
ATELIER 7**Approches pédagogiques et défis**

(Gilbert RENAUD)

Communication 7.4**« La compétence professionnelle du travailleur social
ou les savoirs au profit de l'exercice du jugement »****Jean-Marc Meunier, Université du Québec en Outaouais**

Le point de jonction entre la formation des travailleurs sociaux et leur action en regard des enjeux sociaux, actuels et futurs, demeure leur compétence. Or, la compétence professionnelle est fondée sur l'exercice d'un bon jugement. La thèse présentée ici est à l'effet que la compétence du travailleur social est basée sur sa capacité de bien juger des situations. Appuyé des notions et des habiletés propres à la discipline ce jugement est au cœur de l'action professionnelle. Aussi, la démarche de formation doit-elle le forger et le structurer. Bref, une formation adéquate en travail social doit éduquer et forger le jugement des jeunes travailleurs sociaux.

Cette présentation s'emploie à exposer un ensemble intégré des champs de compétence des travailleurs sociaux. Après un survol des liens entre compétence et jugement elle aborde l'épineuse question de l'objet du travail social pour ensuite exposer seize champs de compétence favorisant l'exercice du jugement professionnel. Le jugement professionnel apparaît alors comme une compétence transversale, mais fondamentale, existentielle même, qui émane de la maîtrise de l'ensemble de ces champs.

Compétence et jugement professionnel

La *compétence* est « la connaissance approfondie, l'habileté reconnue qui confère le droit de juger ou de décider en certaines matières ». Aussi, est dite *compétente* la personne « qui est capable de bien juger d'une chose en vertu de sa connaissance approfondie en la matière » (Dictionnaire Robert, 1971 :vol.1 :854). Ainsi, la compétence constitue un heureux mariage entre la connaissance et le bon jugement. Appliquée au travail social, cette notion permet de dire que :

le travailleur social compétent est la personne capable de bien juger du développement social et/ou du fonctionnement social des personnes dans leur environnement, en vertu de ses connaissances et habiletés approfondies en la matière.

Dans le sillage de cette définition, la formation des travailleurs sociaux requiert, d'une part, un solide bagage de connaissances et d'habiletés spécifiques et, d'autre part, l'entraînement à les utiliser judicieusement en temps et lieux opportuns.

Tout jugement est le produit d'un processus mental complexe d'appréciation des divers éléments d'une situation (d'un besoin, d'un geste, d'un événement, de circonstances, de projets) qui, sur la base de référants conceptuels et normatifs, permet de conclure à sa valeur subjective et circonstanciée. Ce processus requiert de percevoir correctement les différents éléments de la situation, d'établir des liens, des rapports entre eux, d'en soupeser le pour et le contre, de situer leur importance relative. Il requiert également d'en extraire un schéma explicatif satisfaisant, d'identifier les points de vulnérabilité et les forces chez les acteurs sociaux impliqués et dans l'environnement, d'identifier les éléments de résistance, de résilience, de coopération, de motivation, etc. À cela s'ajoutent, avec ou sans intervention vers le changement, des projections de l'évolution possible de la situation, des aspirations et des besoins, des motivations, des ressources disponibles ou non disponibles, des conditions facilitantes ou des obstacles, des facteurs disposant au changement. Et, enfin, dans la perspective professionnelle, c'est-à-dire d'action et d'intervention, ces considérations doivent permettre d'identifier les actions, méthodes et stratégies nécessaires à une amélioration de la situation puis, à la fin, les indicateurs d'atteinte des changements désirés. Les pôles de cette action professionnelle réfèrent aux habituels principes de Voir – Juger – Agir – puis Évaluer (Doucet et Favreau, 1992; Deslauriers et Hurtubise, 2000), où le jugement constitue la pierre angulaire de l'action. C'est à cela que s'entraîne le travailleur social en formation.

L'objet du travail social

L'identification des compétences spécifiques du travailleur social est liée à la définition même du travail social comme profession. Depuis quelques années, dans des contextes divers, plusieurs définitions du travail social ont été avancées, reflet des difficultés de faire unanimité; en voici quelques unes parmi les plus récentes (Rufutsq, 2001; Meunier, 2004).

L'Association internationale des écoles de travail social (AIETS-IASSW) et la Fédération internationale des travailleurs sociaux (FITS-IFSW), après de nombreux pourparlers, ont avancé, en 2000, une définition révisée du travail social :

La profession d'assistant social ou de travail social cherche à promouvoir le changement social, la résolution de problèmes dans le contexte des relations humaines et la capacité et la libération des personnes afin d'améliorer le bien-être général. Grâce à l'utilisation des théories du comportement et de systèmes sociaux, le travail social intervient au point de rencontre entre les personnes et leur environnement. Les principes des droits de l'homme et de la justice sociale sont fondamentaux pour la profession.

L'étude sectorielle sur le travail social au Canada (2001), initiée par le Gouvernement du Canada, retient :

Le service social est une profession orientée sur l'aide aux personnes, aux familles, aux groupes et aux collectivités, afin de les rendre aptes à résoudre des problèmes qui ont une incidence sur le bien-être individuel et collectif. Les professionnels du travail social se penchent aussi sur des questions de plus grande portée, qui découlent par exemple de la pauvreté, du chômage, du racisme et d'autres préoccupations nouvelles pour la société.

L'Association canadienne des travailleurs sociaux (ACTS) définit la profession par un *champ de pratique* :

L'exercice du service social s'articule principalement autour des interactions entre les individus, leur réseau naturel de soutien, les structures formelles dans la communauté et les normes et attentes de la société qui façonnent ces interactions. L'importance accordée à ces interactions est une caractéristique de la profession. Le service social est la mise en œuvre de connaissances, de valeurs, d'une vision et de méthodes de pratique dans un cadre privilégiant la personne dans son environnement, en vue d'améliorer les structures du bien-être dans la société et de rehausser le fonctionnement social individuel, familial et communautaire à l'échelle locale, nationale et internationale.

L'Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (OPTSQ) (2001), dans le cadre de sa participation aux travaux du *Groupe de travail sur la modernisation du système professionnel* au Québec, retenait la définition suivante de la profession. Cette définition est formulée d'après un *champ évocateur* :

Les activités professionnelles que les titulaires de permis de travailleur social peuvent exercer, outre celles qui sont autrement permises par la loi, sont les suivantes : fournir des services sociaux aux personnes, aux familles et aux collectivités dans le but de favoriser, notamment par l'évaluation psychosociale et par l'intervention sociale, selon une approche centrée sur l'interaction avec l'environnement, leur développement social ainsi que l'amélioration ou la restauration de leur fonctionnement social.

Cette dernière définition des activités professionnelles a été reprise et explicitée dans un dépliant publié par l'Ordre, suite à la modification (2001) de l'article 37d du Code des professions du Québec (L.R.Q., C-26).

Quoiqu'elles empruntent des termes différents, ces diverses définitions sont toutes porteuses d'une même orientation formulée ainsi : des activités (professionnelles) auprès de personnes sont orientées vers des finalités selon des valeurs spécifiques. Les finalités du travail social sont, d'une part le développement social, d'autre part l'amélioration et la restauration du fonctionnement social. Ces composantes recouvrent le bien-être des individus et des collectivités. Les personnes sont les divers acteurs sociaux, tels des individus, des membres de couples, de familles, de groupes, de réseaux sociaux, de structures, d'associations, de collectivités, recherchant simplement leur bien-être ou aux prises avec diverses situations susceptibles de nuire à leur développement et/ou à leur fonctionnement comme éléments de la société. Les activités des travailleurs sociaux consistent à fournir aux acteurs sociaux requérant leurs services des outils susceptibles de les aider, de les rendre aptes à maîtriser ou à résoudre les situations-problèmes qu'ils rencontrent, d'améliorer les structures de soutien, de service et d'entraide dans leur collectivité, de favoriser et promouvoir leur fonctionnement en société et leur développement (personnel, collectif, organisationnel, structurel...). Les valeurs fondamentales du travail social sont le respect des personnes (de leur dignité, de leur autonomie, de leurs droits, de leurs aspirations, de leurs capacités...), la promotion de la justice sociale (une répartition équitable des richesses...), la protection des plus démunis, des opprimés, des plus vulnérables. Ces valeurs s'articulent dans l'intervention au point de rencontre entre les personnes et leur environnement (les personnes prises dans leur individualité et comme membres de divers systèmes sociaux).

Ainsi, comme le souligne Bartlett (1970) cité par Ramsay (2001), le travail social présente un objet principal accepté, correspond à des valeurs et à des objectifs identifiables, se fonde sur un ensemble de connaissances et de méthodes et, ce faisant, se distingue des autres professions. Il a sa structure interne propre.

Le développement et le fonctionnement social des personnes, des groupes, des collectivités, etc. se fondent sur les modes d'interaction des divers acteurs sociaux entre eux. Ils sont indissociables. Le développement social est, dans son essence, l'apprentissage par étapes des exigences de la Vie en société, c'est-à-dire du fonctionnement social. Leur dénominateur commun est l'interaction sociale. Ainsi, la qualité des relations interpersonnelles influence le fonctionnement et le bien-être de tous et chacun. Le travailleur social, par ses activités professionnelles, cherche donc à améliorer les interactions et les liens quand la réciprocité personne-environnement est en déséquilibre ou devenue dysfonctionnelle. Il cherche à mettre en place des conditions favorisant les capacités de réalisation des potentiels, des aspirations, et à répondre aux besoins dans une perspective de réciprocité. Ainsi, soutenir l'amélioration et la restauration des conditions de vie, soutenir l'émergence de ressources, l'organisation de nouveaux pouvoirs, prévenir l'apparition et/ou l'aggravation des problèmes sociaux, chercher une réponse satisfaisante aux besoins fondamentaux des personnes, favoriser le plein exercice de leurs droits, représentent des contributions au développement social, tant individuel que collectif. Le développement, tout comme le changement, ne se commande pas; il se conditionne. Les conditions du développement et du changement peuvent être mises en place, dans la mesure où les travailleurs sociaux réussissent à exercer leur jugement à ces fins.

Les paramètres de la compétence du travailleur social

La capacité de jugement repose sur les grands ensembles usuels de connaissances : les savoirs de l'observation (les théories et explications), les savoirs de l'action (les méthodes et stratégies), les savoirs de l'être (les qualités humaines de la personne), les savoirs de l'expression (des communications). Ces savoirs doivent étayer et soutenir le jugement.

Les savoirs d'observation représentent divers ensembles de connaissances, notions, et concepts pertinents qui permettent au travailleur social de bien percevoir les situations dans leur complexité, leur variété et leur unicité. Ils sont à la base de la cueillette d'information. Les savoirs de l'action correspondent aux habiletés d'intervention et aux processus de mise en marche vers une solution souhaitée, un nouvel état. Ils touchent toutes les étapes du changement couvertes par les méthodes d'intervention auprès des personnes et des environnements. Ils couvrent donc *le comment faire*. Les savoirs de l'être touchent le mode d'être du travailleur social, en somme ses qualités humaines et professionnelles. Ils se traduisent par ses attitudes, ses conduites générales, ses réactions, ses comportements spécifiques. Les savoirs de l'expression couvrent les subtilités du langage et de la communication. Les échanges verbaux ou non verbaux dans les interactions, les communications écrites ou orales, doivent permettre des messages clairs, concis, appropriés aux circonstances et lieux. Ces savoirs couvrent également une maîtrise minimale des instruments et outils de la profession tels les instruments d'observation et de mesure usuels, les tests, la rédaction des notes, les rapports, les synthèses, les demandes de subvention, ainsi que la maîtrise de l'informatique et de l'utilisation des média.

Voici donc, au tableau 1, une façon d'organiser un inventaire des compétences de base du travailleur social. En croisant les paramètres de l'objet du travail social et les savoirs qui le soutiennent seize champs de compétences sont identifiés. Ces champs constituent des composantes de la formation et de la compétence des travailleurs sociaux. Identifier *in extenso* les compétences de base en travail social n'a jamais été simple, pas plus que de définir l'essentiel de la formation au travail social. Les compétences nécessaires sont nombreuses et complexes. Il est probablement impossible de les comprimer dans quelque schéma théorique ou dans un programme exhaustif de formation. Néanmoins, il est possible de suggérer des pistes de réflexion, en espérant que le débat permette d'harmoniser quelque peu les tendances. Quelques exemples de contenus sont exprimés, mais un tableau plus détaillé devra être élaboré en fonction des caractéristiques sociales de l'environnement à desservir. Ces ensembles ou champs de compétence ne sont ni exhaustifs, ni univoques, ni étanches. Il en est mieux ainsi; ils contribuent à se compléter. En même temps, ils apportent une certaine souplesse à l'ensemble. Cette souplesse est essentielle en regard de la spécificité de certains milieux (par exemple le milieu de la protection de la jeunesse, de la psychiatrie, de la toxicologie) ou encore en regard de caractéristiques socioculturelles démarquées (par exemple la dynamique multiculturelle des milieux urbains; les migrations de populations rurales) ou encore en regard d'enjeux sociaux particuliers, anciens ou nouveaux (comme l'accentuation des écarts entre les riches et les pauvres en contexte de mondialisation).

Un inventaire est plus qu'une simple énumération de composantes, il démontre un système de pensée cohérent. Le schéma proposé ici repose sur le postulat suivant : le travailleur social compétent démontre sa capacité de bien juger des situations, en regard du développement social et/ou du fonctionnement social des acteurs sociaux en interaction avec leur environnement, en vertu de ses connaissances et habiletés approfondies en la matière. Aussi les différents éléments de cet inventaire doivent-ils apporter une contribution marquante (sections ombragées), tant en termes de connaissances que d'habiletés, à sa capacité de jugement.

L'objectif central de la formation est d'éduquer le jugement des jeunes professionnels, au titre d'une fonction transversale, à partir d'une initiation aux différents savoirs de base. Cette initiation doit développer des attitudes humanistes (intérêt aux personnes, à leur environnement, respect des différences, promotion de l'autonomie...), l'adhésion à des valeurs éprouvées et caractéristiques du travail social (dignité humaine, capacité de changement, respect des droits, autodétermination, empowerment, justice sociale), la maîtrise des méthodes d'intervention propres au travail social (axées sur la recherche d'un équilibre fonctionnel entre les besoins des personnes et les capacités de l'environnement d'y répondre). Ces qualités sont doublées d'habiletés de relation, de communication, de rigueur de pensée et de méthode. L'utilisation judicieuse de toutes ces belles qualités est tributaire du développement du jugement professionnel; sans lui, elles ne permettent pas à elles seules de former un véritable professionnel du travail social. Façonner le jugement est au coeur du processus de socialisation à la profession. À ce prix seulement se dégage une solide identité professionnelle de travailleur social.

La compétence du travailleur social réside donc dans sa capacité d'utiliser ses connaissances pour formuler et soutenir un jugement sur les situations qu'il rencontre. Ces connaissances nourrissent son processus d'analyse pour donner un sens et éclairer la compréhension de la situation, puis suggérer des pistes de solution (objectifs, moyens, stratégies, étapes, résultats possibles...). Elles servent à orienter, à diriger l'intervention et l'action. Mais elles doivent être

utilisées avec discernement. Pour ce faire, elles doivent nécessairement passer par le prisme du jugement; elles doivent l'alimenter, donner matière à réflexion, permettre des associations d'idées, développer des hypothèses d'explication, de solution et/ou de développement, identifier des orientations, permettre des choix. Ces connaissances, rehaussées du jugement, permettent alors l'action, une action réfléchie, pertinente, efficace, dans les règles de l'art.

Conclusion

Un professionnel du travail social met à la disposition de ses concitoyens des connaissances et des habiletés qui, sous l'impulsion d'un jugement sûr, sont susceptibles d'influencer le choix et l'articulation des moyens à privilégier pour obtenir les résultats recherchés. Ce faisant, il leur permet d'avancer vers les buts identifiés; il les engage dans la découverte et la réalisation de leurs propres solutions. Cette responsabilité, il l'exerce à partir de ses connaissances, du jugement qu'il porte sur les situations, et des projections qu'il peut en tirer. Il respecte ainsi le principe du Voir-Juger-Agir. Grâce à son jugement professionnel, il est en mesure de proposer des lectures nuancées et fondées des situations d'après des connaissances sûres, puis suggère les actions qui en découlent. Dans le cadre de ses responsabilités de soutien au développement et au fonctionnement social, le travailleur social propose ainsi aux divers acteurs sociaux des moyens d'améliorer leur sort, en identifiant et recherchant des conditions de vie et de bien-être appropriées.

La responsabilité des formateurs est d'assurer aux jeunes travailleurs sociaux les connaissances de base et les habiletés d'y recourir en temps et lieu. Pour bien exercer son jugement, le travailleur social doit avoir maîtrisé un bagage complexe de connaissances et d'habiletés que sa formation, de base et continue, doit lui assurer. Les unités de formation en travail social ont, de tradition, opté pour une formation universelle. Selon elles, cette formation permet d'envisager, sereinement et avec compétence, presque toutes les situations possibles. La clef du succès est vue dans une formation généraliste au plan des connaissances et polyvalente au plan des méthodes d'intervention. On postule alors que le travailleur social saura démontrer une capacité d'adapter son analyse et son action, d'innover au besoin, en fonction des caractéristiques nouvelles des situations ou des besoins exprimés. Là encore, espérer du travailleur social un sain transfert de ses connaissances et habiletés en fonction de la nature des situations et des besoins rencontrés c'est compter sur le bon exercice de son jugement.

La souplesse que chaque unité de formation en travail social saura apporter aux divers paramètres proposés ici sera le gage de la compétence adaptée des travailleurs sociaux, le gage du succès de la formation elle-même. Former des étudiants à un jugement sûr requiert de s'appuyer sur un corpus intégré et souple de connaissances vérifiées et sur un accompagnement constant de l'apprentissage de l'exercice même de ce jugement. Cette fonction a été négligée ou trop souvent tenue pour implicite. C'est ainsi que les activités de

stages, de laboratoires, d'exercices sur le terrain, sont essentielles à la formation du jugement. Elles en permettent l'exercice concret, à partir des connaissances, à travers des habiletés spécifiques. La confrontation à la réalité professionnelle sur le terrain contribue à forger le jugement professionnel. De là toute l'importance de la confirmation par des travailleurs sociaux chevronnés capables de faire comprendre aux étudiants les éléments de base de leur formation, d'encadrer leurs applications dans la pratique, de les initier aux ajustements nécessaires en raison des contextes, des problématiques, des enjeux suscités. C'est pourquoi un dialogue sain et soutenu doit se poursuivre entre formateurs et praticiens du terrain.

Les interventions des travailleurs sociaux «...reposent sur une lecture des besoins exprimés et des situations à changer, lecture qui s'appuie sur un cadre conceptuel et sur des approches (systématique, communautaire, etc.) tout autant que sur le potentiel reconnu à ces personnes à se prendre en charge (résilience [sic], empowerment)». (IRTS-BN, Thème du congrès 2005). Une formation adéquate en travail social forme à cette lecture, certes, mais elle doit surtout éduquer le jugement des jeunes professionnels. Revenir à l'essentiel, soit la formation du jugement, voilà l'enjeu le plus impératif qui nous confronte à l'heure actuelle.

BIBLIOGRAPHIE

Bartlett, H. (1970) *The common base of social work*. New York : National Association of Social Workers, cité par Ramsay, R. (2001), *Le système CFPE dans le cadre d'une conceptualisation holistique du travail social*, dans Karls, J.M et Wandrei, K.E. (ed) (2001) *Système CFPE – Système de classification du fonctionnement de la personne dans son environnement*. Montréal : Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec, p.143-161.

Doucet, L. et Favreau, L. (1992). *Théorie et pratiques en organisation communautaire*, Sillery, Presses de l'Université du Québec.

Deslauriers, J.P. et Hurtubise, Y. (2000). *Introduction au travail social*. Québec, Les Presses de l'Université Laval.

Meunier, J.M. (2004). Le travailleur social, un expert du développement social et du fonctionnement social, sommes-nous portés à l'oublier? *Revue Intervention*, 120, pp.142-149.

Ordre professionnel des travailleurs sociaux du Québec (2002). *Définition des activités professionnelles des travailleurs sociaux*. Montréal : OPTSQ. 6 pages.

Robert, P. (1971). *Dictionnaire alphabétique et analogique de la langue française*. Paris : Société du nouveau Littré (volume 1).

Regroupement des unités de formation en travail social du Québec (2001). *Continuum de formation de grade universitaire en travail social – Propositions pour l'élaboration d'un cadre de références commun, 4 octobre 2001*. Rufutsq : document inédit, 29 pages.

Tableau 1

Schéma de l'inventaire des compétences de base du travailleur social

Les savoirs de l'observation touchant...	Acteurs	Finalités	Valeurs	Activités
les fondements théoriques du travail social		√	√	
les dimensions épistémologiques du travail social	√	√	√	√
les droits fondamentaux de l'homme		√	√	
les enjeux sociaux, politiques, économiques, dans divers contextes et situations		√	√	
la hiérarchie des besoins humains	√	√	√	√
les divers cadres de référence pour l'analyse des situations	√	√	√	√
les étapes du développement : des divers acteurs sociaux (individus, couples, familles, groupes, collectivités, réseaux...)	√	√	√	√
les positions sociales des personnes (rôles et statuts)	√	√	√	√
les différences et similarités: cultures, races, générations, ...	√		√	
les caractéristiques des acteurs sociaux selon leurs étapes de développement	√	√	√	√
les habiletés spécifiques aux rôles sociaux (citoyen, conjoint, parent, enfant, frère-sœur, travailleur, ami, etc.)	√		√	
les conditions facilitant l'autodétermination des acteurs sociaux	√		√	√
les conditions favorisant l'appropriation par les acteurs sociaux de leurs droits et obligations en tant que citoyens	√		√	
les conditions favorisant la promotion du respect de la dignité de la personne	√		√	
les principaux éléments présidant à un jugement sûr	√	√	√	√
le développement des acteurs sociaux	√	√	√	√
la justice sociale et conditions qui y mènent	√	√	√	√
les interactions entre les acteurs sociaux et l'environnement	√	√	√	√
Les dynamiques familiales fonctionnelles et dysfonctionnelles	√		√	
<hr/>				
<hr/>				
Les savoirs de l'action touchant...	Acteurs	Finalités	Valeurs	Activités

la prévention de l'apparition des problèmes sociaux	√	√	√	√
la reconnaissance des forces et compétences des acteurs sociaux	√		√	√
l'accompagnement des acteurs sociaux dans la recherche de solutions	√	√	√	√
la mobilisation des acteurs sociaux en vue d'actions, de changements ciblés	√	√	√	√
l'analyse de situation selon un cadre de référence spécifique			√	√
l'application des principales théories de l'intervention en travail social	√	√	√	√
la centration sur la solution		√	√	√
le développement des compétences dans l'exercice des rôles sociaux	√	√	√	√
le développement de l'empowerment des acteurs sociaux	√	√	√	√
la relation d'aide	√	√	√	√
le travail interdisciplinaire, intersectoriel...			√	√
les activités de sensibilisation, de formation, de prévention...		√		√
la motivation au changement	√	√	√	√
l'autodétermination des acteurs sociaux	√		√	√
les droits et obligations en tant que citoyen			√	√
la différences entre les acteurs sociaux	√		√	√
le développement local et à la planification sociale		√		√
la confidentialité des informations			√	√
le code de déontologie professionnelle			√	√
l'obligation de fournir des moyens		√	√	√
le développement social des acteurs sociaux	√	√	√	√
l'intégration sociale des acteurs sociaux	√	√	√	√
la justice sociale, le bien-être individuel et collectif	√	√	√	√
la solidarité	√	√	√	√
les injustices sociales (discrimination, oppression, etc.)	√	√	√	√
le développement de ressources appropriées	√	√	√	√
la stabilisation du changement	√	√	√	√
la prévention de l'apparition des problèmes sociaux, de santé et de bien-être	√	√	√	√
le soutien à l'organisation des collectivités	√	√	√	√
Les approches familiales	√			√
Les savoirs de l'être touchant...	Acteurs	Finalités	Valeurs	Activités
le respect de l'expérience subjective des acteurs sociaux	√		√	
la remise en question de la pertinence des interventions, des modèles utilisés...		√	√	
les lectures soutenant les habiletés professionnelles			√	√

les activités de perfectionnement, de formation continue, de spécialisation...		√	√	√
les capacités d'adaptation			√	
l'esprit critique (analyse, jugement, commentaires...)			√	√
l'esprit de synthèse			√	√
les capacités de travail sous pression			√	√
l'utilisation des situations de supervision, de consultation...			√	√
le développement de capacité d'écoute			√	√
l'intérêt véritable aux personnes			√	
l'attitude de non jugement			√	
le leadership	√		√	√
l'autonomie de pensée, d'action, de critique			√	
le respect et soutien de ses collègues de travail	√		√	√
le soi comme principal outil d'intervention, d'action,			√	√
le souci d'équité et déontologie			√	√
la discrétion et le secret professionnel			√	√
la remise en question de ses valeurs, de ses façons de penser, de faire		√	√	√
les activités favorisant son identité professionnelle		√	√	√
l'ouverture d'esprit			√	
la reconnaissance de soi comme acteur dans la dynamique d'intervention			√	√
l'authenticité			√	
l'intégrité professionnelle, personnelle, relationnelle			√	
la maîtrise de ses émotions dans des situations stressantes			√	√
l'esprit positif et constructif			√	
la capacité d'être ordonné (planification, priorités, gestion du temps...)			√	√
les rapports à l'autorité / situations d'autorité	√		√	√
les dilemmes éthiques et déontologiques, les enjeux de la pratique...			√	
l'analyse et synthèse de ses acquis, des éléments à développer			√	√
la polyvalence (sources, savoirs, actions, méthodes...)		√	√	√
ses forces et ses limites			√	
son image professionnelle			√	
l'équilibre entre vie personnelle et professionnelle (prendre du temps pour soi)			√	√
l'analyse des pratiques, des conditions d'exercice, des innovations			√	√
la protection du public (collaboration, information, prise de position...)	√	√	√	√
l'identité professionnelle	√	√	√	√

Les savoirs de l'expression touchant...	Acteurs	Finalités	Valeurs	Activités
la consignation au dossier des activités professionnelles				√
les formulaires nécessaires				√
les demandes de subvention				√
les projets d'ordre du jour, les procès-verbaux,...				√
les supports informatiques (dossiers, statistiques...)				√
langage oral et écrit propre à la profession				√
les tables de concertation, comités, conseils d'administration	√			√
les réseaux organisationnels, sectoriels, inter-sectoriels, professionnels	√		√	√
l'élaboration de politiques organisationnelles			√	√
la rétroaction continue	√		√	√
le travail en équipe uni- et multidisciplinaire	√		√	√
la confidentialité des informations			√	√
les normes de communication (tenue de dossier, énoncés de mission, etc)	√		√	√
la pertinence et valeur ajoutée des actions du travail social	√	√	√	√
la clarté, rigueur et compréhension des communications			√	√
la discrétion et la confidentialité			√	√
la compréhension de l'information (média, légale, scientifique, médicale...)	√			√
l'expertise du travail social au profit du développement des acteurs sociaux	√	√	√	√
l'intérêt aux actualités (politiques sociales, mouvements sociaux, discours...)	√	√	√	√

 retour

suite 