature ? », « Comment présenter ce type de motifs pour justifier une décision ? » L'argumentation basée sur la Nature est celle qui est habituellement présentée dans les cas d'une valeur associée à une obligation morale. On retrouve, par exemple, dans la théologie catholique une référence à la loi divine inscrite au cœur des humains, alors qu'en philosophie on renvoie à la loi inscrite dans la Nature ou dans la rationalité humaine. Voilà deux formes différentes de l'argumentation basée sur la Nature.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Puisqu'il s'agit ici de démontrer comment une argumentation déontologique basée sur la Nature vient résoudre le cas de la meilleure façon possible, nous retrouvons alors des éléments équivalents à l'argumentation déontologique précédente basée sur le droit. Mais, cette fois, il s'agit d'une obligation morale. Il faut donc suivre les mêmes étapes que pour l'argumentation basée sur les obligations juridiques : *i)* identifier au départ l'obligation morale en cause, *ii)* montrer ensuite comment elle permet de résoudre le dilemme dans les circonstances et, enfin, *iii)* préciser les raisons qui légitiment l'obéissance à la norme morale.

L'argumentation basée sur la Nature renvoie à une obligation qui est différente de l'obligation juridique : elle est morale. Une obligation morale impose à tout être humain une manière d'agir fondée sur la conception que l'on a de l'être humain. L'obligation morale à laquelle s'associe la valeur prioritaire devrait ainsi interdire ou commander un comportement spécifique.

Tout comme l'obligation juridique, l'obligation morale est générale et il faut l'appliquer à des circonstances précises : celles de la situation du dilemme à résoudre. Il faut donc montrer, dans l'argumentation basée sur la Nature, de quelle manière l'obligation morale résout effectivement le dilemme en cause.

Enfin, pour démontrer le caractère raisonnable de la décision qui s'appuie sur l'obligation morale, il faut préciser les raisons d'obéir à cette norme morale. C'est en justifiant les raisons d'obéir à ces normes déontologiques que les auteurs renvoient habituellement à une conception de l'être humain et de la nature. L'argumentation d'une obligation ou d'une norme morale vise à montrer que tout être humain est soumis en tant qu'humain à l'obéissance de cette règle, sinon il renie sa spécificité d'être humain. Au cœur d'une telle argumentation s'érige la conception de l'être humain. Celle-ci doit être développée d'abord et validée ensuite. En effet, lorsqu'on argumente par le biais de la Nature, on doit justifier les raisons sur lesquelles s'appuie notre conception de l'être humain et de la nature.

On aurait tort de croire que l'argumentation basée sur la Nature est réservée aux religions et aux philosophies métaphysiciennes. Évidemment, cette forme d'argumentation a été très prisee dans ces deux

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

traditions, mais ni la théologie ni la philosophie ne se résument à cette forme d'argumentation. On retrouve aussi des argumentations semblables fondées sur différentes sciences humaines. La sociologie, la psychologie et l'économie, notamment, peuvent servir à justifier la conception de l'être humain que nous posons comme fondement des obligations morales.

Dans une argumentation basée sur la Nature, la conception de l'être humain est présentée comme une «vérité ». Le débat sur la valeur de vérité de ces conceptions se fait à partir des sources énoncées qui l'appuient. Pas étonnant dès lors que la critique de la «vérité » des conceptions soit propre aux argumentations basées sur la Nature, car, en effet, la raison d'obéir à la norme morale dépend de la valeur de «vérité » de la conception de l'être humain. Aujourd'hui, nous retrouvons beaucoup d'argumentations basées sur la Nature dans les débats en éthique de l'environnement.

Inscription dans la fiche d'application

D. ARGUMENTATION BASÉE SUR LA NATURE

Puisque mon raisonnement pratique était de nature déontologique (étape 10) et que la valeur privilégiée à l'étape 9 est

le respect du caractère sacré de la vie,

i) L'obligation morale associée à la valeur prioritaire est :

« Tu ne tueras point. » Cette obligation morale traverse mon dilemme. Si je ne fais rien, je me sentirai coupable de complicité dans la mort éventuelle de l'amie de Paul, ce qui démontre clairement comment cette norme morale est inscrite dans ma conscience.

ii) L'observance de cette obligation morale permet de résoudre le cas en :

Dans le cas présent, respecter cette obligation morale m'oblige à tout faire pour sauver la vie de l'amie de Paul. Il en est de même pour la loi qui m'oblige à porter secours à autrui lorsqu'il est en danger. En procédant ainsi, je remplirai mes obligations morales même si je viole des dispositions du code de déontologie pour ce faire.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

D. ARGUMENTATION BASÉE SUR LA NATURE (SUITE)

iii) Les raisons qui légitiment l'obéissance à cette obligation morale sont :

Pourquoi obéir à cette obligation morale ? Il me semble que la réponse est toute simple. Peu importe qui nous a mis sur la Terre, nous ne sommes pas ici pour nous entretenir mais pour bien nous entraider afin de vivre la meilleure vie possible. La psychologie, quelles qu'en soient les écoles, nous montre clairement que l'être humain est destiné à être heureux et qu'il ne peut atteindre le bonheur qu'à condition de respecter les autres et de favoriser l'entraide.

Argumentation du moyen :

1) l'efficacité du moyen pour atteindre la fin

Je vais donc communiquer avec l'amie de Paul afin de lui signaler que celui-ci a de fortes chances d'être séropositif. Je ne me présenterai pas officiellement comme travailleur social mais comme quelqu'un qui leur veut du bien à tous les deux.

2) la diminution des inconvénients par le moyen

Grâce à ce téléphone anonyme, je remplis mon obligation morale en fournissant à l'amie de Paul (à condition qu'elle me prenne au sérieux) l'information qui peut l'aider à se protéger. Je l'inviterai à entamer la discussion avec Paul et à clarifier la situation. L'anonymat possède au moins le mérite d'empêcher un lien direct de s'établir entre le signaleur et le travailleur social. Je protège donc la réputation des travailleurs sociaux malgré le bris du secret professionnel.

Difficultés éprouvées

Nous avons déjà mentionné que la principale difficulté avec l'argumentation basée sur la Nature provenait de sa ressemblance avec l'argumentation basée sur la justice étant donné qu'elles s'appuient toutes les deux sur la conception de l'être humain. Il est difficile de présenter une décision comme raisonnable sans invoquer cette conception. Ce qui distingue les argumentations basées sur la Nature des autres qui se réfèrent aussi à l'être humain, c'est précisément la

I					II			III			IV		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	

manière de faire appel à l'être humain dans la légitimation. C'est pourquoi il est utile de distinguer deux façons différentes de se référer à l'être humain dans les argumentations : la première propose une représentation de l'être humain pour nous servir de guide; l'autre propose une conception de l'être humain comme étant la seule valide. Autrement dit, dans l'argumentation basée sur la justice on invite à endosser une représentation de l'être humain parmi les raisons d'agir, tandis que dans l'argumentation basée sur la Nature on affirme, avec preuves à l'appui, que nous nous devons d'adopter une conception de l'être humain comme étant la seule valide pour trancher nos dilemmes éthiques.

La différence pourrait aussi se présenter comme suit : dans un cas, on nous invite à adopter une représentation de l'être humain, dans l'autre, on essaie de nous convaincre que la conception de l'être humain est fondée sur notre connaissance de ce qu'est vraiment un être humain. C'est pourquoi le débat sur le fondement de la conception de l'être humain est au coeur de toute argumentation basée sur la Nature.

Puisque cette forme d'argumentation renvoie au débat sur la vérité de la conception de l'être humain qui permet de fonder les obligations morales, d'autres difficultés surgissent dans la mesure où, pour plusieurs, les conceptions de l'être humain véhiculées par les religions sont jugées inacceptables car relevant de la foi. Le débat sur la valeur de « vérité » des conceptions avancées est partie prenante de l'argumentation basée sur la Nature. Existe-t-il une conception vraie de ce qu'est l'être humain ? Est-ce que la science psychologique nous permet de le définir comme dans notre exemple ? Est-ce que la biologie évolutive nous permet de dégager une conception de l'être humain ? Est-ce que la tradition dans laquelle nous nous situons nous permet de dégager une conception vraie issue de la réflexion sur notre expérience humaine ? Aujourd'hui, c'est la génétique qui semble prendre le relais des conceptions naturelles.

Dans toutes ces argumentations basées sur la Nature, nous nous retrouvons devant la nécessité de clarifier, pour légitimer la décision, les données sur lesquelles nous nous appuyons pour garantir la « vérité » de notre conception.

I					II			III			IV	
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13

Conclusion

L'analyse approfondie de la décision délibérée nous permet de mieux comprendre l'extrême complexité des décisions surtout lorsque nous voulons exposer les raisons qui les justifient. À la lumière de ces données, on saisit mieux pourquoi le consensus d'une équipe sur une décision délibérée n'est pas facile à réaliser. Les différentes opérations d'analyse de la situation (phase I), de l'évaluation des conséquences et des normativités (phase II) et de la résolution du principal conflit de valeurs (phase III) sont soumises au dialogue pour arriver, idéalement, à un consensus sur tous les points. C'est cette visée de consensus, cette co-élaboration de sens dans la résolution d'un dilemme éthique, qui inscrit la démarche de délibération individuelle dans un effort collectif. Le dialogue n'est pas qu'une activité de communication, il est aussi un point de vue éthique, car il permet, dans une culture démocratique axée sur les droits de la personne, de dépasser le « je » pour construire un « nous » enraciné dans un contexte social et historique précis.

Cette construction patiente d'un « nous » à partir des « je », dans un comité par exemple, ne garantit pas que la décision prise soit « vraiment » la meilleure décision possible. Le dialogue ne peut pas éliminer l'incertitude propre aux décisions. Il permet seulement d'en contrôler le plus possible les effets, car, qu'il se fasse en comité, ou par personnes interposées, comme dans le cas de la critique d'un rapport ou d'une prise de position, le dialogue cible toujours le même horizon : élaborer ensemble la meilleure décision dans les circonstances. Plus il y aura de personnes intégrées au dialogue, physiquement ou virtuellement, plus les accords refléteront le caractère universalisable de la décision raisonnable.

Si le dialogue ne peut assurer la « vérité éthique » d'une décision, il permet de baliser la légitimation de la décision éthique en visant trois buts précis : l'impartialité, la réciprocité et l'exemplarité.

En effet, la recherche commune de la meilleure décision inscrit d'abord le dialogue dans une visée d'impartialité. Le comité sait (tout comme la personne responsable de la décision ou les juges de la Cour suprême) que les motifs de sa décision ne pourront être partagés par ceux qui en prendront connaissance que si la décision ne favorise pas, sans raisons valables, les intérêts des uns au détriment de ceux des autres.

De plus, dans le dialogue, les échanges sur les valeurs et sur les principaux conflits de valeur amènent les partenaires à se préoccuper de la question de la réciprocité. Dans les comités d'éthique, par exemple, les divers représentants vont énoncer les points de vue des différentes personnes ou organisations concernées directement par la décision. Une personne demandera certainement à l'autre : si tu étais à ma place, comment verrais-tu la situation ? C'est parce que le dialogue cherche à analyser, à évaluer et à décider en tenant compte des différentes positions que la décision peut échapper au favoritisme.

Enfin, si une décision est jugée la meilleure dans les circonstances, compte tenu des raisons qui la justifient, n'est-il pas raisonnable de penser que cette façon de résoudre le dilemme devrait servir d'exemple pour régler des situations similaires ? C'est le caractère exemplaire des décisions qui est le moteur de la jurisprudence dans la tradition juridique.

En favorisant l'impartialité, la réciprocité et l'exemplarité dans les décisions délibérées, le dialogue crée un lieu et une perspective éthique qui favorisent, à leur tour, le développement de libertés responsables.

Parce qu'il propose un idéal éthique, le dialogue est exigeant, mais comme il respecte la liberté du sujet, il ne peut être contraignant. Nous ne sommes pas obligés de dialoguer. À tout moment, nous pouvons rompre le dialogue, au nom de la liberté du sujet.

Est-ce que le dialogue est alors inutile ? Il faut éviter ici de penser de façon binaire. Nous ne sommes pas devant le tout ou le rien, mais devant une question de degré. Hors du dialogue, c'est le rapport de forces, civilisé ou non, selon les règles du milieu. Dans le dialogue, nous cherchons des accords afin de surmonter les désaccords. Lorsque, dans un dialogue, nous parvenons à situer nos désaccords et à en comprendre les raisons, nous avons déjà franchi un pas qui nous éloigne du simple rapport de forces. En effet, comprendre le désaccord, c'est mesurer la différence et la distance qui nous séparent. La compréhension nous aide à établir de meilleurs rapports, même si elle ne permet pas la co-élaboration.

Dans les travaux de la Commission nationale d'éthique aux États-Unis, certains ont été surpris de constater que des personnes, ayant des conceptions différentes, arrivent à s'accorder sur des règles de base en éthique de la recherche. Plus étonnant encore, c'est qu'une

fois les sessions terminées, on se rendait compte que les personnes n'évoquaient pas publiquement les mêmes raisons légitimant les règles adoptées. S'agissait-il d'un accord factice ? Ces personnes auraient-elles évité les vrais débats ?

À la lumière des différentes phases de la décision délibérée, nous pourrions soumettre comme hypothèse que les membres de la Commission se sont mis d'accord sur l'analyse de la situation, notamment sur les conséquences et les enjeux juridiques dans une société démocratique. Les membres sont aussi arrivés à un accord sur les valeurs en cause et le principal conflit de valeurs. La priorité accordée à une valeur plutôt qu'à une autre a aussi fait l'objet d'un accord. Ce n'est qu'à l'étape des raisons d'agir que la différence est apparue entre les membres de la Commission. Autrement dit, les personnes se sont entendues sur la valeur prioritaire qui motive la décision, mais pas sur les raisons légitimant cette priorité accordée. Le consensus obtenu sur la valeur prioritaire a constitué l'aboutissement de la co-élaboration de sens de la Commission. Ne pouvant aller plus loin dans le dialogue sur les raisons d'agir, chaque personne pouvait, par la suite, énoncer ses raisons d'accorder la priorité aux valeurs.

Dans une société démocratique axée sur la liberté de croyance et de religion, il est difficile de penser qu'au niveau social nous puissions nous entendre sur les représentations de l'être humain inscrites dans les décisions. Un dialogue parfaitement réussi parviendrait à de tels résultats. La recherche commune de sens partagé sur une représentation de l'être humain apparaît, par contre, de plus en plus inévitable devant les difficultés que pose, dans les sociétés démocratiques, la législation sur des questions plus collectives telles que l'environnement. Avec les manipulations génétiques, les animaux transgéniques, les xénogreffes, etc., les frontières entre l'humain et l'animal s'amenuisent, sans oublier les effets accumulés des progrès technologiques sur la Nature en tant que concept régulateur.

Le dialogue, comme point de vue éthique, exige ainsi que la liberté devienne responsable en répondant aux autres, par la légitimation la plus complète possible, du pouvoir de décider. La liberté, fruit de la libération des contraintes, n'est pas un bien individuel ; Camus l'exprime bien dans son *cogito* : « Je me révolte, donc nous sommes. »

2.5. Exercice de compréhension

- Correction d'une fiche d'application

Dans les sections précédentes, nous vous avons systématiquement présenté la démarche de délibération en éthique. Pour vous aider à sérier les différentes opérations de la délibération, nous vous avons proposé un exemple, celui de Claude, et nous vous avons montré comment remplir la fiche d'application à l'aide des « opérations logiques ou questions dialogiques ». L'apprentissage progresse pour autant que l'on passe de la compréhension à l'application, car c'est dans l'application qu'on mesure l'assimilation de nouvelles données ainsi que la maîtrise d'une démarche.

Pour faciliter cette assimilation, nous vous proposons de vous mettre dans la position d'une personne qui veut en aider une autre à utiliser correctement la méthode de délibération. Pour ce faire, vous devez conseiller à la personne qui, malheureusement, n'a pas bien compris les opérations logiques ou les questions dialogiques de reprendre ce qu'elle a inscrit sur sa fiche d'application en lui expliquant les raisons de cette correction.

La personne fictive que vous allez devoir aider s'appelle Dominique et elle a grandement besoin de vos services, comme vous pourrez le constater à la lumière de sa fiche d'application qu'on vous demande de corriger (s'il y a lieu) en n'oubliant surtout pas de fournir les raisons de ces corrections. Vous trouverez à la fin de cette étape, le corrigé de l'exercice où vous pourrez évaluer votre degré de maîtrise de la démarche (voir page 202).

Pour vous faciliter la tâche, nous exposerons ici un second dilemme dont la situation (quoique très différente de celle du cas de Claude) n'en propose pas moins (sous la thématique de la confidentialité) une toute nouvelle problématique éthique, ceci dans l'espoir d'assurer une continuité dans les deux cas.

2.5.1. *Cas de Dominique : bris de la confidentialité*

Il arrive souvent, à tous les professionnels, d'être dans des positions délicates où entrent en conflit la vie privée et la vie professionnelle. Le cas de Dominique fait partie de ceux qui prennent des teintes différentes selon les personnes concernées.

Dominique est une personne qui entretient des rapports intimes avec une autre personne. Leurs liens amoureux sont basés sur le respect mutuel et sur le partage de leurs expériences de vie en vue d'un projet d'un meilleur vivre-ensemble. Dans sa vie professionnelle, Dominique (peu importe ici la profession, puisqu'il peut tout aussi bien s'agir du travail social que de la relation d'aide en psychologie ou en orientation, etc.) fait face à une situation difficile, si bien que lorsqu'elle entre à la maison le soir elle ne sait pas quoi dire à son partenaire. Peut-elle parler de ce qu'elle vit dans sa vie professionnelle? Doit-elle absolument ne rien dire selon une application rigide du code de déontologie ? Que faire ?

2.5.2. La fiche d'application de Dominique

Voici ce que nous propose Dominique dans sa fiche d'application. Pour chacune de ses réponses, du titre jusqu'à l'argumentation, vous devrez vous demander si l'inscription qu'elle a faite est la meilleure possible. De plus, vous devrez identifier la question dialogique (ou l'opération logique) qui n'a pas été suivie et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Cas : Dominique

ÉTAPE 1. INVENTORIER LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE LA SITUATION

Quels sont les principaux éléments de la situation ?

Je ne sais pas quoi faire. J'ai envie de raconter ce qui se passe, mais j'hésite.

ÉTAPE 2. FORMULER LE DILEMME

Mon dilemme est : Proposition A: *J'en parle un peu.*
Proposition -A: *J'en parle beaucoup.*

ÉTAPE 3. RÉSUMER LA PRISE DE DÉCISION SPONTANÉE

Spontanément, je retiens la proposition : (encerclez) A ou -A

Qu'est-ce qui me fait dire que c'est réellement la meilleure option ?

J'ai besoin de me confier. Cela m'aidera aussi à voir plus clair dans la situation. D'ailleurs, c'est un pacte entre nous.

ÉTAPE 4. ANALYSER LA SITUATION DES PARTIES

Parties impliquées	Intérêts impliqués			
	Conséquences + et – Si A	Indices de probabilité et de causalité (++/+/=/-/) et (d/in)		Conséquences + ou – Si –A
Décideur :	<i>Je me sentirais mieux.</i>	++	d	<i>Je ne me sentirais pas bien.</i>
	<i>J'aurais honte.</i>	++	d	<i>Je n'aurais pas honte.</i>
	<i>Je ferais plaisir à l'autre.</i>	++	d	<i>L'autre risque de se fâcher.</i>
Autrui :				
<i>Mon partenaire</i>	<i>Il sera heureux.</i>	++	d	<i>Il n'appréciera pas.</i>

ÉTAPE 5. ANALYSER LA DIMENSION NORMATIVE DE LA SITUATION

<ul style="list-style-type: none">Énumérer les dispositions légales et réglementaires en cause : <i>Il y a quelque chose dans le code de déontologie sur la confidentialité.</i>Énumérer les règles non écrites du milieu en cause (le cas échéant) : <i>Rien.</i>Énumérer les normes morales en cause (le cas échéant) : <i>Je me sens obligée de dire quelque chose à mon partenaire.</i>

ÉTAPE 6. IDENTIFIER LES ÉMOTIONS DOMINANTES DANS LA SITUATION

<p>a) Quelles sont les émotions dominantes vécues dans la situation ? <i>Je me sens malheureuse dans mon travail. Je me sens très seule face à mon problème professionnel. J'ai le sentiment de trahir mon partenaire.</i></p> <p>b) Rôle des émotions dans la délibération :</p> <ul style="list-style-type: none">Réflexion critique : est-ce que ma lecture de la situation (étapes 4 et 5) est influencée par une émotion dominante qui en fausserait l'analyse ? <i>Non. Ma solitude est un fait, c'est parce que j'aimerais en sortir que cela me cause un dilemme éthique.</i>Source de valeurs : est-ce que ces émotions donnent des indications sur les valeurs en présence ? <i>J'ai l'impression de trahir mon partenaire. C'est comme si je manquais à ma parole vis-à-vis de lui.</i>

ÉTAPE 7. NOMMER LES VALEURS AGISSANTES DANS LA DÉCISION*

- a) Quelles sont les valeurs finales associées aux conséquences positives et négatives retenues ?
- i) Sur soi : *En allant chercher un support psychologique, en devenant plus heureuse avec mon partenaire, je cherche alors à maximiser mon bien-être psychologique.*
 - ii) Sur autrui : *Rien.*
- b) Quelles sont les valeurs actualisées par les normativités retenues ?
- i) Les normativités juridiques : *Si je suis poursuivie par le Comité de discipline, je risque ma réputation et ma carrière.*
 - ii) Les normativités du milieu : *Rien.*
 - iii) Les normativités morales : *Rien.*

* Reportez-vous au corrigé des étapes 4 et 5 que nous vous présentons à la fin de ce formulaire pour évaluer si les réponses de Dominique, à l'étape 7, sont les meilleures possibles.

ÉTAPE 8. IDENTIFIER LE PRINCIPAL CONFLIT DE VALEURS AGISSANTES DANS LA DÉCISION

a) Établir l'opposition entre les valeurs dans la décision.		
	Faire A	Faire -A
Valeurs visées ou actualisées par l'action envisagée	<i>mon bien-être psychologique</i>	<i>ma carrière</i>
Valeurs non visées ou non actualisées par l'action envisagée	<i>ma carrière</i>	<i>mon bien-être psychologique</i>
b) Identifier le principal conflit de valeurs constituant le dilemme.		
La valeur <i>Mon bien-être psychologique.</i>	opposée à	la valeur <i>Ma carrière.</i>

ÉTAPE 9. IDENTIFIER LA VALEUR QUI A PRÉSÉANCE DANS LA SITUATION

Valeur prioritaire : <i>bien-être psychologique</i>	Valeur secondaire : <i>réputation du client</i>
--	--

ÉTAPE 10. IDENTIFIER LE PRINCIPAL ARGUMENT DANS LA RÉOLUTION DU CONFLIT DE VALEURS

I- Identification du type de raisonnement pratique (Cochez la case correspondante)

- ☒ La valeur prioritaire est rattachée aux conséquences de ma décision : le raisonnement est conséquentialiste.
- ☐ La valeur prioritaire est rattachée aux normes ou aux obligations : le raisonnement est déontologique.

*II- Nature de l'argument conséquentialiste**a) Identification des intérêts*

- À quelles personnes, ou à quel groupe de personnes, la valeur prioritaire est-elle rattachée ?
- ☒ décideur
- ☐ autre personne particulière
- ☐ groupe auquel le décideur est associé (profession, fonction, association, institution, etc.)
- ☐ autres personnes en général
- ☐ autres groupes en général
- ☐ autres (environnement)

b) Argument utilisé

- Pourquoi accordez-vous une priorité à la valeur qui correspond aux conséquences prévues ?
- ☐ argument basé sur l'intérêt personnel
- ☒ argument basé sur les intérêts du groupe
- ☐ argument basé sur les intérêts de toute personne humaine

*III- Nature de l'argument déontologique**a) Identification du type de norme*

- À quel type de norme la valeur prioritaire est-elle rattachée ?
- ☒ normes associatives (implicites ou explicites)
- ☐ normes légales (législation et réglementation)
- ☐ normes morales (obligations morales)

b) Argument utilisé

- Pourquoi accordez-vous la priorité au type de norme rattaché à la valeur ?
- ☐ argument basé sur l'autorité du groupe
- ☐ argument basé sur l'autorité de la loi positive
- ☐ argument basé sur l'autorité de la loi morale
- ☐ argument basé sur la légitimité des obligations juridiques
- ☐ argument basé sur la légitimité des obligations morales

ÉTAPE 11. PRÉCISER LES MODALITÉS DE L'ACTION

COMPTE TENU DE L'ORDRE DE PRIORITÉ DES VALEURS

Action retenue : *Je parle à mon partenaire.*

Modalités et mesures envisagées pour équilibrer les valeurs conflictuelles ou en corriger les inconvénients :

Je lui rappelle l'importance que tout ceci reste entre nous compte tenu de la nature confidentielle des données. Je ne divulgue que l'information nécessaire pour expliquer ma situation et j'évite les détails compromettants et inutiles. De cette manière, je réduis les risques de perte de la réputation du client.

ÉTAPE 12. FAIRE UNE RÉFLEXION CRITIQUE SUR LE CARACTÈRE UNIVERSALISABLE DES
RAISONS D'AGIR

	Oui	Non
i) Critère d'impartialité des raisons d'agir Est-ce que l'exposition des raisons d'agir convaincrail un jury impartial ? <i>Je crois que oui, car c'est la seule action possible.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ii) Critère de réciprocité Est-ce que les raisons d'agir présentées me convaindraient si j'étais à la place de la personne qui subit la plus grande perte dans la résolution du dilemme ? <i>J'accepterais les raisons si j'étais à la place de l'autre.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iii) Critère d'exemplarité Est-ce que les raisons d'agir présentées seraient valides pour tous les cas semblables ? <i>Mon comportement est exemplaire.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

ÉTAPE 13. FORMULER ET PRÉSENTER UNE ARGUMENTATION COMPLÈTE PERMETTANT DE JUSTIFIER SA POSITION

A. ARGUMENTATION BASÉE SUR L'UTILITÉ

Puisque mon raisonnement pratique est de nature conséquentialiste (étape 10) et que la valeur privilégiée (à l'étape 9) était associée à *mon bien-être psychologique*,

- i) Le groupe de référence pour l'argumentation est : *le couple*.
- ii) Le critère permettant d'évaluer l'utilité pour ce groupe est : *la qualité de notre relation*
- iii) Mon bilan est :
 - 1) Tous les effets positifs prévisibles de la décision.
On sera plus heureux ensemble.
 - 2) Tous les effets négatifs prévisibles de la décision.
Aucun.
 - 3) En quoi les effets positifs sont supérieurs aux effets négatifs.
C'est évident.

Argumentation du moyen :

- 1) l'efficacité du moyen pour atteindre la fin
Excellente puisque j'en parle.
- 2) la diminution des inconvénients par le moyen
Je fais attention à la réputation.

2.5.3. Corrigé des étapes 4 et 5

ÉTAPE 4. ANALYSER LA SITUATION DES PARTIES

Parties impliquées	Intérêts impliqués			
	Conséquences + et – Si A	Indices de probabilité et de causalité (++/+/=/-/) et (d/in)		Conséquences + ou – Si –A
Décideur :	<i>Je pourrai voir plus clair dans ma situation professionnelle.</i>	++	d	<i>Je ne pourrai pas voir plus clair dans ma situation professionnelle.</i>
	<i>Je serai heureuse de m'être confiée.</i>	++	d	<i>Je ne serai pas heureuse de m'être confiée.</i>
Autrui :				
Mon partenaire	<i>Il sera heureux puisque je lui fais confiance.</i>	++	d	<i>Il ne sera pas heureux puisque je ne lui fais pas confiance.</i>
Mon client	<i>Il risque de perdre sa réputation auprès de mon partenaire.</i>	++	d	<i>Il ne risque pas de perdre sa réputation auprès de mon partenaire.</i>
	<i>Il risque de perdre sa réputation auprès d'autres personnes.</i>	–	in	<i>Il ne risque pas de perdre sa réputation auprès d'autres personnes.</i>

ÉTAPE 5. ANALYSER LA DIMENSION NORMATIVE DE LA SITUATION

<ul style="list-style-type: none">Énumérer les dispositions légales et réglementaires en cause : <i>Le code de déontologie des travailleurs sociaux prévoit aux articles 3.06.01, 3.06.02, 3.06.03, 3.06.04. des obligations imposant le secret professionnel.</i>Énumérer les règles non écrites du milieu en cause (le cas échéant) : <i>Je me suis engagée envers mon partenaire à partager les situations difficiles afin de mieux cheminer ensemble dans notre vie commune.</i>Énumérer les normes morales en cause (le cas échéant) : <i>Aucune.</i>
--

2.6. Corrigé de l'exercice

Dans cette section, vous trouverez d'abord ce que nous propose Dominique dans sa fiche d'application. Pour chacune de ses réponses, du titre jusqu'à l'argumentation, nous répondrons aux questions suivantes : Est-ce que l'inscription qu'elle a faite est la meilleure possible? Quelle question dialogique (ou opération logique) n'a pas été suivie, ce qui explique que l'information donnée soit incorrecte?

FICHE D'APPLICATION

GRILLE D'ANALYSE DE LA DÉCISION DÉLIBÉRÉE

Cas: Dominique

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

Non.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Parce que le meilleur titre est celui qui correspond à la nature du dilemme posé. Ici, Dominique doit résoudre un dilemme concernant le bris de confidentialité.

ÉTAPE 1. INVENTORIER LES PRINCIPAUX ÉLÉMENTS DE LA SITUATION

Quels sont les principaux éléments de la situation ?

Je ne sais pas quoi faire. J'ai envie de raconter ce qui se passe, mais j'hésite.

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

Non ! Il est certain que Dominique a un problème. Cette inscription possède l'avantage d'identifier son hésitation, mais cette étape exige encore plus.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Le but de cette étape est de préciser toutes les informations importantes nécessaires à la décision, afin de bien cerner le dilemme d'action. Rappelez-vous ce qui suit concernant l'opération logique et la question dialogique :

« Quels sont les principaux éléments de la situation ? » Lorsqu'une personne pose cette question elle veut amener le groupe ou le décideur à préciser clairement les faits de la situation qui provoquent cette tension entre deux voies contradictoires qui caractérisent tout dilemme.

ÉTAPE 2. FORMULER LE DILEMME

Mon dilemme est : Proposition A : *J'en parle un peu.*
 Proposition -A : *J'en parle beaucoup.*

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

NON ! La personne indique bien par le verbe « parler » une action générale, mais en ajoutant beaucoup ou un peu elle ne pose pas le dilemme au regard de l'action, mais plutôt au regard de la manière de faire l'action (le moyen).

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous ce que nous vous disions concernant la question dialogique.

Pour nous aider à formuler le dilemme, quelqu'un pourrait nous poser deux questions : « Est-ce que la situation nous place vraiment devant un dilemme éthique d'action ? », « Si oui, le dilemme est-il formulé en termes d'actions générales qui se contredisent dans la situation ? »

Qu'est-ce qu'un dilemme en éthique ? Cette notion est composée de deux éléments : le dilemme, d'abord, et sa relation avec l'éthique, ensuite. Un dilemme, selon le sens usuel, renvoie à l'idée d'alternative et de contradiction. Ainsi, la formulation du dilemme que nous retenons ici est celle qui oppose deux énoncés contradictoires touchant l'action envisagée dans la situation. C'est pourquoi dans la fiche d'application nous précisons : Proposition A (faire quelque chose) et Proposition -A qui signifie la négation de A (ne pas faire ce qui est mentionné en A).

ÉTAPE 3. RÉSUMER LA PRISE DE DÉCISION SPONTANÉE

Spontanément, je retiens la proposition : (encerclez) **A** ou -A

Qu'est-ce qui me fait dire que c'est réellement la meilleure option ?

J'ai besoin de me confier. Cela m'aidera aussi à voir plus clair dans la situation. D'ailleurs, c'est un pacte entre nous.

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

Oui. Puisqu'il s'agit d'une décision spontanée, l'important c'est d'indiquer l'option et pourquoi.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous la question dialogique :

« Spontanément, tu ferais quoi ? »

ÉTAPE 4. ANALYSER LA SITUATION DES PARTIES

Parties impliquées	Intérêts impliqués			
	Conséquences + et - Si A	Indices de probabilité et de causalité (++/+/=-/-) et (d/in)		Conséquences + ou - Si -A
Décideur :	<i>Je me sentirais mieux.</i>	++	d	<i>Je ne me sentirais pas bien.</i>
	<i>J'aurais honte.</i>	++	d	<i>Je n'aurais pas honte.</i>
	<i>Je ferais plaisir à l'autre.</i>	++	d	<i>L'autre risque de se fâcher.</i>
Autrui : <i>Mon partenaire</i>	<i>Il sera heureux.</i>	++	d	<i>Il n'appréciera pas.</i>

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

NON ! Il y a ici un oubli majeur dans la réponse fournie par Dominique.

D'abord au regard des personnes impliquées dans la décision

Sa décision de parler du cas en cause ne tient compte que du décideur et de son partenaire. Elle ne concerne que leur couple, sans aucun souci du bien-être du client qui pourrait bien avoir à subir les conséquences de cette indiscrétion. Or, il faut tenir compte de cette troisième personne, si l'on veut une décision éthique.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous les questions dialogiques :

Pour nous aider à identifier les personnes concernées par la décision, nous pouvons nous poser la question suivante: «Quelles sont les personnes qui pourraient me réclamer de justifier ma décision puisqu'elles en supporteront les conséquences ? »

Ensuite au regard de l'identification des conséquences

Il ne faut pas oublier que l'on cherche à préciser des conséquences qui affecteront positivement et négativement les personnes concernées et que ces conséquences ont un certain poids. Une décision peut effectivement avoir des conséquences psychologiques sur moi ou sur autrui, mais tous les effets psychologiques d'une décision ne sont pas nécessairement des conséquences qui ont un poids important. C'est pourquoi nous devons chercher à identifier les conséquences qui peuvent être considérées comme des pertes ou des gains potentiels pour toutes les personnes concernées.

Comme effets psychologiques, Dominique va soit « se sentir bien », soit « avoir honte », mais on peut se demander dans quelle mesure ces effets sont des pertes ou des gains importants dans la décision. C'est en approfondissant la signification du « se sentir bien » que Dominique pourrait se rendre compte qu'une des conséquences serait de « se libérer de la solitude » dans sa décision. En creusant un peu le sens de « il sera heureux », elle pourrait trouver que « parler » aura pour conséquence de « maintenir le lien de confiance entre eux » ou de « répondre aux attentes de son partenaire ».

Rappelez-vous la définition de la notion d'intérêt :

Comment le juge évalue-t-il cet intérêt dans la cause ? Par les conséquences du bris de contrat: ont intérêt dans une cause toutes les personnes qui risquent de tirer des avantages ou de subir des inconvénients du bris de contrat, autrement dit, seulement ceux et celles qui ont un « intérêt matériel » à défendre, intérêt qui se mesure en droit par un gain ou par une perte.

ÉTAPE 5. ANALYSER LA DIMENSION NORMATIVE DE LA SITUATION

- Énumérer les dispositions légales et réglementaires en cause :
Il y a quelque chose dans le code de déontologie sur la confidentialité.
- Énumérer les règles non écrites du milieu en cause (le cas échéant) :
Rien.
- Énumérer les normes morales en cause (le cas échéant) :
Je me sens obligée de dire quelque chose à mon partenaire.

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

En partie seulement. C'est vrai que Dominique mentionne le code de déontologie et le fait qu'elle ressent une obligation, mais il faudrait ici que les informations soient plus explicites. Quels articles du code de déontologie sont en cause ? A quoi obligent ces articles ? De plus, Dominique ne dit rien concernant la normativité du milieu à part le fait qu'il existe une entente entre les partenaires de se confier mutuellement des éléments importants de leur vie. L'engagement entre eux serait ici une normativité importante. Mais si Dominique exprime bien le fait qu'elle se sent obligée de parler à l'autre, elle ne dit rien sur la nature exacte de cette obligation. Est-ce vraiment une obligation morale différente de celle du code de déontologie ou de son entente avec son partenaire ?

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Souvenez-vous des questions dialogiques suivantes :

« Quel écart existe-t-il entre l'action envisagée et les règles légales ? »
 « Quel écart existe-t-il entre l'action envisagée et les normes ou attentes du milieu ? » « Quel écart existe-t-il entre l'action envisagée et les normes ou obligations morales véhiculées par mes croyances personnelles ? » Ces trois interrogations permettent de situer l'action envisagée A et -A par rapport aux diverses normativités impliquées dans la situation.

Il ne faut pas oublier non plus qu'une obligation morale relève souvent d'un système de croyances ou d'une religion qui impose une certaine ligne de conduite. Dans l'objectif de cette étape, nous mentionnions :

Dans la mesure où notre système de croyances personnel est gouverné par une normativité morale, il devient important de rendre explicites les normes en cause car elles devront être considérées dans la décision.

ÉTAPE 6. IDENTIFIER LES ÉMOTIONS DOMINANTES DANS LA SITUATION

- a) Quelles sont les émotions dominantes vécues dans la situation ?

Je me sens malheureuse dans mon travail. Je me sens très seule face à mon problème professionnel. J'ai le sentiment de trahir mon partenaire.

- b) Rôle des émotions dans la délibération :

- Réflexion critique : est-ce que ma lecture de la situation (étapes 4 et 5) est influencée par une émotion dominante qui en fausserait l'analyse ?

Non. Ma solitude est un fait, c'est parce que j'aimerais en sortir que cela me cause un dilemme éthique.

- Source de valeurs : est-ce que ces émotions donnent des indications sur les valeurs en présence ?

J'ai l'impression de trahir mon partenaire. C'est comme si je manquais à ma parole vis-à-vis de lui.

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

La fiche est ici bien remplie. Les principales émotions sont clairement énoncées ainsi que le lien potentiel entre elles, à savoir, d'une part, le sentiment de trahison et, d'autre part, l'engagement préétabli entre les partenaires.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous les questions dialogiques :

Voici quelques questions qui illustrent la nature de l'information recherchée à cette étape : « Dans quelle mesure telle émotion dominante biaise ta lecture de la situation ? » « Est-ce que tu n'exagères pas un peu ? » « Est-ce que cette émotion dominante indique une valeur importante dans la situation ? »

- a) Quelles sont les valeurs finales associées aux conséquences positives et négatives retenues ?

i) Sur soi : *En allant chercher un soutien psychologique, en devenant plus heureux avec mon partenaire, je cherche alors à maximiser mon bien-être psychologique.*

ii) Sur autrui : *Rien.*

- b) Quelles sont les valeurs actualisées par les normativités retenues ?

i) Les normativités juridiques ? *Pi je suis poursuivie par le Comité de discipline, je risque ma réputation et ma carrière.*

ii) Les normativités du milieu ? *Rien.*

iii) Les normativités morales ? *Rien.*

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

Pour répondre à cette question, nous avons repris les éléments de l'étape 4 de Dominique en corrigeant les réponses initiales.

ÉTAPE 4. ANALYSER LA SITUATION DES PARTIES

Parties impliquées	Intérêts impliqués			
	Conséquences + et – Si A	Indices de probabilité et de causalité (++/+/=/-/) et (d/in)		Conséquences + ou – Si –A
Décideur :	<i>Je sortirais de ma solitude.</i>	++	d	<i>Je reste dans ma solitude.</i>
	<i>Je pourrais faire le point.</i>	++	d	<i>Je tourne en rond.</i>
Autrui :				
<i>Mon partenaire</i>	<i>Il sera heureux.</i>	++	d	<i>Il n'appréciera pas.</i>
<i>Le couple</i>	<i>Harmonie.</i>	++	d	<i>Manque d'harmonie.</i>
<i>Mon client</i>	<i>Perte de réputation.</i>	++	in	<i>Aucune perte de réputation.</i>

De même, nous avons corrigé l'étape 5:

ÉTAPE 5. ANALYSER LA DIMENSION NORMATIVE DE LA SITUATION

<ul style="list-style-type: none">Énumérer les dispositions légales et réglementaires en cause : <i>Le code de déontologie des travailleurs sociaux prévoit aux articles 3.06.01, 3.06.02, 3.06.03, 3.06.04. des obligations imposant le secret professionnel.</i>Énumérer les règles non écrites du milieu en cause (le cas échéant) : <i>Rien.</i>Énumérer les normes morales en cause (le cas échéant) : <i>Mon conjoint et moi nous nous sommes engagés à nous aider et à nous appuyer mutuellement, partageant nos difficultés et nos réussites.</i>

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

Dominique a réussi partiellement cette étape très difficile du raisonnement pratique. Dans le premier cas, Dominique part des conséquences sur elle, son conjoint et le couple de l'étape 4 et retient comme importantes celles qui l'affectent. Ces deux conséquences sont ensuite analysées dans la relation moyen -' fin de manière à identifier pourquoi Dominique désire que ces conséquences positives arrivent. Dominique se rend bien compte que ces conséquences lui permettent d'atteindre un bien-être psychologique valorisé.

Dominique ne retient pas comme étant importantes dans son dilemme ni la perte de la réputation de son client aux yeux de son partenaire ni la perte éventuelle de sa réputation auprès d'autres personnes, dans le cas hypothétique où son partenaire commettrait une indiscretion.

Les conséquences indirectes, nous l'avons déjà précisé, passent par la médiation des personnes ou des événements. Est-ce que le partenaire de Dominique va parler de ceci à quelqu'un d'autre ? Et si oui, à quelles personnes? La faible probabilité de ce bris de confidentialité et des conséquences peut effectivement conduire Dominique à ne pas retenir comme étant importante la perte de réputation de son client, qui serait peu probable dans le milieu où il évolue.

Pourquoi Dominique ne retient-elle pas la perte éventuelle de la réputation du client aux yeux du partenaire? Cette perte étant directe, elle constitue un élément suffisamment important pour que le dilemme existe. Ce n'est pas ici le lieu de résoudre le dilemme, mais plutôt celui d'indiquer les valeurs qui agissent dans la décision et qui vont s'opposer. Dans un dilemme comme celui-ci, les valeurs rattachées à Dominique s'opposeront aux valeurs rattachées au client (soit par les conséquences, soit par les obligations juridiques).

Dominique commet une erreur dans l'analyse des normativités juridiques. Elle redoute les effets d'un manquement au code de déontologie sur sa carrière, mais ce type d'information appartient à l'étape 4 et non à l'étape 5. L'étape 5 cherche à identifier les valeurs qui la motivent à obéir à la norme déontologique. Par exemple, on doit se demander quelle valeur est actualisée par l'obligation au respect de la confidentialité dans le code de déontologie. La « vie privée » du client est une valeur que cette norme déontologique actualise.

Dominique semble oublier qu'à l'étape 7 le sentiment de trahison indiquait l'importance de l'engagement pris envers son partenaire de partager les moments difficiles afin de s'entraider. Cette normativité du milieu qu'est l'engagement réciproque, ici, est une manière de rendre vivant l'amour que les deux se portent. L'amour réciproque serait alors la valeur actualisée par la normativité du milieu.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous les questions dialogiques :

Sur le plan dialogique, la question est simple : « Quelles sont les valeurs agissantes dans la décision, autant celles qui sont orientées vers toi que vers autrui ? »

De ces divers exemples, on peut dire que, pour nommer une valeur associée à une conséquence positive ou négative, on doit donc partir de chacune de celles retenues à l'étape 4 et se demander si l'on désire que cette conséquence se réalise ou non parce qu'il s'agit de la valeur qu'on attribue ou parce qu'il s'agit d'un moyen d'atteindre une autre valeur estimée plus agissante dans la situation. L'identification de la valeur passe ici par la relation entre moyen et fin. Une action est un moyen pour atteindre une fin qui, elle, peut être un moyen pour atteindre une autre fin. C'est lorsque la fin est désirée pour elle-même que la valeur finale est trouvée : la valeur finale est toujours recherchée pour elle-même.

ÉTAPE 8. IDENTIFIER LE PRINCIPAL CONFLIT DE VALEURS AGISSANTES DANS LA DÉCISION

a) Établir l'opposition entre les valeurs dans la décision.		
	Faire A	Faire -A
Valeurs visées ou actualisées par l'action envisagée	<i>mon bien-être psychologique</i>	<i>ma carrière</i>
Valeurs non visées ou non actualisées par l'action envisagée	<i>ma carrière</i>	<i>mon bien-être psychologique</i>
b) Identifier le principal conflit de valeurs constituant le dilemme.		
La valeur <i>Mon bien-être psychologique.</i>	opposée à	la valeur <i>Ma carrière.</i>

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

Non, puisque le tableau correspond aux valeurs identifiées par Dominique en 7 et que celles-ci n'ont pas été corrigées. Lorsque, comme Dominique, on a éliminé du tableau les valeurs concernant les autres personnes, on se rend compte que la décision est exclusivement centrée sur soi, sur ses intérêts. Un dilemme éthique met toujours en opposition

des valeurs conflictuelles entre soi et autrui, ou entre des valeurs d'un groupe auquel j'appartiens au regard d'une valeur associée à une autre personne ou à un autre groupe.

Si l'on reprend l'étape 8 à la lumière des corrections faites à l'étape 7, on retrouverait :

ÉTAPE 8. IDENTIFIER LE PRINCIPAL CONFLIT DE VALEURS AGISSANTES DANS LA DÉCISION

a) Établir l'opposition entre les valeurs dans la décision.		
	Faire A	Faire -A
Valeurs visées ou actualisées par l'action envisagée	<i>amour réciproque bien-être psychologique</i>	<i>réputation du client</i>
Valeurs non visées ou non actualisées par l'action envisagée	<i>réputation du client</i>	<i>amour réciproque bien-être psychologique</i>
b) Identifier le principal conflit de valeurs constituant le dilemme.		
La valeur <i>Mon bien-être psychologique.</i>	opposée à	la valeur <i>Ma carrière.</i>

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

« Quelles sont les principales valeurs qui entrent en contradiction lorsqu'on analyse celles qui sont visées et non visées par la décision de faire A ou de ne pas le faire ? » Pour répondre à cette question, il suffit de revenir au dilemme d'action : faire A et faire -A. En partant de la liste des valeurs énumérées à l'étape 7, on se demande: « Quelles valeurs seront visées (atteintes ou actualisées) et quelles sont celles qui ne le seront pas si je fais A ? »

ÉTAPE 9. IDENTIFIER LA VALEUR QUI A PRÉSÉANCE DANS LA SITUATION

Valeur prioritaire: <i>Bien-être psychologique.</i>	Valeur secondaire: <i>Réputation du client.</i>
--	--

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

Oui. C'est ici que se prend la décision en accordant la priorité à une des deux valeurs. C'est le moment du choix personnel, cohérent avec l'analyse antérieure.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous la question dialogique :

« À quelle valeur accordes-tu une préséance dans la situation ? » reflète bien l'objectif de cette étape.

ÉTAPE 10. IDENTIFIER LE PRINCIPAL ARGUMENT DANS LA RÉOLUTION DU CONFLIT DE VALEURS

I- Identification du type de raisonnement pratique (Cochez la case correspondante)

- ☒ La valeur prioritaire est rattachée aux conséquences de ma décision : le raisonnement est conséquentialiste.
- ☐ La valeur prioritaire est rattachée aux normes ou aux obligations : le raisonnement est déontologique.

II- Nature de l'argument conséquentialiste

a) Identification des intérêts

- À quelles personnes, ou à quel groupe de personnes, la valeur prioritaire est-elle rattachée ?
 - ☒ décideur
 - ☐ autre personne particulière
 - ☐ groupe auquel le décideur est associé (profession, fonction, association, institution, etc.)
 - ☐ autres personnes en général
 - ☐ autres groupes en général
 - ☐ autres (environnement)

b) Argument utilisé

- Pourquoi accordez-vous une priorité à la valeur qui correspond aux conséquences prévues ?
 - ☐ argument basé sur l'intérêt personnel
 - ☒ argument basé sur les intérêts du groupe
 - ☐ argument basé sur les intérêts de toute personne humaine

III- Nature de l'argument déontologique

a) Identification du type de norme

- À quel type de norme la valeur prioritaire est-elle rattachée ?
 - ☒ normes associatives (implicites ou explicites)
 - ☐ normes légales (législation et réglementation)
 - ☐ normes morales (obligations morales)

b) Argument utilisé

- Pourquoi accordez-vous la priorité au type de norme rattaché à la valeur ?
 - ☐ argument basé sur l'autorité du groupe
 - ☐ argument basé sur l'autorité de la loi positive
 - ☐ argument basé sur l'autorité de la loi morale
 - ☐ argument basé sur la légitimité des obligations juridiques
 - ☐ argument basé sur la légitimité des obligations morales

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

En partie seulement. Dominique identifie bien la valeur qui a préséance le bien-être psychologique est associé aux conséquences positives sur le décideur. De plus, la préséance ainsi accordée correspond au raisonnement pratique axé sur l'intérêt personnel. Cependant, Dominique ajoute que sa valeur prioritaire correspond aussi aux normes associatives. Il ne faut pas oublier que le raisonnement pratique est articulé ou bien en fonction des conséquences, ou bien en fonction d'une obligation actualisant une valeur : c'est l'un ou l'autre. Dominique ne peut donc pas indiquer les deux. Le but de l'opération est justement de rendre claire pour soi la raison d'agir.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous la question dialogique :

La question « Pourquoi as-tu accordé la préséance à telle valeur sur telle autre dans ta décision ? » paraît simple et pourtant elle exige une réflexion minutieuse sur le mode de raisonnement pratique qui structure l'ensemble de la démarche décisionnelle.

ÉTAPE 11. PRÉCISER LES MODALITÉS DE L'ACTION COMPTE TENU DE L'ORDRE DE PRIORITÉ DES VALEURS

Action retenue : *Je parle à mon partenaire.*

Modalités et mesures envisagées pour équilibrer les valeurs conflictuelles ou en corriger les inconvénients :

Je lui rappelle l'importance que tout ceci reste entre nous compte tenu de la nature confidentielle des données. Je ne divulgue que l'information nécessaire pour expliquer ma situation et j'évite les détails compromettants et inutiles. De cette manière, je réduis les risques de perte de la réputation du client.

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

Oui. Cette inscription est excellente !

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous la question dialogique :

À la question « Pourquoi as-tu choisi ce moyen-là pour atteindre la valeur prioritaire ? », deux voies s'ouvrent à la délibération en éthique. Le choix d'un moyen pour atteindre une fin est d'abord gouverné par la logique de l'efficacité, car il est très facile de critiquer le choix d'un moyen dont l'efficacité serait contestable d'un point de vue rationnel.

Évidemment, le « meilleur » moyen sera celui qui est le plus efficace mais aussi celui qui atténuera le plus possible les conséquences négatives de la décision sur les personnes ou les groupes rattachés à la valeur secondaire.

ÉTAPE 12. FAIRE UNE RÉFLEXION CRITIQUE SUR LE CARACTÈRE UNIVERSALISABLE DES RAISONS D'AGIR

	Oui	Non
i) Critère d'impartialité des raisons d'agir Est-ce que l'exposition des raisons d'agir convaincrail un jury impartial ? <i>Je crois que oui, car c'est la seule action possible.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ii) Critère de réciprocité Est-ce que les raisons d'agir présentées me convaincrail si j'étais à la place de la personne qui subit la plus grande perte dans la résolution du dilemme ? <i>J'accepterais les raisons si j'étais à la place de l'autre.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iii) Critère d'exemplarité Est-ce que les raisons d'agir présentées seraient valides pour tous les cas semblables ? <i>Tout le monde dans la même situation devrait agir de la même façon que moi. Mon comportement est exemplaire.</i>	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

En ce qui concerne le critère d'impartialité des raisons d'agir, Dominique fait erreur, puisqu'elle se demande si son action est universalisable. Le jugement critique ne porte pas sur l'action, mais sur les raisons qui justifient la décision. Une même action peut être justifiée par des raisons différentes, certaines nobles d'autres moins.

La réponse au critère d'exemplarité est presque parfaite. Dominique se met à la place de l'autre, mais elle ne mentionne pas qui est cette personne. Il faut que la personne en cause soit la plus défavorisée (celle qui perd le plus dans la décision).

Le critère d'exemplarité doit être corrigé, puisque Dominique parle de son comportement et non des raisons de sa décision. Ici encore, la nature du raisonnement critique n'est pas saisie.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous les trois questions dialogiques :

« Est-ce que l'exposition de tes raisons d'agir convaincrail un jury impartial ? » (impartialité); « Si tu étais à la place de la personne qui perd le plus dans la décision et si tu écoutais les raisons que tu présentes, est-ce que tu trouverais la décision raisonnable? » (réciprocité); « Est-ce que les raisons qui justifient ta décision seraient applicables dans tous les cas analogues ? » (exemplarité).

ÉTAPE 13. FORMULER ET PRÉSENTER UNE ARGUMENTATION COMPLÈTE PERMETTANT DE JUSTIFIER SA POSITION

A. ARGUMENTATION BASÉE SUR L'UTILITÉ

Puisque mon raisonnement pratique est de nature conséquentialiste (étape 10) et que la valeur privilégiée (à l'étape 9) était associée à *mon bien-être psychologique*,

- i) Le groupe de référence pour l'argumentation est : *le couple*.
- ii) Le critère permettant d'évaluer l'utilité pour ce groupe est : *la qualité de notre relation*
- iii) Mon bilan est :
 - 1) Tous les effets positifs prévisibles de la décision.
On sera plus heureux ensemble.
 - 2) Tous les effets négatifs prévisibles de la décision.
Aucun.
 - 3) En quoi les effets positifs sont supérieurs aux effets négatifs.
C'est évident.

Argumentation du moyen :

- 1) l'efficacité du moyen pour atteindre la fin
Excellente puisque j'en parle.
- 2) la diminution des inconvénients par le moyen
Je fais attention à la réputation.

Est-ce que cette inscription est la meilleure possible dans ce cas ?

Dominique ne développe pas beaucoup ici son bilan. Elle oublie que l'argumentation par l'utilité exige de démontrer que les effets positifs de la décision sont supérieurs aux effets négatifs. Il faudrait donc que Dominique précise d'abord clairement tous les effets positifs de la situation et que soient identifiés ensuite, avec précision, tous les effets sur son propre bien-être psychologique, qui est sa valeur prioritaire, avant de parler des bienfaits pour le couple. En outre, Dominique devrait expliquer pourquoi les effets négatifs telle une poursuite éventuelle par l'Ordre sont jugés de peu de conséquences, de même que cerner avec plus de rigueur les effets négatifs sur la réputation du client. C'est seulement après avoir terminé cette démarche que Dominique pourra montrer en quoi les effets positifs sont supérieurs aux effets négatifs dans la situation.

Identifiez la question dialogique ou l'opération logique qui n'a pas été suivie dans ce cas et qui explique que l'information donnée soit incorrecte.

Rappelez-vous la question dialogique :

Certaines personnes vous demanderont : « Pourquoi privilégiez-vous tel groupe plutôt que tel autre ? » mais, dans les faits, ce dont elles voudront s'assurer, c'est que votre choix n'est pas guidé principalement par vos intérêts personnels. Vous devriez donc être en mesure de dire pourquoi, dans les circonstances, il est préférable d'accorder la priorité à tel groupe ou à telle personne.

3. LA DÉCISION COLLECTIVE LA CO-ÉLABORATION DE SENS

Au cœur de l'éthique nous retrouvons la relation à l'Autre. L'éthique se construit dans l'espace entre sujets qui évitent les pièges de la domination de l'autre pour faire émerger des rapports plus harmonieux pour eux, les regroupements, la société et le monde. L'éthique est ainsi « entre » ou « inter », elle n'est jamais l'apanage de l'un ou de l'autre. Cet espace entre moi et l'autre, où se construit l'éthique, passe par la parole. Le « je » parle au « tu », cet autre « je », et dans cet espace d'interlocution peut naître un véritable travail de coélaboration de sens.

Pourquoi parler de co-élaboration de sens? À différentes reprises, nous avons souligné le fait qu'en éthique personne ne possède le monopole de la vérité éthique. Bien entendu, nous avons nos certitudes personnelles et nos croyances, mais si celles-ci guident nos vies,

elles ne peuvent pas constituer la base des actions que nous entreprenons avec d'autres, à moins que ces personnes ne partagent les mêmes croyances et certitudes.

Comment pouvons-nous trouver les « meilleures décisions » possibles pour les êtres humains, les décisions les plus raisonnables du point de vue du respect de soi, des autres et du monde, si chacun est enfermé dans la solitude de sa conscience personnelle ? Le « je » ne peut pas alors créer un « nous ». « Vu l'accès au sens de l'agir, puisque le chemin du sacré s'est avéré trop lourd et celui du positivisme, trop court, peut-être le dialogue, l'interpersonnel, est-il celui qu'il convient d'explorer⁵. »

Dans notre contexte nord-américain, très différent du contexte européen, le développement des droits de la personne a reconnu l'autonomie des personnes comme une valeur devant primer sur des valeurs plus communautaires. C'est pourquoi il devient important et nécessaire, si nous voulons éviter ce que Charles Taylor nomme le « dérapage du subjectivisme⁶ », de rétablir des espaces où les « je » se conjuguent en « nous ».

C'est dans ce contexte dialogique que la décision délibérée prend tout son sens éthique. La délibération en éthique a toujours un caractère dialogique puisqu'elle tient toujours compte des autres dans la pondération de la meilleure décision à prendre. Si la décision est la meilleure décision possible dans les circonstances, les « raisons d'agir » ne sont plus seulement individuelles mais ouvertes potentiellement aux autres. Le dialogue est ainsi l'épreuve réelle d'une décision raisonnable. C'est lors du dialogue que l'on peut effectivement évaluer ensemble si la délibération est partagée.

Nous avons à plusieurs reprises montré que nous disposons dans nos sociétés de plusieurs dispositifs qui s'inscrivent dans une visée dialogique. Le rôle des motifs des jugements des tribunaux en est un exemple. Dans plusieurs pays, il y a eu création de divers comités d'éthique, où des personnes évaluent quelle serait la meilleure décision éthique dans un contexte donné. Qu'il s'agisse de la recherche sur l'humain, de la recherche sur l'environnement, de l'administration de

5. J. Patenaude « Le dialogue comme paradigme éthique », *Réseaux*, vol. 82-83-84, 1998, p. 74.

6. Charles Taylor, *Grandeur et misère de la modernité*, Montréal, Bellarmin, 1992, p. 73.

soins de santé, de l'utilisation d'animaux dans les laboratoires de recherche, de lois-cadres pour réglementer la recherche, etc., nous assistons à la création de comités qui ont des responsabilités sociales importantes : juger, dans des cas précis, des demandes et fixer si elles sont éthiques ou non dans une société démocratique.

L'émergence des comités d'éthique de toutes sortes confirme la nécessité du véritable travail d'équipe de co-élaboration de sens, besoin qui se manifeste dans bien des domaines. Avec la bureaucratisation des services et l'importance de la voie hiérarchique d'autorité, l'autonomie des professionnels a été embrigadée dans la structure institutionnelle. Depuis plusieurs années, la lutte contre les excès de la bureaucratisation et de la centralisation a fait émerger la notion de travail d'équipe pluridisciplinaire au service du client. L'ensemble des expertises professionnelles doivent ainsi se conjuguer pour aider la personne à tous les niveaux. Ainsi, le client n'est plus seul devant les recommandations, souvent incompatibles entre elles, provenant de tous les spécialistes qui traitent de son « cas ». Ici encore, nous sommes devant la nécessité de construire ensemble la meilleure décision possible pour la personne compte tenu de l'éclairage des différentes expertises.

Mais comment dialoguer ? Suffit-il de « se parler » ? Comment éviter que la communication soit un lieu de rapport de force entre les allocutaires ? Le dialogue devient opérationnel comme activité spécifique de communication ayant ses exigences propres déterminées par sa finalité.

Le point de vue du partage de sens, propre au dialogue, consiste donc en une entreprise de coopération entre les personnes, dans le but de mettre leur savoir et leur pouvoir au service des meilleures décisions possible. Cette conception éthique du dialogue impose des contraintes pratiques et comporte des exigences particulières.

Devant un problème donné à résoudre, un groupe peut très bien échanger des informations, des idées, des conceptions, mais sans avoir d'autre but que de faire circuler des informations diverses. Il peut aussi discuter, confronter en famille des positions « pour » et des positions « contre » dans le but d'éclairer la décision de chacun des membres du groupe en vue du vote final. Pourtant, aucune des deux situations précédentes ne correspond au dialogue. L'échange entre les personnes qui, en comité, désirent adopter un point de vue dialogique est soumis à diverses contraintes.

L'activité de communication qu'est le dialogue (qu'elle se déroule entre personnes physiquement présentes dans une salle, par voie de télécommunication ou par support écrit) vise le partage du sens. Chacune des parties prenantes au dialogue doit donc mettre en oeuvre les moyens les plus efficaces pour atteindre cette finalité. Quels sont donc ces moyens?

1. L'ensemble des échanges doit viser la co-élaboration de sens

Dans une perspective dialogique, personne ne possède, au préalable, la bonne, la vraie, l'unique solution à un problème. Si un comité se penche sur une question, c'est parce que la solution à un problème est l'objet d'une quête et qu'on recherche pour cette question la meilleure réponse possible dans les circonstances. Or, cette solution n'est pas donnée; elle sera élaborée lors de la démarche du groupe.

Plusieurs exigences pratiques découlent de cette recherche commune où personne ne peut imposer aux autres sa solution mais où toute partie peut en proposer une pour qu'elle soit analysée. L'activité critique, mettant en oeuvre le questionnement systématique en vue de prendre une décision, cherche, d'une part, à fixer les raisons d'agir partageables par l'ensemble et permet, d'autre part, d'éviter la manipulation, le conformisme et l'affrontement stérile.

Cette activité critique s'exerce donc par le questionnement systématique auquel toute personne peut participer pour faire avancer la délibération sur un problème donné. Les questions dialogiques (exposées dans la grille d'analyse pour bien vous faire comprendre le raisonnement pratique qui y est intégré) illustrent bien la fonction critique de l'interrogation sur le sens donné à l'une ou l'autre étape de la délibération. Dans la mesure où les personnes se mettent d'accord sur les éléments correspondant à chacune des étapes, elles font émerger graduellement un sens partagé de la décision.

2. La participation exige authenticité, ouverture et engagement

À l'opposé du choc des idées où chacun défend un point de vue et essaie de l'emporter sur les autres par la force de persuasion ou celle de la conviction, l'activité dialogique exige des personnes de s'engager dans un processus commun dont le but est de trouver une solution. Chaque personne doit ainsi favoriser le partage de sens en essayant de comprendre, d'une part, les points de vue différents et, d'autre

part, les raisons invoquées qui permettent de comprendre les différences. Une fois comprises, ces différences doivent être discutées afin de saisir ce qui fait encore obstacle au partage de sens.

L'engagement dans le processus suppose que chaque partie soit authentique, c'est-à-dire capable d'exprimer son point de vue aux autres et de vérifier sa propre vulnérabilité aux influences de certaines manipulations. Autrement dit, la crainte d'exprimer ce que l'on pense, pour différentes raisons, paralyse forcément le partage de sens, puisqu'une partie ne dit pas ce qu'elle pense ou, pire, tente de manipuler indirectement le groupe.

L'engagement dans l'activité dialogique exige que l'on soit ouvert et que cette ouverture d'esprit se manifeste d'abord dans le travail commun pour bien comprendre la position de l'autre, surtout lorsqu'il s'agit de celle qui est la plus éloignée de la sienne. L'ouverture d'esprit vise donc à comprendre les positions des autres, ainsi que les raisons invoquées pour les soumettre à l'analyse et au partage. L'ouverture d'esprit rejoint l'authenticité dans la mesure où l'engagement dans le dialogue signifie l'engagement dans un processus de changement. Le sens qui sera ainsi co-élaboré ne sera pas le sens personnel que j'aurais donné si j'avais été seul au monde, mais le sens que nous élaborons ensemble dans la situation. Forcément, le sens dialogique, pour qu'il soit approprié, doit passer par l'ouverture à la transformation du sens personnel.

Sans en faire une étape précise dans la grille de délibération, on peut schématiser les exigences selon la même formule que nous avons utilisée afin de faciliter l'application au travail d'équipe.

a) *Questions guidant le dialogue en équipe*
S'ENGAGER DANS LE PROCESSUS DIALOGIQUE

	Oui	Non
i) Est-ce que nous avons précisé et accepté la portée exacte de notre entreprise de co-élaboration de sens ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
ii) Quelle est notre question initiale au dialogue ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iii) Quels sont les types d'intervention qui permettent d'avancer dans le processus de co-élaboration ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
iv) Quels sont les éléments qui semblent nuire au processus de co-élaboration de sens ?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Objectif de ces questions

Tous les contextes institutionnels ne permettent pas, en raison de la structure des institutions, le traitement de questions éthiques en comité. Dans bien des cas, une seule personne est responsable d'un dossier ayant des implications éthiques et doit, elle-même, prendre une décision. C'est seulement après coup, soit au moyen d'un rapport ou par la présentation publique, qu'elle doit présenter ses conclusions à d'autres. Dans d'autres cas, certains organismes procèdent par étape et le porteur d'un dossier doit présenter ses conclusions préliminaires à différents groupes afin de mieux tenir compte des réactions dans les conclusions finales.

Si la partie dialogique concrète de ces deux modèles est différente, la visée demeure la même, car, dans les deux cas, l'attitude dialogique ne se manifestera qu'à l'occasion de la présentation des conclusions décisives du rapport. Comment la personne réagira-t-elle alors aux questions et objections présentées ? Cherchera-t-elle à défendre son rapport de façon intransigeante ? Acceptera-t-elle de reconsidérer celui-ci si des éléments nouveaux sont portés à sa connaissance ? Même si les discussions sont de courte durée, on doit se conformer aux exigences du dialogue si l'on veut éviter d'imposer nos raisons d'agir, et plutôt les soumettre à l'acceptabilité intersubjective.

c) Questions dialogiques

La première question qu'il faut avoir à l'esprit se rapporte à la nature de notre entreprise de co-élaboration de sens. Toutes les personnes qui font partie d'une équipe ou d'un groupe n'adoptent pas nécessairement le point de vue dialogique. En fait, certaines personnes refusent systématiquement d'entreprendre une telle démarche. Par exemple, nous avons déjà proposé, il y a quelques années, à un syndicat et à la partie patronale d'entreprendre des démarches dialogiques pour régler certains conflits de travail au lieu de recourir au traditionnel arbitrage et à la confrontation. En principe, les parties étaient d'accord, en pratique, j'ai démissionné. Pourquoi ? Parce que, dans les faits, aussi bien le syndicat que la partie patronale se servaient du comité pour gagner des points et non pour atteindre la coopération. Le lieu d'entente était un lieu déguisé de rapports de force.

Il arrive aussi qu'un groupe ne maintienne pas toujours son engagement à l'égard de la co-élaboration de sens, car il est facile d'utiliser la stratégie, la menace ou même l'ironie lorsqu'on essaie de

dialoguer. C'est pourquoi il importe de s'assurer périodiquement de l'intégrité de cet engagement qui doit absolument animer les discussions tout au long du processus.

En outre, il arrive parfois que les parties ne soient pas toutes impliquées de la même façon dans un dossier. Pour certains, ce problème est important, pour d'autres moins. Du point de vue dialogique, le degré d'intérêt et d'implication au regard de tel problème plutôt que d'un autre n'est pas déterminant. Les dilemmes éthiques ont des ramifications dans nos structures professionnelles, institutionnelles et sociales. Peu importe que l'intérêt particulier pour un sujet soit partagé par tous, puisque le processus dialogique requiert la diversité des points de vue pour clarifier la décision. Un juge ne juge pas que les causes qui le passionnent, pas plus qu'un médecin ne se consacre qu'aux maladies rares qui l'intéressent davantage. Tous les problèmes éthiques n'ont pas la même charge et ne suscitent pas le même intérêt, mais la recherche de solutions s'impose pour chacun d'eux. Il s'avère donc utile ici de rappeler au groupe la première question : « Quelle est la portée exacte de l'entreprise de co-élaboration de sens que nous avons acceptée au départ ? », car elle nous remet en mémoire la finalité visée par les échanges.

La seconde question « Quelle est notre question initiale du dialogue ? » rappelle que l'activité du dialogue se concentre sur une question originelle et que le but de l'activité est de répondre collectivement à cette question. Dans le travail d'équipe, tout comme dans la critique de certains rapports ou même avant, dans leur élaboration, certaines personnes ont tendance à oublier la question initiale. Le fait de dévier de la question entraîne forcément le groupe à ouvrir, dans plusieurs discussions, des voies qui ne mènent pas toujours quelque part. Ce n'est pas pour rien qu'un président de séance a le droit de déclarer hors d'ordre les propos d'une personne; c'est une façon de rappeler à tous qu'on doit se concentrer sur le point qui est à l'ordre du jour.

La manière d'intervenir des personnes est importante dans le dialogue réel en comité et certaines interventions favorisent le dialogue. Il est important que le groupe reconnaisse les interventions qui aident à comprendre les enjeux et facilitent le processus de coopération. La prise de conscience de ces types d'intervention peut être utile à d'autres personnes qui pourront y recourir pour rendre la démarche plus dynamique. C'est l'objet de la troisième question, « Quels sont

les types d'intervention qui permettent d'avancer dans le processus de co-élaboration ? » Lorsque le groupe identifie ces types, il peut favoriser ces approches pour accélérer le dialogue.

De même, certains facteurs rendent souvent stériles les discussions, d'où l'importance de la quatrième question, « Quels sont les éléments qui semblent nuire au processus de co-élaboration de sens ? » Ces facteurs peuvent être d'origines diverses comme, entre autres, émotives ou communicationnelles. Dans un groupe hétérogène, les différentes personnalités s'affirment et s'affrontent. Tout le monde ne peut pas être, de prime abord, sympathique à tout le monde. Un groupe doit donc apprendre à gérer les différentes personnalités : les sympathies trop fortes comme les antipathies déguisées. Qu'est-ce qui restreint le fonctionnement du groupe ? Est-ce que le groupe peut identifier les freins à son fonctionnement en équipe ? Discuter des limites du groupe et identifier les freins peuvent conduire à la découverte de solutions pour débloquer la dynamique du groupe.

Mais plusieurs freins au dialogue émergent des difficultés communicationnelles. Certaines personnes, oubliant l'entreprise de co-élaboration de sens, veulent imposer leur point de vue. Plus grave encore, plusieurs personnes se servent des questions et de la fonction critique pour paralyser les points de vue au lieu de les utiliser pour stimuler le partage de sens. Enfin, d'autres refusent systématiquement de modifier leur perspective. En raison de tous ces freins, nous assistons quelquefois plutôt à une guerre de convictions personnelles qu'à un échange visant à trouver une solution commune.

Évidemment, le danger d'ouvrir sur ces questions, en pointant les difficultés de l'équipe à dialoguer, risque d'engendrer des conflits de personnalités dans le groupe. Cela se produit effectivement lorsque les personnes, au lieu de se concentrer sur les difficultés collectives de travail en équipe, préfèrent accuser les parties qui ne partagent pas leur point de vue de faire preuve de mauvaise foi, de manquer d'authenticité, etc.

C'est en se concentrant sur la tâche commune de trouver ensemble la meilleure solution au problème qu'il est dès lors possible de mettre en tension les intérêts personnels, les conceptions personnelles et la finalité : trouver une solution pour tous. Autrement dit, c'est par le dialogue que le « je » peut se transformer en « nous ».

