

LES HABILITÉS DE SAVOIR ÊTRE

Clémence Gauvin et Émilienne Laforge, professeures
Module travail social
Université du Québec en Abitibi-Témiscamingue
2004-2005, modification mai 2006

Introduction

La formation universitaire vise habituellement des acquisitions aux niveaux des savoirs. En intervention, la compétence chez la travailleuse sociale est la résultante de l'interaction de l'ensemble des savoirs :

- savoir
- savoir faire
- savoir être
- savoir dire

Pour évaluer les savoirs, les savoir-faire et les savoir dire, cela est relativement simple et acquis par les formatrices, toutefois, comment mesurer les habiletés de savoir être?

Voilà le défi que le module de travail social de l'UQAT se donne. Pour ce faire, des définitions des principales habiletés d'un savoir être en travail social sont rédigées et des grilles sont élaborées permettant aux professeures de mesurer ou de demander aux étudiantes d'évaluer ces habiletés, lors de leurs cours, dans les deux premières années du baccalauréat. Ces évaluations permettront, possiblement, d'avoir des indices des capacités et des points à améliorer par les étudiantes avant d'aller en stage ou, à tout le moins les aideront à mieux se connaître avant le stage.

Depuis des années les superviseures trouvent qu'elles ont le rôle ingrat de confronter des étudiantes en difficulté au niveau de la prise de conscience de certaines attitudes non professionnelles. Cette tâche est pénible et celles-ci voient d'un bon œil la démarche du module.

Vous trouverez, ci-après, les définitions, les grilles et un projet de répartition des évaluations de ces habiletés dans les cours du baccalauréat.

DÉFINITIONS, OBJECTIFS ET GRILLES D'ÉVALUATION

Définition du savoir être

L'apprentissage au niveau du savoir être existe lorsque s'effectue une prise de conscience de ses opinions, de ses croyances, de ses sentiments et de ses perceptions. Une augmentation de la conscience de soi influence nos attitudes. En somme, le savoir être correspond à tout ce que nous « savons être » au plan personnel : attitudes, besoins, valeurs dans notre interaction avec l'autre et avec l'environnement.

Exemples : « Je sais être respectueuse quand j'accepte les personnes ayant des valeurs différentes des miennes. »

« Je suis capable de souplesse face à des personnes qui ont un rythme de travail différent du mien. Cependant, je sais être directive lorsque les tâches l'exigent. »

Objectifs

- Proposer des grilles qui ciblent les habiletés de savoir être (attitude) nécessaires aux étudiantes à acquérir comme compétences de base. Ces attitudes étant vues comme indispensables au travail d'équipe en travail social.
- Faire le lien avec les valeurs coopératives.
- Permettre aux professeurs d'intégrer la mesure des habiletés de savoir être dans le plan de cours.

Identification des habiletés de savoir être à mesurer :

- empathie personnelle et sociale
- respect
- confiance en soi et assurance
- authenticité
- conscience de soi
- créativité
- ouverture d'esprit et flexibilité
- appropriation de la compétence professionnelle
- volonté de connaître l'autre
- conscience et distanciation de sa culture

Références :

Les compétences de base : *Les habiletés d'intervention en service social individuel et familial et Développement des compétences*, Boisvert et Beaudry. 1994.

Les compétences de groupe : *L'intervention sociale auprès des groupes*, Turcotte et Lindsay, Gaëtan Morin Éditeur. 2001.

Ajouter aux compétences. Kopic, M. et Howden, J. Chenelière/McGraw-Hill. 2000.

Des outils pour apprendre. Villeneuve, L. Éd. St-Martin. 1991.

L'équipe de professeur-E-s du module de travail social de l'UQAT, rédaction du document Clémence Gauvin, Émilienne Laforge, 2004-2005, modification mai 2006. La formation universitaire vise habituellement des acquisitions aux niveaux des savoirs.

EMPATHIE PERSONNELLE ET SOCIALE

Empathie personnelle

Capacité de saisir l'autre dans sa subjectivité; de comprendre ce que l'autre éprouve et ressent; de manifester à l'autre l'importance de ce qu'il est et fait au plan personnel. L'empathie est une manière d'être et non seulement une attitude qu'on adopte dans l'exercice d'un rôle professionnel.

Empathie sociale

Empathie sociale consiste à ajouter une dimension contextuelle à celle de refléter les pensées et les sentiments personnels. Essayer de comprendre si son vis-à-vis se sent socialement, économiquement, culturellement ou politiquement inférieur, opprimé ou exclu à cause de l'une ou l'autre de ses caractéristiques personnelles.

Mots clefs

Se mettre à la place de l'autre pour comprendre sa situation personnelle et son contexte global; dire dans mes propres mots ce que je comprends de cette situation et de son contexte; comprendre l'implicite de son dire qui n'est pas clairement énoncé, mais qui peut être déduit.

Grille d'évaluation de l'empathie personnelle et sociale

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements manifestés justifiant cette note	Actions à entreprendre
Utilise des réponses verbales démontrant qu'elle comprend l'autre. 1 – 2 – 3 – 4 –		
Accepte les contributions de l'autre : idées ou actions, sans nécessairement partager leur fondement. 1 – 2 – 3 – 4 –		
Sait référer aux sentiments de l'autre : reflet. 1 – 2 – 3 – 4		
Sait tenir compte des comportements non verbaux de l'autre en nommant ses observations, en vérification ses perceptions <i>et en se réajustant si nécessaire.</i> 1 – 2 – 3 – 4		
Démontrer une attitude de soutien aux personnes sans toutefois tenter de les « sauver », sans porter le poids de l'autre : empathie et non sympathie. 1 – 2 – 3 – 4		
Réfère aux contextes sociopolitiques pour comprendre et universaliser la situation de l'autre 1 – 2 – 3 – 4		
Réfère au contexte social pour comprendre et normaliser un comportement 1 – 2 – 3 – 4		
Autres		

Commentaires

RESPECT

Capacité à traiter quelqu'un avec égard et à ne pas lui porter atteinte.

Sentiment qui porte à valoriser l'autre, à la reconnaître comme une personne ayant de la valeur et de la dignité.

Mots clefs

Tenir compte de l'autre;

Accepter l'autre dans ses différences;

Ne pas étiqueter l'autre, ne pas la juger ou la traiter comme un objet;

Distinguer le faire de l'être.

Grille d'évaluation du respect

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements manifestés justifiant cette note	Actions à entreprendre
Se comporte de façon à tenir compte des autres, à s'engager envers l'autre Ex. : arrive et commence à temps, prend le temps de l'accueillir, etc. 1 – 2 – 3 – 4		
Interagit sans préjuger ou étiqueter l'autre : non-jugement dans ses paroles. 1 – 2 – 3 – 4		
Accepte l'autre dans ses comportements verbaux et non verbaux : attention portée aux humeurs de l'autre. 1 – 2 – 3 – 4		
Valoriser l'autre dans ce qu'elle est, malgré les différences dans les façons de faire 1 – 2 – 3 – 4		
Se préoccupe de la personne et non seulement de la procédure : climat chaleureux. 1 – 2 – 3 – 4		
Apporte sa contribution au travail telle que convenu : respect dans l'engagement. 1 – 2 – 3 – 4		
Autres		

Commentaires

CONFIANCE EN SOI ET ASSURANCE

Sentiment par lequel on se fie à soi-même, par lequel on croit en ses possibilités (confiance). On se perçoit et on s'affiche comme une personne solide, fiable et compétente (assurance).

Mots clefs

- Perception positive de soi;
- Connaissance et croyance en ses ressources;
- Aisance dégagée à travers les comportements verbaux et non verbaux;
- Partage ses croyances, ses opinions avec conviction et en ayant recours à des références.

Grille d'évaluation de la confiance en soi et de l'assurance

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements manifestés justifiant cette note	Actions à entreprendre
Connaît et croit en ses ressources 1 – 2 – 3 - 4		
Utilise ses ressources, ses capacités adéquatement selon les circonstances 1 – 2 – 3 - 4		
Manifeste des comportements non verbaux appropriés (posture, gestes, rire...) 1 – 2 – 3 – 4		
Utilise la révélation de soi avec un contenu et une profondeur convenant à la situation et à l'expérience de l'autre 1 – 2 – 3 – 4		
Partage des opinions, des expériences avec l'entourage lorsque c'est approprié. 1 – 2 – 3 – 4		
Autres		

Commentaires

AUTHENTICITÉ

Capacité d'être soi-même, d'être vrai; capacité de reconnaître et d'exprimer, de façon réfléchie et sans détour, ses sentiments plutôt que de référer à des habitudes superficielles en réponse à des conventions.

Mots clefs

Harmoniser paroles et sentiments vécus;

Honnêteté envers soi;

Spontanéité versus impulsivité.

Grille d'évaluation de l'authenticité

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements justifiant cette note	Actions à entreprendre
Utilise les sentiments vécus en rétroaction et évite de recourir uniquement au niveau rationnel (spontanéité honnête) 1 – 2 – 3 – 4		
Identifie les sentiments réels à la base de ses comportements non verbaux (congruence). 1 – 2 – 3 – 4		
Accorde ses actions à ses sentiments réels (congruence). 1 – 2 – 3 – 4		
Donne des feedbacks honnêtes, spontanés et constructifs. 1 – 2 – 3 – 4		
Demande et accepte des feedbacks constructifs 1 – 2 – 3 – 4		
Autres		

Commentaires

CONSCIENCE DE SOI

Capacité de reconnaître ses propres sentiments, ses intérêts, ses attitudes, ses valeurs, ses préjugés, ses biais, ses forces, ses limites, ses points à améliorer et de saisir leurs impacts dans les communications

Mots clefs

- Connaître mes valeurs et l'influence sur ma perception, mon analyse;
- Reconnaître mes sentiments et identifier les mécanismes qui m'empêchent d'agir spontanément;
- Connaître mes forces, mes points à améliorer;
- Connaître mes limites et ses effets sur mes agirs

Grille d'évaluation de la conscience de soi

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements justifiant cette note Commentaires	Actions à entreprendre
Nomme ses forces et comment elles peuvent en aider d'autres 1 - 2 - 3 - 4		
Nomme ses points à améliorer pour favoriser ses interactions 1 - 2 - 3 - 4		
Nomme les conflits qui ne sont pas encore réglés dans sa vie 1 - 2 - 3 - 4		
Reconnaît et mesure les effets de ses agirs sur les autres. 1 - 2 - 3 - 4		
Reconnaît que sa vision du monde (perception et évaluation du monde extérieur) influence le jugement qu'elle porte sur les autres ou les situations. 1 - 2 - 3 - 4		
Identifie ses idéologies : système de valeurs ou ensemble d'idées, de croyances et de doctrines propres à une époque, à une société ou à une classe (ex. : idéologie néo-libérale, sociale-démocrate, altermondialiste, conservatrice...) 1 - 2 - 3 - 4		
Distingue ses valeurs de celles des autres tout en leur reconnaissant une importance équivalente (ex. : pour ou contre l'avortement, individualistes ou collectivistes...) 1 - 2 - 3 - 4		
Prend du recul, questionne mes valeurs et mes idées, afin de tendre vers une objectivité 1 - 2 - 3 - 4		
Autres		

Commentaires

CRÉATIVITÉ

Capacité d'imaginer, d'utiliser des solutions originales et différentes et de faire preuve d'humour

Mots clefs

Issus inhabituels;

Moyens originaux (métaphores, contes...) et non verbaux (dessins, peinture, montage...);

Essayer, oser;

Inventer

Grille d'évaluation de la créativité

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements justifiant cette note	Actions à entreprendre
Sait utiliser des moyens originaux (humour, métaphore, contes, art ou autres moyens...) 1 - 2 - 3 - 4		
Exprime des idées ou des solutions différentes de la masse 1 - 2 - 3 - 4		
Sait trouver des issus inhabituels et réalistes lors de conflit. Fait preuve de débrouillardise 1 - 2 - 3 - 4		
Autres		

Commentaires

OUVERTURE D'ESPRIT ET FLEXIBILITÉ

Capacité à comprendre l'autre, à s'intéresser à ses idées, à croire en ses capacités, à accueillir la diversité, à accepter avec discernement l'influence que les autres peuvent exercer sur nous (ouverture d'esprit).

Capacité à ajuster ses attitudes et ses comportements en harmonie avec les circonstances; de recourir à une variété d'habiletés et de moyens adaptés aux personnes et au contexte (flexibilité).

Mots clefs

Intérêt pour l'autre; acceptation des idées des autres; accepter des rétroactions; adapter son approche aux personnes et au contexte; se rallier à une équipe malgré nos visions différentes; remettre en question son comportement

Grille d'évaluation de l'ouverture d'esprit et de la flexibilité

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements justifiant cette note	Actions à entreprendre
S'intéresse aux autres, à leurs valeurs, à leurs idées (ouverture d'esprit) 1 – 2 – 3 – 4		
Adapte son approche et sa relation aux types de personnes et de situations qu'elle rencontre (flexibilité). 1 – 2 – 3 – 4		
Se rallie à l'équipe dans ses efforts pour s'engager dans la direction du choix du groupe (flexibilité). 1 – 2 – 3 – 4		
Remet en question ses attitudes, ses comportements inappropriés et y apporte les correctifs nécessaires (ouverture d'esprit). 1 – 2 – 3 – 4		
Autres		

Commentaires

APPROPRIATION DE LA COMPÉTENCE PROFESSIONNELLE

Capacité de reconnaître et d'évaluer ses savoirs professionnels dans une perspective d'apprentissage continu et de les faire valoir dans ses relations de travail. Capacité d'identifier ce qu'on doit aller chercher comme savoirs; arrimage théorie pratique

Mots clefs

Identité professionnelle; esprit critique; autoévaluation; être positif; conscience sociale; arrimage des 4 savoirs; jongler avec la complexité

Grille d'évaluation de la compétence professionnelle

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements justifiant cette note	Actions à entreprendre
Reconnaît pour soi et pour les autres, les distorsions, les sélections et les généralisations qui apparaissent dans les échanges entre pairs. 1 – 2 – 3 – 4		
Respecter les consignes prévalant à l'intérieur d'un cours, d'une équipe et d'un milieu de travail. 1 – 2 – 3 - 4		
Exprime ses opinions, fait des commentaires en utilisant un langage qui suscite l'acceptation et le respect. 1 – 2 – 3 – 4		
Pose des questions pertinentes. 1 – 2 – 3 – 4		
S'informe du bien-être des autres. 1 – 2 – 3 - 4		
Exprime ses idées de façon franche et directe tout en acceptant le point de vue des autres 1 – 2 – 3 - 4		
Interprète de façon juste les messages implicites au cours d'un échange. 1 – 2 – 3 – 4		
Adopte une position corporelle et une tenue adéquate dans le contexte d'un cours ou d'une intervention. 1 – 2 – 3 - 4		
Autres, commentaires		

VOLONTÉ DE CONNAÎTRE L'AUTRE

Capacité d'être curieuse et déterminée à connaître et à comprendre d'autres expériences de vie et d'autres visions du monde, convergentes ou divergentes des siennes

Mots clefs

Curiosité à découvrir le contexte de l'autre; se situer face à l'autre (convergence ou divergence); ouverture face à la différence.

Grille d'évaluation de la volonté à connaître l'autre

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements justifiant cette note	Actions à entreprendre
Fait preuve de curiosité lorsqu'elle fait face à des visions différentes de la sienne 1 – 2 – 3 - 4		
Fait preuve d'initiative dans l'approfondissement de ses connaissances et de sa compréhension d'expériences de vie différentes, voire éloignées, de la sienne 1 – 2 – 3 – 4		
Sait faire « un pas de plus » pour bien saisir les problèmes, les besoins et l'aide nécessaire à l'autre 1 – 2 – 3 – 4		
Autres		

Commentaires

CONSCIENCE ET DISTANCIATION DE SA CULTURE

Conscience de sa culture

Conscience de l'impact de sa culture sur soi. Capacité de reconnaître les filtres, les distorsions, les mythes, les préjugés, les limites, les privilèges transmis par sa culture et leur impact sur soi

Distanciation de sa culture

Capacité de prendre une distance par rapport à ses propres référents dans un effort pour découvrir le cadre de référence de l'autre. Être capable de se situer sans nier sa propre identité ou tomber dans l'exotisme.

Mots clefs

Distance de ses valeurs pour s'ouvrir aux valeurs de l'autre;
Identification des différences culturelles entre soi et l'autre.

Grille d'évaluation de la conscience et distanciation de sa culture

Degré : 1 Non démontré 2 Partiellement démontré 3 Démontré de façon satisfaisante 4 Démontré de façon très satisfaisante

Dans le contexte d'étude, l'étudiante :

Encercler 1- 2-3 ou 4	Comportements justifiant cette note	Actions à entreprendre
S'assure de ne pas interpréter les propos de l'autre selon ses propres définitions de termes mais de demander des clarifications de signification. 1 – 2 – 3 – 4		
Prend soin de bien saisir le sens du discours de l'autre sans porter de jugement de valeur sur ses visions du monde. 1 – 2 – 3 – 4		
Identifie les causes de malentendus et d'incompréhensions dans une interaction interculturelle. 1 – 2 – 3 - 4		
Reconnaît les erreurs commises lors d'un échec communicationnel en contexte interculturel et de tenter de les réparer 1 – 2 – 3 - 4		
Démontre une capacité et une volonté d'apprendre à se détacher de ses valeurs et visions du monde afin de découvrir le cadre de référence de l'autre. 1 – 2 – 3 – 4		
Autres		

Commentaires