

INCERTITUDE, INDÉCISION ET ORIENTATION

ODILE DOSNON

L'INCERTITUDE, CARACTÉRISTIQUE MAJEURE DE L'ÉPOQUE

L'incertitude a été présentée comme une des caractéristiques majeures du xx^e siècle. La notion a fait l'objet d'un grand nombre de travaux relevant de disciplines aussi diverses que la physique, la politique, la communication, la psychologie. Dans cette dernière discipline, pour l'ultime décennie du siècle, le mot apparaît en tant que mot-clé dans près de trois mille références de la base de données Psychlit. Au cours de ce siècle, la relativité et l'incertitude ont été inscrites au cœur de la démarche scientifique, avec l'énoncé du principe d'indétermination par Heisenberg en 1927, et elles ont été confirmées depuis avec l'émergence plus récente des conceptions relatives aux systèmes partiellement indéterminés. Ces approches soulignent les limites que l'organisation complexe du monde impose à la rationalité analytique dans la compréhension de ce dernier. L'incertitude se révèle comme une caractéristique générale de la modernité d'un siècle qui vit l'essor prodigieux des sciences et des techniques, le développement et la rationalisation des moyens de production, l'intensification du travail humain, le triomphe de la rationalité

instrumentale et de la norme d'efficacité. Ce développement s'est effectué au prix d'une rupture avec la tradition, d'un bouleversement des relations sociales antérieures, de l'estompage des cadres de référence, du désenchantement d'un sujet plongé dans une société de masse et d'uniformité.

De cette uniformisation a surgi un univers délité, pluraliste, précaire, incertain des normes sociales et culturelles. On a pu caractériser les dernières années du xx^e siècle comme étant celles de l'individu incertain (Ehrenberg, 1995) qui échappe à la détermination par le passé mais qui doit être autonome, penser et décider par lui-même dans un environnement complexe porteur d'une pluralité de possibles. Cet individu développe sa capacité à devenir acteur singulier : il se sent maître de ses choix de vie et agit conformément aux obligations subjectives qu'il se donne plutôt que par référence à des codes sociaux.

Que ce soit ou non une ruse de la socialisation, l'importance accordée à l'autonomie est contemporaine de la transformation du travail, tant dans ses modalités que dans ses conditions (Boissonnat, 1995). La globalisation de l'économie, l'intensité des restructurations industrielles, les logiques de sous-traitance, la production en réseau, l'externalisation des fonctions, l'extension des

contrats à durée déterminée, l'apparition de nouvelles formes d'organisation flexible du travail induisent, toutes, un éclatement des liens contractuels qui lient les entreprises à leurs salariés. La référence aux compétences personnalisées et informelles plutôt qu'à la qualification négociée dans les conventions collectives est un indice du relâchement de ces liens. Pour les salariés, qui doivent assumer la responsabilité de leur situation professionnelle en répondant aux nouvelles exigences de la production, toutes ces transformations constituent une profonde source d'incertitude ; elles se traduisent par un accroissement de l'instabilité professionnelle et par des trajectoires professionnelles chaotiques et peu prévisibles, impliquant des prises de décisions d'orientation tout au long de la vie active.

INCERTITUDE ET ORIENTATION

Si ces bouleversements, tributaires d'une évolution difficilement prévisible de l'économie et du marché du travail, redoublent l'incertitude des acteurs en matière d'orientation, ils ne sont pas pour autant constitutifs de cette incertitude. L'orientation est par excellence le domaine de la contingence du futur (Dumora, 1999) et de l'incertitude qui s'attache à toutes les informations qu'on peut rassembler, à tous les pronostics qu'on peut formuler, à toutes les décisions qu'on doit prendre (Reuchlin, 1973). L'incertitude se manifeste toutes les fois où le sujet est dans la situation où il doit choisir entre plusieurs conduites dont les conséquences lui sont inconnues. Ne disposant pas d'informations complètes, il choisit un avenir dont la réalisation dépend de son choix actuel, sans être assurée. Or tel est bien le cas des conduites d'orientation dans lesquelles le sujet décide entre un très grand nombre d'options, qu'il doit d'abord identifier, en étant incertain de l'utilité et de la probabilité de leurs conséquences. Il choisit une filière de formation dans un ensemble extrêmement diversifié, une profession dans un ensemble en constante évolution, en sachant que ces décisions ne sont pas indépendantes les unes des autres mais constituent une séquence dynamique dans laquelle les décisions initiales affectent les décisions ultérieures. Ce sont clairement des situations de décision en avenir incertain.

Toute décision de ce type dépend de la constitution d'un système de valeurs et d'un système de prédiction

permettant au sujet de réduire l'incertitude sur les conséquences de son activité par la réponse à deux questions, l'une relative aux issues des différentes actions dans lesquelles il est possible de s'engager, l'autre relative aux incertitudes qui leur sont attachées. Elle est modélisée par la théorie de la décision, qui se présente comme une logique d'analyse des situations qui nécessitent une prise de décision. Le modèle que propose cette théorie conduit la personne confrontée au choix à s'orienter vers des décisions cohérentes et conséquentes, par la simple application de règles formelles aux connaissances dont elle dispose. Les informations prises en compte concernent la probabilité subjective ou le degré de confiance dans l'apparition des événements, et l'utilité ou la valeur subjective que la personne attache à chaque conséquence possible. L'une des règles consiste à retenir l'issue qui maximisera l'utilité subjective espérée. L'efficacité de cette règle formelle est fonction de la qualité de l'évaluation des utilités et de la qualité des prédictions qui entrent dans sa formulation. Elle ne sera satisfaisante que si l'expression des préférences est consistante (ordre cohérent) et correspond aux véritables préférences du décideur, et si ses prédictions se révèlent ultérieurement adéquates. Une telle prise de décision implique des opérations complexes de traitement de l'information qui relèvent d'une méthodologie de type analyse-synthèse : elle commence par une analyse de la situation qui réclame une action, elle est suivie par la production de solutions, par le recueil de l'information pertinente, par l'analyse et la synthèse des éléments de chaque solution, et elle conduit au meilleur choix.

Ce modèle cognitif qui prescrit une démarche élaborée est utile pour appréhender le processus du choix professionnel et attirer l'attention des décideurs sur les activités d'évaluation qu'ils doivent conduire, sur les stratégies à mettre en œuvre pour les réaliser ; mais si la prise de décision scolaire et professionnelle comporte une activité de résolution de problème, elle ne saurait s'y réduire. Elle se déroule selon une progression développementale et apparaît comme un processus individualisé à forte composante conative qui engage le soi dans ses transactions répétées avec l'environnement. Accorder de l'importance aux évaluations que fait la personne permet d'intégrer des aspects motivationnels et affectifs à cette décision qui est influencée par de multiples facteurs individuels, familiaux, socio-économiques ou psychosociaux, facteurs qui l'orientent et qui, parfois, l'inhibent.

DÉFINITION

L'indécision scolaire et professionnelle est opérationnalisée par l'absence de formulation d'un choix scolaire ou professionnel en réponse à une question portant sur les intentions d'avenir, ou par l'expression de l'incertitude, d'un manque de confiance envers ce choix. On distingue l'état de décision caractérisé par la certitude, la conviction intime du choix et la certitude de le réaliser, et l'état d'indécision qui se manifeste tantôt par l'incertitude attachée aux aléas quant à la réalisation d'un choix évident, tantôt par l'incertitude du choix ou par l'absence de préférence, ou bien encore par la multiplicité ou l'instabilité des préférences.

L'APPROCHE DICHOTOMIQUE DE L'INDÉCISION

C'est en tant qu'événement comportemental que l'indécision a fait l'objet des premières recherches portant sur l'indécision. Les conceptions du choix professionnel qu'elles retenaient le considéraient comme un événement discret. Les personnes soumises à un questionnaire relatif à leur avenir universitaire ou professionnel étaient, selon leurs réponses, qualifiées de personnes indécises ou de personnes décidées. Ces recherches ont montré que l'indécision était fréquente et caractérisaient de l'ordre de 30 % des sujets ; certaines études n'ont pas constaté de différences de réussite entre ces groupes de sujets tandis que d'autres observaient des différences parfois à l'avantage des indécis, notamment pour la créativité, mais le plus souvent à leur détriment : l'indécision était liée à des variables révélatrices d'une moindre adaptation telles que l'anxiété ou une faible estime de soi. Les recherches plus récentes, qui portent souvent sur des étudiants de *college* américains administrativement inscrits dans une discipline ou n'ayant pas encore déterminé quelle serait leur dominante d'études, montrent que les indécis ne sont pas plus décrocheurs et ne s'adaptent pas plus mal que les étudiants décidés, qui modifient souvent leur choix initial. Les comparaisons des caractéristiques personnelles des jeunes indécis et des jeunes décidés donnent des résultats peu cohérents : on constate tantôt une homogénéité de ces groupes, tantôt une hétérogénéité, les différences se manifestant soit en faveur des indécis soit, plus fréquemment, en faveur des décidés.

L'APPROCHE DÉVELOPPEMENTALE DE L'INDÉCISION

On peut rendre compte de la diversité des résultats obtenus lors des comparaisons des sujets décidés et indécis si l'on recourt à une conceptualisation moins simpliste du choix, si l'on ne le considère plus comme un événement ponctuel et isolé mais comme une étape du développement. Selon la conception développementale du choix professionnel, la décision est prise à l'issue d'une période d'élaboration qui se déploie au cours de l'adolescence, et elle est précédée par des étapes consacrées à l'exploration en vue de collecter de l'information ainsi qu'à l'analyse de l'information recueillie. Ces moments, nécessairement antérieurs à la formulation du choix professionnel, sont des temps d'indécision. Si on interroge les jeunes ou si l'institution leur demande de décider de leurs futures études à un palier d'orientation, selon la position de cette interrogation ou de ce palier sur leur courbe de développement, ils apparaîtront comme décidés ou indécis et ne se différencieront que par ce seul aspect. Cette indécision, normale dans le développement, tend à se résorber quand les exigences institutionnelles du choix se font pressantes, mais sa résolution n'est pas toujours aisée, notamment chez les jeunes qui éprouvent des difficultés à associer leur avenir professionnel à leur vécu scolaire actuel ou à adopter des stratégies d'ajustement efficaces quand leurs choix sont contrariés.

L'APPROCHE EN TERMES DE TRAITS INDIVIDUELS

Pour une minorité de jeunes, l'indécision ne cède ni à l'incitation externe que constitue la présence d'un palier d'orientation, ni à l'incitation interne de la maturation chronologique. Une telle indécision ne se présente pas comme une étape transitoire nécessaire à l'élaboration du choix mais comme une incapacité à prendre des décisions, quels qu'en soient le thème et l'importance. Cette indécision tenace définit un trait de personnalité relativement stable.

LES DEUX FORMES D'INDÉCISION

La conception qui intègre l'incertitude au développement du choix professionnel permet de distinguer deux formes d'indécision, une forme développementale de l'indécision, circonscrite au choix professionnel, et une forme d'indécision généralisée. L'ensemble des sujets indécis constitue un groupe hétérogène composé

soit de sujets peu avancés dans leur développement, soit de sujets caractérisés par cette disposition indécise. Une telle hétérogénéité peut rendre compte de la variabilité des résultats obtenus quand sont comparés globalement des groupes de sujets décidés ou indécis.

Ces deux formes d'indécision sont différemment associées à l'anxiété. S'il est contraint de choisir, un sujet, indécis parce qu'il explore toujours et n'a pas encore abordé la phase du choix, éprouvera une anxiété qui disparaîtra quand il aura reçu suffisamment d'informations pour se déterminer ; en revanche, chez un jeune fondamentalement indécis, le fait de devoir prendre une décision déclenchera une anxiété telle qu'il ne pourra mettre en œuvre les processus requis pour décider.

LA MESURE DE L'INDÉCISION

MESURE DES NIVEAUX D'INDÉCISION

La dichotomie instituée entre les sujets décidés et indécis soulève un certain nombre de problèmes. Elle n'opère pas de dissociation en fonction des domaines (études ou profession) ni en fonction de l'étendue de l'indétermination (relative au choix de grandes filières ou d'options scolaires, au choix d'un secteur d'activités ou d'une spécialisation professionnelle). Elle ne prend en compte ni le degré de certitude, ni l'ancrage provisoire ou définitif du choix. Elle ne se préoccupe pas non plus des circonstances du questionnement (le moment où il survient ou la valeur d'engagement dans l'action qu'il suscite).

Afin de surmonter ces insuffisances, une première modification a consisté à ne plus appréhender l'indécision en termes de présence-absence mais à la concevoir comme une dimension ordinale sur laquelle des niveaux peuvent être repérés. Ils permettent d'évaluer la progression dans le processus de décision.

Une seconde modification a permis de différencier les domaines de l'indécision. L'incapacité d'exprimer un choix face à une sollicitation peut concerner soit le champ de l'éducation (choix d'une option, d'une filière ou d'un type de formation), soit le champ professionnel (choix d'un secteur d'activité professionnelle, d'une profession ou d'un emploi). Cette différenciation des décisions relatives à la formation ou à la future profession permet de caractériser le projet d'un sujet en fonction de la variation des niveaux de certitude. Un

sujet plus certain de son choix professionnel que de son choix scolaire a déterminé son but mais éprouve des difficultés à mettre en place les stratégies qui lui permettraient d'atteindre son objectif, alors qu'un sujet qui présente le *pattern* inverse peut être sensible aux influences de son environnement et déclarer un choix sans s'y engager effectivement.

Une troisième modification a consisté à introduire une évaluation de la satisfaction subjective en rapport avec la décision. La combinaison des indices de certitude et de satisfaction permet, notamment, de distinguer des sujets décidés mais insatisfaits de leur choix et des sujets qui supportent mal leur état d'indécision.

Les informations recueillies dans cette perspective sont utiles au repérage des personnes qui pourraient bénéficier d'interventions susceptibles de les aider à décider, mais elles éclairent peu sur l'origine de l'indécision et sur les moyens à mettre en œuvre pour que ces personnes parviennent à surmonter leur indécision.

L'APPROCHE MULTIDIMENSIONNELLE DE L'INDÉCISION

L'indécision apparaît comme un phénomène complexe dont les sources et les antécédents sont multiples. Des instruments ont été construits afin d'appréhender l'intensité des difficultés rencontrées au cours du processus de décision. Un instrument récent (Gati, Krausze et Osipow, 1996) se réfère au modèle prescriptif de la prise de décision, qui présente la séquence d'opérations que doit effectuer une personne dont la démarche est optimale quand elle décide de son orientation. Selon ce modèle, la décision se déroule selon une suite d'étapes qui nécessitent chacune l'accomplissement de tâches spécifiques (avoir conscience du problème, en préciser les éléments, formuler des options, évaluer ces options, réaliser l'action retenue). L'absence de réalisation de ces tâches entraîne une difficulté particulière ou bien empêche la poursuite du processus. L'indécision se lit alors, en négatif, par les blocages qui surviennent et entravent le déroulement de la prise de décision. Cet instrument repère les étapes et les contenus où se manifestent des écarts par rapport au processus attendu et révèle les difficultés qui empêchent la personne de parvenir à une décision.

Les sources d'indécision susceptibles de perturber la démarche interviennent à différents moments du processus. Parmi les difficultés recensées, les unes sont

antérieures à l'entrée dans le processus de décision alors que les autres se révèlent au cours de son déroulement. Le sujet peut ne pas être prêt à s'engager dans le processus de décision d'orientation parce qu'il manque de maturité ou de motivation pour le faire, soit qu'il estime ne pas être concerné et n'ait pas pris conscience de la nécessité d'une prise de décision, soit qu'il éprouve des difficultés à décider, quel que soit le type de décision, soit encore qu'il ait développé des croyances qui gênent la prise de décision. Si le sujet franchit cette étape, il peut éprouver des difficultés au cours du processus parce qu'il manque de connaissances : il se connaît mal, connaît insuffisamment les filières et les professions, manque d'information sur le processus de décision ou ignore les modalités d'accès à l'information. Le sujet peut aussi disposer de suffisamment d'informations mais être perturbé par la présence de contradictions dans les informations qu'il a recueillies. Enfin il peut être confronté à des conflits intrapsychiques et interpersonnels qu'il doit gérer afin de décider de son orientation, conflits de motivations et opposition à autrui.

D'autres instruments ont une approche moins systématique mais tous dégagent les préoccupations qui conduisent les sujets à se déclarer indécis (Forner, 2001). La plupart isolent quatre dimensions de l'indécision : une identité peu assurée, un manque d'information sur le monde professionnel, un manque de confiance en soi et la présence de conflits psychologiques. Ces sources sont sous la dépendance d'antécédents tant internes (anxiété, manque d'estime de soi) qu'externes (obstacles, carence dans le soutien et l'aide).

Les informations recueillies au moyen de ces divers instruments précisent les difficultés rencontrées par les personnes et, en fonction de ce diagnostic, permettent d'envisager des interventions différenciées (apport d'information, interventions visant à modifier les croyances, etc.) afin de proposer à chacune d'elles la remédiation la plus adaptée.

POSITIVITÉ DE L'INDÉCISION

En matière de décision d'orientation, le temps des certitudes est révolu. Les modèles prescriptifs sont déterministes et visent à susciter des conduites rationnelles face à l'incertitude en réglant l'action en fonction d'un calcul effectué sur les utilités et sur les probabilités. Ils ne

suffisent pas à optimiser la conduite dans un environnement instable et incertain pour lequel les processus probabilistes présentent une valeur adaptative.

Gelatt (1989) préconise de dépasser les conditions de la décision rationnelle et recommande de fonder la prise de décision sur l'incertitude positive. Confrontée à une grande quantité d'informations confuses et rapidement obsolètes, la personne ne peut qu'éprouver de l'incertitude face à l'avenir mais elle doit accepter cette incertitude. Elle doit renoncer à la détermination de buts très précis qui risque d'inhiber la découverte de nouveaux buts, une élaboration trop rigide apparaissant comme un frein à la créativité.

L'indécision est l'antidote d'une vision en tunnel concomitante d'un projet prédéterminé, entièrement programmé. Dans un monde complexe et instable, elle est un facteur d'adaptation qui laisse la personne disponible aux changements. Plutôt que de tenter de réduire l'incertitude, par anticipation, en envisageant l'ensemble des possibilités, il convient de l'intégrer à la définition du projet, en soulignant la dimension de recherche active et d'ouverture aux opportunités inattendues qu'implique ce dernier (Pelletier, 1999). Des événements actuellement unimaginables apparaîtront dans l'avenir. Face à un futur riche de possibilités nouvelles et marqué par l'imprévisibilité des changements, il est douteux qu'on puisse anticiper et se représenter les conséquences de son action. Par son aspect dynamique et structurant, l'incertitude incite à rester en alerte, offre la liberté de créer des hypothèses non prévisibles, favorise les découvertes.

Une trajectoire professionnelle est faite d'innombrables décisions en réponse à des événements inattendus, comme le révèle une enquête portant sur treize universitaires américaines, éminentes en psychologie du conseil. Lors d'entretiens rétrospectifs, elles devaient décrire une situation dans laquelle un événement imprévu avait affecté leur carrière, et les actions qu'elles avaient effectuées pour le susciter et pour y répondre. L'étude révèle que des événements fortuits ont eu un impact sur leur carrière : une rencontre imprévue les a incitées à considérer une sous-discipline universitaire, la psychologie du conseil, comme un champ professionnel possible alors qu'elles n'y avaient pas pensé auparavant ; l'étude indique aussi que ces personnes ont été en mesure de repérer ces opportunités et ont répondu activement à cette sollicitation ; à un moment où elles

étaient en quête d'un changement, elles se sont engagées dans une action personnelle en faisant preuve de flexibilité, de motivation et d'optimisme, ont assumé les risques, et bénéficié de soutiens extérieurs. Des événements fortuits, qui n'étaient ni prévus ni voulus, ont réorienté les trajectoires professionnelles de ces femmes en réussite. Promouvoir l'incertitude positive revient à encourager les conduites d'ajustement qui anticipent les événements imprévus et créent les conditions favorables à l'apparition de l'événement fortuit. Une telle perspective engage à cultiver la sérendipité¹ planifiée, le hasard ne favorisant que l'esprit préparé.

CONCLUSION

Nous concluons en soulignant, avec Krumboltz (1992), combien la pression sociale incitant, dès l'enfance, au choix d'une profession affecte la façon dont les personnes ressentent leur indécision. Celles qui résistent à la prévision de leur avenir sont étiquetées « indécises » alors que cet état est un signe de sagesse et d'ouverture d'esprit. Il est moins important pour un jeune de déclarer ses aspirations professionnelles et de décider rapidement de sa future profession que de faire émerger les significations qu'il attribue au travail dans sa vie et les multiples enjeux identitaires requis pour développer la personne qu'il veut devenir en influençant son avenir et en se construisant par sa propre action.

Odile DOSNON

Service de recherche, INETOP-CNAM

RÉFÉRENCES BIBLIOGRAPHIQUES

- BOISSONNAT, J. (1995). *Le travail dans 20 ans*. Paris : Odile Jacob.
- DOSNON, O. (1996). « L'indécision face au choix scolaire ou professionnel : concepts et mesures », *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 25, 1, p. 129-168.
- DUMORA, B. (1999). « L'adolescent et l'incertitude de l'orientation », *Questions d'orientation*, 62, 4, p. 21-29.
- EHRENBERG, A. (1995). *L'individu incertain*. Paris : Calmann-Lévy.
- FORNER, Y. (2001). « À propos de l'indécision », *Carrièreologie*, 8, 2, p. 213-231.
- GATI, I., KRAUSZ, M., et OSIPOW, S. H. (1996). « A taxonomy of career decision-making difficulties », *Journal of Counseling Psychology*, 43, p. 510-526.
- GELATT, H. B. (1989). « Positive uncertainty: A new decision-making framework for counseling », *Journal of Counseling Psychology*, 36, 2, p. 251-255.
- KRUMBOLTZ, J. D. (1992). « The wisdom of indecision », *Journal of Vocational Behavior*, 41, p. 239-244.
- MITCHELL, K. E., LEVIN, A. S. et KRUMBOLTZ, J. D. (1999). « Planned happenstance: Constructing unexpected career opportunities », *Journal of Counseling and Development*, 77, 1, p. 115-124.
- PELLETIER, D. (1999). « L'insertion ou l'occasion à saisir », *Questions d'orientation*, 62, 3, p. 27-42.
- REUCHLIN, M. (1973). « Probabilités et orientation », *L'Orientation scolaire et professionnelle*, 2, p. 7-29.

1. La sérendipité est le don ou la faculté de trouver quelque chose d'imprévu et d'utile en cherchant autre chose (ndlr).