

**Enseigner et évaluer des attitudes professionnelles (atelier n° 610)**

Présentation réalisée dans le cadre du colloque de l'AQPC

Marie-Anne Turcotte  
Josée Bouchard  
Chantale Boucher  
Hélène Labbé

Département des Techniques de travail social  
Cégep de Sainte-Foy  
9 juin 2011

## LES 3 CATÉGORIES D'ATTITUDES PROFESSIONNELLES TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL

### Capacités relationnelles

- ✓ Respect
- ✓ Authenticité
- ✓ Empathie
- ✓ Gestion des émotions

### Capacités d'analyse

- ✓ Ouverture d'esprit
- ✓ Sens critique
- ✓ Conscience sociale
- ✓ Sens éthique

### Capacités organisationnelles

- ✓ Adaptation
- ✓ Autonomie
- ✓ Créativité

Adopté en département le 5 décembre 2008.

# Les trois angles d'apprentissage des attitudes

## **Cognitif :**

### **Qui concerne la connaissance d'une attitude.**

Il s'agit de la compréhension théorique de chacune des attitudes. Qu'est-ce que veut dire cette attitude? À quoi fait-on référence?

L'apprentissage de l'aspect cognitif peut s'effectuer selon différents niveaux d'approfondissement. Par exemple, il peut s'agir de donner simplement la définition, de l'expliquer ou de partir d'une situation et de faire des liens avec l'attitude.

## **Affectif :**

### **Qui concerne la partie émotive d'une attitude.**

Il s'agit de la perception de la personne face à une attitude. Est-ce une attitude facile ou difficile pour elle? Est-elle confrontée? Se sent-elle bien? Sent-elle qu'elle la possède?

L'apprentissage de l'aspect affectif peut s'effectuer, par exemple, à partir d'un regard sur soi de l'étudiant, d'une auto-évaluation ou d'objectifs personnels.

## **Comportemental :**

### **Qui concerne les actions et les réactions observables en lien à une attitude.**

Il s'agit de comportements ou de réactions qui peuvent être directement observés par une autre personne.

L'apprentissage de l'aspect comportemental peut se réaliser, par exemple, à travers des jeux de rôles réalisés en classe ou en sous-groupes ou par les stages effectués dans des milieux d'intervention.

## LES ATTITUDES PROFESSIONNELLES EN TECHNIQUES DE TRAVAIL SOCIAL

<b>A N N É E 1</b>	<b>Session 1</b>	<b>Communication et relation d'aide</b> Empathie (1) Cg, A, Cp Respect (1) Cg, A, Cp	<b>Animation de groupe</b> Créativité (1) Cg, A, Cp Adaptation (1) Cg, A, Cp	<b>La personne et son milieu de vie</b> Ouverture d'esprit (1) A	<b>Introduction au travail social</b> Ouverture d'esprit (2) Cg, A Sens éthique (1) Cg, Cp	
	<b>Session 2</b>	<b>Implication sociale</b> Empathie (2) Cg, A, Cp Sens éthique (2) Cg, A, Cp Gestion émotions(1) Cg, A., Cp	<b>Politiques sociales</b> Conscience sociale (1) Cg,A,Cp Sens critique (1) Cg, A, Cp	<b>Problèmes sociaux</b> Conscience sociale (2) Cp, A Sens critique (2) Cp, A	<b>Santé et condition de vie</b> Adaptation (2) Cg, A Authenticité (1) Cg, A	<b>Dynamique familiale</b> Ouverture d'esprit (3) Cg Respect (2) Cg
<b>A N N É E 2</b>	<b>Session 3</b>	<b>Intervention psychosociale</b> Autonomie (1) Cg, A	<b>Intervention de groupe</b> Adaptation (3) Cg, A Authenticité (2) Cg, A	<b>Législations sociales</b> Sens critique (3) Cp	<b>Activités milieux</b> Créativité (2) A Autonomie (2) A	
	<b>Session 4</b>	<b>Intervention collective</b> Conscience sociale (3) A	<b>Hommes-Femmes</b> Conscience sociale (4) Cp, A Authenticité (3) A, Cp	<b>Personnes âgées</b> Empathie (3) Cg, A, Cp Respect (3) Cg	<b>Jeunes</b> Adaptation (4) Cg Sens éthique (3) Cg, A	<b>Socio-juridique</b> Authenticité (4) Cg, A, Cp Gestion émotions (2) Cg, A
<b>A N N É E 3</b>	<b>Session 5</b>	<b>POC</b> Créativité (3) Cp, A Autonomie (3) A	<b>Intervention crise</b> Gestion émotions (3)Cg,A	<b>Dilemmes éthiques</b> Sens éthique (4) A	<b>Stage I</b> Empathie (4) Respect (4) Ouverture d'esprit (4)) Gestion émotions (4)	<b>Autonomie (4) Adaptation (5) Sens éthique (5)</b>
	<b>Session 6</b>	<b>Approche intégrée</b>	<b>Stage II</b> Empathie (5) Respect (5) Créativité (4) Ouverture d'esprit (5) Conscience sociale (5) Gestion émotions (5)		<b>Authenticité (5) Autonomie (5) Sens critique (4) Sens éthique (6)</b>	

**Légende :**

- cognitif : Cg
- comportemental : Cp
- affectif : A

**Légende :**

(1) : Attitude vue et évaluée pour la 1ère fois.  
 (2) : Attitude vue et évaluée pour la 2<sup>e</sup> fois.  
 (3) : Attitude vue et évaluée pour la 3<sup>e</sup> fois.  
 (...) Etc.

# Conscience sociale

**Capacité à comprendre l'interdépendance des êtres humains, d'être conscient de leurs conditions sociales et de la nécessité d'intervenir dans une perspective de bien commun.**

Indicateurs :

1. Je définis cette attitude professionnelle.
2. Je comprends les limites de la responsabilité individuelle en ce qui a trait aux problèmes sociaux.
3. Je développe une pensée collective dans ma lecture des problèmes sociaux.
4. Je reconnais l'importance de la sensibilisation et de la mobilisation des acteurs (citoyens, intervenants sociaux, etc.) en vue d'un changement social.
5. Je dénonce toute forme de discrimination, oppression ou violence au sein de la société à l'égard d'individus ou de groupes sociaux.
6. Je pose un jugement critique sur les politiques sociales, les législations sociales et l'action de l'État (problèmes individuels ou sociaux).

Techniques de travail social, Cégep de Sainte-Foy  
Adopté le 12 décembre 2008.

# Gestion des émotions

**Capacité à composer avec mes émotions et celles des autres dans mes relations avec la clientèle ou avec mon équipe de travail.**

Indicateurs :

1. Je définis cette attitude professionnelle.
2. J'accueille et j'écoute avec calme et empathie les émotions de l'autre.
3. Je prends conscience des émotions que la situation suscite chez moi et chez les autres.
4. Je nomme les émotions exprimées par l'autre afin de vérifier la justesse de ma compréhension.
5. J'interviens avec calme en ajustant mes actions et mes attitudes en fonction de la situation (douceur, fermeté, ouverture) en conformité avec l'éthique professionnelle.
6. J'identifie les zones de fragilité qui me rendent plus à risque.
7. J'identifie des moyens pour développer ma stabilité émotionnelle.
8. Je mets en pratique les moyens identifiés.
9. Je me protège dans les situations émotionnelles qui menacent mon intégrité physique et psychologique, tout en assumant ma responsabilité professionnelle.
- \*10. Je fais preuve de maîtrise de soi :
  - 10.1 Je démontre de la stabilité émotionnelle.
  - 10.2 Je compose avec la charge émotionnelle liée à une situation professionnelle.

\* Tiré des attitudes de base en stage communes aux techniques de la santé et humaines

Techniques de travail social, Cégep de Sainte-Foy.  
Adopté en département le 28 mai 2009.

# Stages en TTS

## Attitudes de base – Indicateurs :

Ces attitudes sont communes à tous les programmes des techniques de la santé et humaines. L'étudiant-e dispose de la période d'intégration, c'est-à-dire jusqu'au mi-stage pour démontrer l'atteinte minimale des attitudes de base. La mention « Insatisfaisant » à une ou plusieurs attitudes lors de l'évaluation peut entraîner un échec au stage. Dans un tel cas, l'étudiant-e se voit attribuer la note maximale de 50 % sur le bulletin et est automatiquement retiré-e du stage.

1. **Tenir compte des commentaires et apporter les modifications nécessaires :**
  1. Écouter calmement les commentaires qui lui sont apportés
  2. Accepter d'entendre des points de vue différents des siens
  3. Accepter la critique
  4. Accepter de se remettre en question
  5. Reconnaître ses limites / difficultés
  6. Chercher et prendre des moyens concrets pour s'améliorer, pour modifier sa pratique.
  
2. **Être en pleine possession de ses moyens : s'abstenir d'exercer dans des conditions pouvant compromettre la qualité des services :**
  1. S'abstenir de consommer drogue, alcool ou toute autre substance pouvant nuire à l'exercice de ses fonctions.
  2. S'assurer, le cas échéant, d'avoir pris les médicaments prescrits nécessaires à son bon fonctionnement
  3. S'assurer d'être en condition physique et psychologique adéquate pour l'exercice de ses fonctions.
  
3. **Respecter les gens avec qui il interagit :**
  1. Respecter la hiérarchie
  2. Respecter le rythme de l'autre
  3. Faire sa part de travail dans un groupe
  4. Développer une relation de convivialité avec l'équipe de travail
  5. Accepter les différences de l'autre
  6. Éviter les propos négatifs ou dénigrants
  7. Faire preuve d'honnêteté et d'intégrité

4. **Respecter les règles du milieu :**
  1. S'informer afin de bien connaître les règles du milieu
  2. Chercher à comprendre les raisons à la base des règles
  3. Agir dans le sens des valeurs retenues par le milieu de travail
  4. Se conformer aux règles
  5. Respecter le code d'éthique
  
5. **Respecter la confidentialité :**
  1. Respecter les règles d'éthique en matière de confidentialité
  2. Éviter les conversations indiscrettes et inappropriées
  3. Faire preuve de discrétion dans les gestes posés
  
6. **Faire preuve de maîtrise de soi :**
  1. Démontrer une stabilité émotionnelle
  2. Composer avec la charge émotionnelle liée à une situation de travail
  
7. **Communiquer avec respect de façon verbale et non verbale :**
  1. S'exprimer avec politesse dans toute situation
  2. S'exprimer sans violence dans toute situation
  3. S'exprimer en évitant l'utilisation de jurons
  4. Exprimer son point de vue en respectant les autres (ex. : message «je»)
  - \* 5. Est capable d'entrer en contact avec la clientèle (ex. : démarrer et entretenir une conversation)
  
8. **Faire preuve de ponctualité :**
  1. Être toujours à l'heure (arrivée, départ et temps de pause)
  2. Aviser d'une arrivée tardive ou d'un départ prématuré
  3. Aviser d'une absence
  4. Être prêt à exercer ses fonctions à l'heure demandée
  
9. **Avoir une tenue vestimentaire respectant les balises du programme :**
  - \*1. S'habiller de manière décente en respectant les normes du milieu de stage
  
10. **Avoir une bonne hygiène corporelle :**
  1. Ne pas dégager d'odeur corporelle désagréable

\* éléments spécifiques au programme des TTS





**Étapes d'élaboration d'un projet sur l'enseignement et l'évaluation des attitudes professionnelles**



**Mai 2011**

## Table des matières

Préambule.....	3
Contexte de réalisation de la démarche.....	4
Informations utiles.....	5
Responsable(s) du projet.....	7
Étapes préliminaires.....	8
Par session.....	9
Pour les stages.....	10

## Préambule

Le développement d'attitudes adéquates chez les étudiants représente un défi pour plusieurs programmes de formation. Même si dans certains programmes, les attitudes professionnelles sont à la base de la formation tout comme les compétences, tous les programmes sont concernés par celles-ci. Démontrer du respect pour ses collègues de classe et ses professeurs ou avoir de l'ouverture à la différence sont des attitudes attendues de la part de tous les étudiants. Il est ainsi pertinent de se donner des moyens pour faciliter cet apprentissage.

De plus, dans les programmes comportant des stages, le fait de pouvoir encadrer les étudiants dès le début de leur formation, de leur donner de la rétroaction sur leurs attitudes et les aider à les développer peut faciliter la réussite de ceux-ci.

C'est dans ce souci de bien former les étudiants, que le département des Techniques de travail social a développé et expérimenté un projet concernant l'enseignement et l'évaluation des attitudes professionnelles sur les trois années du programme. La réalisation de celui-ci a été rendue possible grâce à l'appui obtenu par le biais de deux projets d'innovation pédagogique. Ces projets ont permis le dégagement partiel de deux professeurs du département pour travailler à sa réalisation.

À partir de cette expérience et des différents constats réalisés, nous avons cru pertinent de rédiger un guide pour soutenir les autres départements ou programmes souhaitant développer cet aspect d'une façon plus exhaustive.

En plus des éléments préalables à considérer pour faciliter la réussite d'une telle démarche, vous trouverez les principales étapes que nous avons suivies tout au long du projet.

Le document est conçu de façon à permettre à chaque département ou programme de travailler selon ses besoins et le type de formation offerte.

En espérant que notre expérience pourra faciliter votre démarche et vous éviter des détours inutiles...

Josée Bouchard

Marie-Anne Turcotte

Responsables du projet  
Pour le département des Techniques de travail social.

## **Contexte de réalisation de la démarche :**

Afin de faciliter la réussite d'un tel projet : il est souhaitable que :

-Tous les membres du département ou du programme se sentent impliqués dans la démarche, la concertation étant la clé d'un tel projet.

-Tous voient la pertinence de ce projet.

-Tous adhèrent à la méthodologie proposée.

-Tous acceptent de s'impliquer afin que cette démarche soit réellement intégrée dans le programme.

-Tous soient prêts à faire des compromis, obtenir des consensus.

-Tous acceptent de laisser la démarche ouverte, c'est-à-dire d'envisager de revenir sur certaines décisions prises si leur application dans le concret exige des modifications.

## Informations utiles :

-Tous les cours et les stages du programme peuvent inclure l'apprentissage de certaines attitudes professionnelles et leur évaluation. Si seulement certains cours ou stages sont sélectionnés, il faut, néanmoins, que tous les membres du département ou du programme soient en accord avec ces choix.

-Le nombre et le choix des attitudes dépend du type de programme visé (formation générale ou technique) et de la nature de la formation offerte (exemple : en lien aux relations humaines versus technologique). Par exemple, dans un programme en techniques humaines, le nombre d'attitudes peut se situer autour d'une dizaine, alors que dans d'autres types de programmes, 3 ou 4 attitudes peuvent être suffisantes.

-Il importe d'axer sur les attitudes considérées les plus importantes, choisir les incontournables.

-Chacune des attitudes choisies doit être travaillée à plus d'une reprise dans le programme afin de laisser la possibilité aux étudiants de les développer et de les maîtriser (le développement des attitudes est un travail à long terme).

-En général, une ou deux attitudes par cours sont ciblées.

-Il peut y avoir plusieurs attitudes dans les stages (aspect intégrateur).

-Chacune des attitudes doit être travaillée selon trois aspects (au terme du programme) :

- cognitif (qui concerne la connaissance d'une attitude);
- affectif (qui concerne la partie émotive d'une attitude);
- comportemental (qui concerne les actions et les réactions observables en lien à une attitude).

-Chacune des attitudes est découpée en indicateurs de réussite. Ce sont des énoncés précis et mesurables sur lesquels les étudiants seront évalués. Ces indicateurs doivent être compris et acceptés par l'ensemble des professeurs du département ou du programme.

-En général, de 5% à 10% est attribué, pour chacun des cours, à l'évaluation des attitudes. Cependant, dans certains cours, cela peut être davantage si les attitudes représentent la base du cours (Exemple : cours sur la communication qui travaille l'empathie et le respect). La pondération peut aussi être plus élevée que 10% dans les stages, en concordance avec la nature de la formation.

-Après les premiers travaux (voir étapes préliminaires), il s'avère préférable de travailler session par session pour éviter l'éparpillement.

-Il est préférable qu'il y ait une ou des personnes responsables du projet afin d'assurer un suivi entre tous les travaux.

-Pour plus d'efficacité, il est préférable d'avancer certains travaux en comité et de ramener en département ou en programme par la suite.

-Il est important d'insérer les attitudes de base en stage développées au collège, afin d'agir en concordance avec celui-ci (si cela est en lien avec le programme).

-Il peut s'avérer pertinent de vérifier dans le devis de chacun des cours si certaines attitudes sont identifiées ou s'en dégagent. Cependant, il est possible d'élargir selon ce qui est considéré approprié par le département ou le programme.

-Il ne faut pas omettre d'effectuer les modifications au devis de chacun des cours et des stages, afin de formaliser la démarche et de faciliter, à la mémoire collective, un rappel de ces changements.

## **Responsable(s) du projet:**

### **Tâches :**

- Réalisation d'un plan de travail à chaque session ou annuellement.
- Supervision des travaux faits en département ou en programme et dans les comités.
- Rédaction des documents de travail et réactualisation au fur et à mesure.
- Accompagnement de chaque professeur dans l'élaboration de ses évaluations.
- Suivi entre les sessions.

### **Caractéristiques :**

- Doivent préférer s'impliquer pour la durée du projet (stabilité).
- Doivent avoir une vision globale du programme. Bonne connaissance de celui-ci (compétences, séquence, etc.).
- Doivent avoir de bonnes relations interpersonnelles avec les membres du département ou du programme.
- Doivent être capables de guider sans tout décider (accompagner de façon démocratique). Ne pas oublier qu'il s'agit d'une démarche départementale ou de programme.

### **Avantages d'être plus d'une personne responsable :**

- Se compléter dans la connaissance du programme.
- Certains professeurs peuvent être plus à l'aise de travailler avec l'un ou l'autre.
- Travail préalable aux réunions peut être plus riche. Premier partage, nuances apportées, etc.

## **Étapes préliminaires :**

-Discussion en département ou programme de la pertinence d'évaluer des attitudes dans le programme (besoin).

-Définition commune du concept d'attitude.

-Choix des attitudes à travailler et à évaluer dans le programme.

-Définition commune de chacune des attitudes.

-Première disposition dans un tableau-synthèse des attitudes retenues dans chacun des cours et des stages du programme ou dans ceux ciblés.



**Par session :**

**Lorsque les indicateurs de réussite ne sont pas encore élaborés :**

**Session précédente :**

-Validation du choix des attitudes dans les cours de la session à venir, à partir de la première disposition tableau-synthèse élaboré préalablement.

-Travail en comité (professeurs concernés par cette session) afin de réaliser un premier travail d'identification des indicateurs pertinents pour chacune des attitudes.

-Fin de l'élaboration des indicateurs de réussite en département et adoption de ceux-ci.

**Session en cours :**

-Chacun des professeurs élabore ses activités d'apprentissage et d'évaluation, en collaboration avec la ou les personne(s) responsable(s).

-Chacun des professeurs réalise ses évaluations.

-Chacun des professeurs remet copie de ses évaluations à la ou les personne(s) responsable(s).

-Le(s) responsable(s) regroupe(nt) les informations dans un cartable et réalise(nt) un tableau-résumé des évaluations sommatives pour chacun des cours.

## **Lorsque les indicateurs de réussite sont élaborés :**

### **Session en cours :**

-Chacun des professeurs élabore ses activités d'apprentissage et d'évaluation, en collaboration avec la ou les personne(s) responsable(s).

-Chacun des professeurs réalise ses évaluations.

-Chacun des professeurs remet copie de ses évaluations à la ou les personne(s) responsable(s).

-Le(s) responsable(s) regroupe(nt) les informations dans un cartable et réalise(nt) un tableau-résumé des évaluations sommatives pour chacun des cours.

-Il importe de laisser une ouverture à modifier des indicateurs ou à en ajouter pendant le processus, le travail initial n'ayant peut-être pas permis de tout identifier. L'expérimentation de chaque professeur permettra ainsi la bonification des indicateurs. Par la suite, ces modifications doivent être adoptées en département ou programme afin de conserver une uniformité dans les outils utilisés et de préserver la vision commune.

## **Pour les stages :**

-Au départ, travail de réflexion à réaliser en département ou programme afin de choisir les attitudes à évaluer dans chacun des stages (voir les liens avec les compétences).

-Choix des indicateurs à évaluer (une partie de l'attitude ou l'attitude au complet).

-Élaboration des grilles d'évaluation des attitudes à utiliser en stage.

-Si possible, validation des grilles d'évaluation avec certains milieux de stage ou des partenaires du marché du travail.

