

Le professionnalisme.

Au cœur du sens et de la réussite dans notre travail.



Image inspirée de <http://iStockphoto.com>

LOUIS COURNOYER, Ph.D.,c.o.

Professeur-chercheur (counseling de carrière)

Université du Québec à Montréal



Magog
21 février 2018

SVP CITEZ LA SOURCE ! 😊

Comment citer ce document :

Cournoyer, L. (2018). *Le professionnalisme. Au cœur du sens et de la réussite dans notre travail*. Conférence d'ouverture au colloque QUARIERA d'AXTRA, services conseils. Magog, 21 février 2018, .

« Nous » les professionnels de l'employabilité

Qui sommes-nous ?

Que voulons-nous ?

Comment le professionnalisme peut-il nous aider ?

Qui sont les professionnels de l'employabilité ?

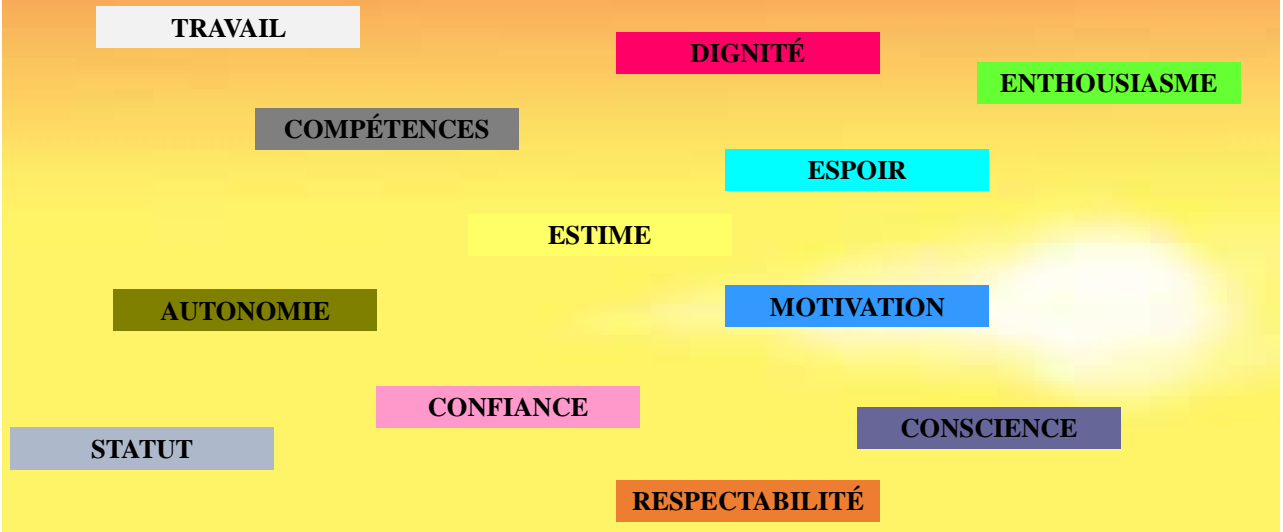
- ❖ Plus de 3500 conseillers en emploi au Québec (Emploi Québec, s.d.)
- ❖ Près de 500 conseillers d'orientation, soit 16% des membres (occoq, s.d.)
- ❖ Sans compter tous les autres titres professionnels rattachés aux activités de ce secteur;
- ❖ Recherche d'emploi – Orientation – Information – Intégration et stages – Événements – Projets communautaires – Soutien psychosocial, alimentaire et financier, et bien plus !



Nous transformons des vies ...

Emploi Québec (s.d.). IMT en ligne. Récupéré de http://imt.emploiquebec.gouv.qc.ca/mtg/inter/noncache/contenu/asp/mtg941_accueil_fran_01.asp
 Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec (s.d.). Où sont les conseillers d'orientation ? Récupéré de <https://www.orientation.qc.ca/communications/salle-de-presse-2/repartition-des-c-o-selon-occupation>

Vous transformez des vies !



Que vivons-nous, que désirons-nous ?

- ❖ Aborder des clientèles et des problématiques toujours plus diversifiées, complexes, concomitantes ;
- ❖ Surpasser ses capacités : nouvelles réalités = nouvelles compétences, gestion du stress et de la fatigue, perte de contrôle ;
- ❖ Gérer les incongruités des services offerts versus ceux demandés (EQ) ;
- ❖ Évoluer dans des conditions de travail souvent instables et incohérentes ;
- ❖ Progresser au sein d'opportunités limitées.



Cournoyer, L., Richard-Caron, S. et Allaire, J. (2016). *La reconnaissance professionnelle des conseillers(ères) en emploi*. Compte rendu et analyse thématique des échanges de participants dans le cadre d'un atelier présenté sous ce titre dans le cadre du premier colloque *Quariera* tenu à Magog, du 17 au 19 février 2016.

Nous voulons être reconnus, nous voulons nous reconnaître

- ❖ Reconnaissance sociale de son rôle et de sa compétence : par le public, les bailleurs de fonds, les partenaires, la société québécoise ;
- ❖ Faire valoir l'impact notable de ses interventions dans la vie de milliers de Québécoises et de Québécois ;
- ❖ Vivre des occasions de soutien, d'association, d'échange, de formation.
- ❖ Maintenir une identité professionnelle ouverte, souple et inclusive;
- ❖ S'affirmer et exister au-delà des exigences d'Emploi Québec.



Image révisée de <https://www.shutterstock.com/2010/11/20/guestwriter/stocky-the-end-of-identity-illustration.html>

Cournoyer, L., Richard-Caron, S. et Allaire, J. (2016). *La reconnaissance professionnelle des conseillers(ères) en emploi*. Compte rendu et analyse thématique des échanges de participants dans le cadre d'un atelier présenté sous ce titre dans le cadre du premier colloque *Quariera* tenu à Magog, du 17 au 19 février 2016.

QU'EST-CE QUE LE PROFESSIONNALISME ?

(Biard et Vanston, 2017; Cohn et Plack, 2017; Evetts, 2003, 2013; Hammer, 2000; Knapp, Gottlieb et Handelsman, 2017; Legault, 1999)

Système de croyances, de valeurs, d'attentes et de représentations d'un **idéal** ;

Lier à la capacité responsable du professionnel ...

- ... de s'**autoréguler** et de porter des jugements appropriés ...
 - ...de savoir mobiliser des **compétences spécialisées** acquises au-travers de sa formation initiale et continue ...
 - ... d'**évaluer l'impact** de ses actions ...
- ✓ ... , et ce, dans des **situations complexes** et à risques de préjudices ...
- ✓ ... puis toujours orienté vers **le mieux-être, ainsi que la reconnaissance et la confiance d'autrui** (clients, collègues, organisation, partenaires, État, médias, public).

Qu'est-ce que le professionnalisme ?

RÉFÉRENCES

- Baird, J., et Vanstone, M. (2017). Professionalism's contextual nature: a call for compassionate, constructive responses. *Medical Education*, 51(7), 678-679.
- Cohn, R. J., et Plack, M. M. (2017). A Cloud With a Silver Lining: Helping Students Learn About Professionalism. *Teaching and Learning in Medicine*, 1-9.
- Evetts, J. (2003). The sociological analysis of professionalism: Occupational change in the modern world. *International sociology*, 18(2), 395-415.
- Evetts, J. (2013). Professionalism: Value and ideology. *Current Sociology*, 61(5-6), 778-796.
- Hammer, D. P. (2000). Professional attitudes and behaviors: the "A's and B's" of professionalism. *American Journal of Pharmaceutical Education*, 64(4), 455.
- Knapp, S., Gottlieb, M. C., et Handelsman, M. M. (2017). Enhancing professionalism through self-reflection. *Professional Psychology: Research and Practice*, 48(3), 167.
- Legault, G. A. (1999). *Professionnalisme et délibération éthique*. Québec : PUQ.

Comment se manifeste le professionnalisme ?

1. **Image professionnelle** : Attitudes et comportements porteurs du message (mission, valeurs, normes) de sa profession à l'endroit du public ;
2. **Imputabilité** : pour expliquer et justifier ses intentions, ses interventions, en regard de standards de pratiques cliniques reconnus et appuyés empiriquement.
3. **Apprentissage responsable** : Assumer et assurer sa formation continue sur le plan théorique, pratique et éthique selon les réalités et les transformations de sa profession ;
4. **Communication** : centrée sur la personne à partir d'une écoute active et culturellement sensible ;
5. **Conscience de soi** : reconnaître les pensées, les sentiments et les croyances qui relèvent de soi et celles de l'autre, puis d'en évaluer l'impact sur le plan de la relation d'aide ;
6. **Soins de soi** : Maintenir d'un état de bien-être physique et émotionnel pour les autres, mais également pour soi : repos, nutrition, hydratation, gestion de stress ;

Charania, N. A. M. A., Ferguson, D. L., Bay, E., Freeland, B. S., Bradshaw, K., & Harden, K. (2017). A professionalism and safety code of conduct designed for undergraduate nursing students. *Journal of Professional Nursing*, 33(6), 460-463.

***Le professionnalisme du professionnel de
l'employabilité ...***

Qu'est-ce qui le caractérise ?

Qu'est-ce qui le distingue ?



2018



20...

À QUOI MA VIE PROFESSIONNELLE AURA SERVI ?

Procurer



SENS - INTÉRÊT - CHANGEMENT

COGNITIF – DIRECTIF – SENSITIF



SOI

L'AUTRE

NOTRE RELATIONS

NOS COMPÉTENCES

*Le professionnalisme est aussi la manière
dont je donne « sens, intérêt et changement »
dans ma vie professionnelle ...*

*Le sens, l'intérêt et le changement au service
d'un professionnalisme du « prendre soin »*



Un professionnalisme du
... Prendre soin !

Le professionnalisme de la relation d'aide appliquée à la carrière !

Qu'est-ce que « prendre soin » ?

Être attentif et bienveillant ...

Se préoccuper du bien-être ...

Aider à traverser les entraves ...



Benoist, L. (2004). Prendre soin. *Gestalt, 1*, 23-25.

1

Le professionnalisme du

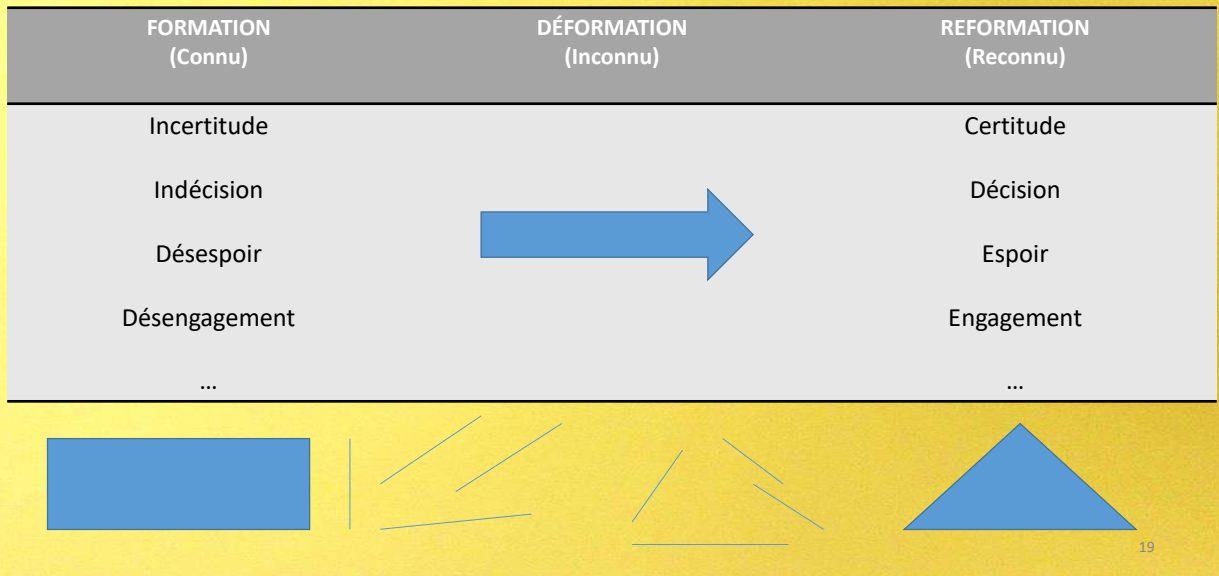
« prendre soin » ...

... de l'autre !



Image illustrative de la page 1 (planche couverture) 12/2017

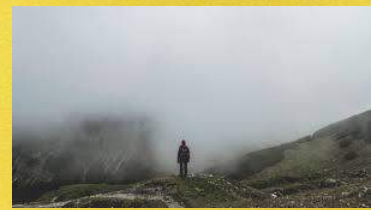
Toute intervention vise une transition vers le changement !



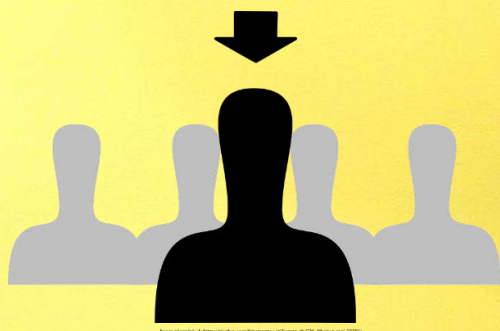
19

Changer, résister, souffrir, transiter

- Changer, c'est oser se provoquer, se déranger dans ses façons d'être, de faire, de voir, de se voir.
- *Le changement appelle naturellement la mise en place de résistances* (pas de panique ! 😊)
- Phases de changement : Reconnaître – Choisir – Établir - Confronter – Intégrer – Vivre
- Le changement doit être tolérable : *Principe des p'tits pas !*



Un client n'arrive jamais seul ... !!!



Qui ?

Quoi ?

Comment ?

Pourquoi ?

Professionalisme et compétences des « autres » !

Théories et approches du développement de carrière	<ul style="list-style-type: none"> • Prise de décision – Transitions – Efficacité personnelle – Phases et entraves ... selon différentes catégories de personnes.
Fonctionnement psychologique	<ul style="list-style-type: none"> • Émotions – Motivations – Identité – Croyances – Lieu de contrôle ...
Conditions sociobiologiques	<ul style="list-style-type: none"> • Toxicomanie – Médication – Santé physique – Santé psychologique - Environnements sociaux - Contextes socioculturel, politique, économique, etc.

Pour mieux comprendre ...

Comment la personne devant moi traverse son expérience ?

2

Prendre soin ...

... de sa compétence !



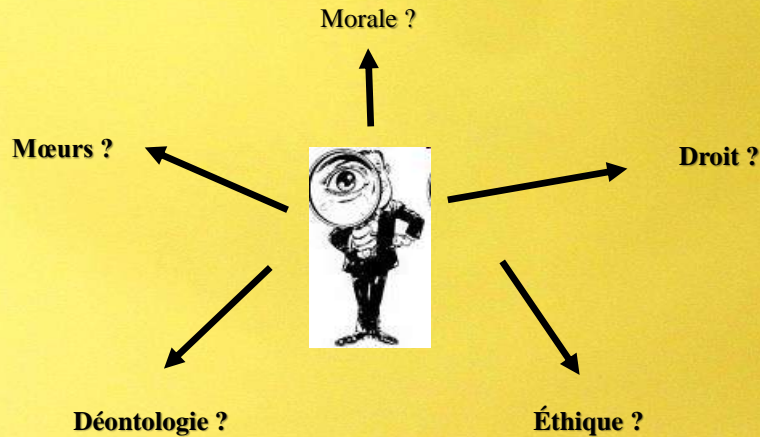
Vous maintenir à jour ... vos « savoirs agir ! »

Stratégies de recherche d'emploi	Information scolaire et professionnelle
Animation de groupes	Programmes et mesures
Counseling de carrière	Technologies de travail

- La compétence est un savoir agir complexe, fondé sur la mobilisation et l'utilisation efficaces d'un ensemble de ressources par un individu dans un contexte donné.

Apprendre des outils, des méthodes, des « trucs », ne suffisent pas !

Qu'est-ce qui conditionne votre professionnalisme ?

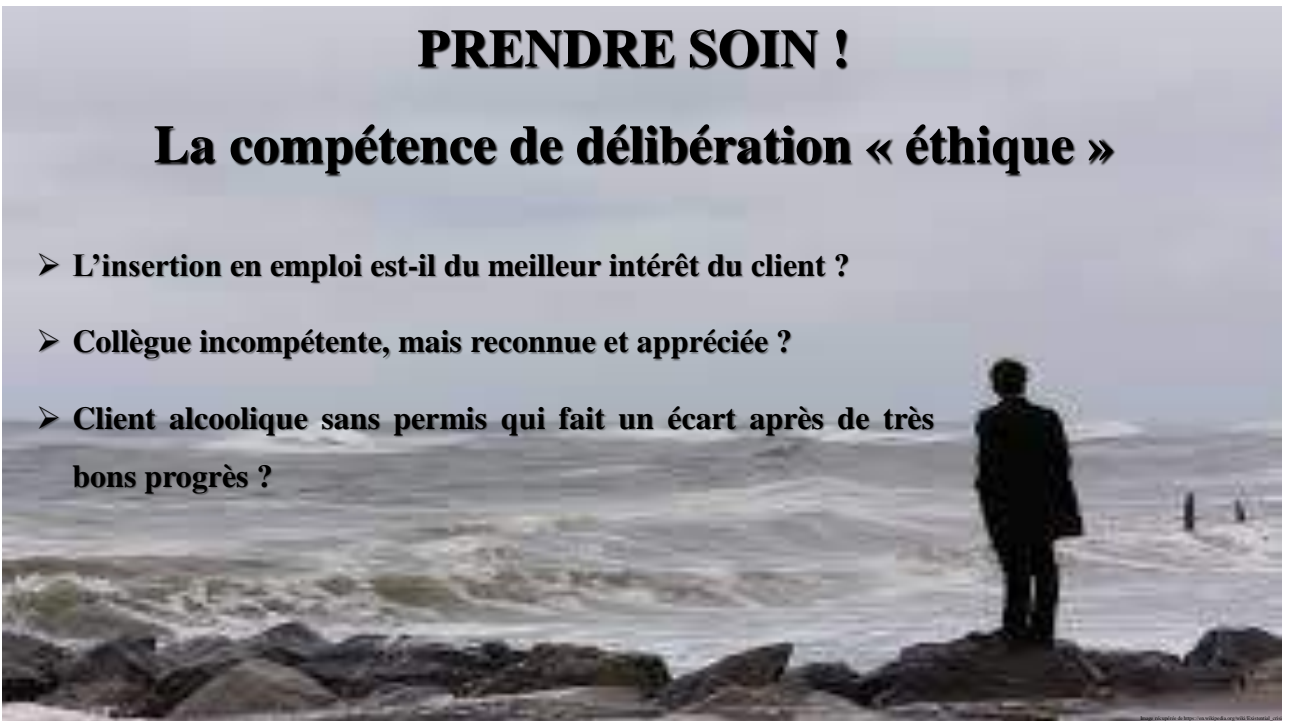


Legault, G. A. (1999). *Professionnalisme et délibération éthique*. Québec: PUQ.

PRENDRE SOIN !

La compétence de délibération « éthique »

- L'insertion en emploi est-il du meilleur intérêt du client ?
- Collègue incompétente, mais reconnue et appréciée ?
- Client alcoolique sans permis qui fait un écart après de très bons progrès ?



Qu'est-ce qui conditionne votre professionnalisme ?

La morale ?	<i>Faire ce que doit !</i> Il y a une autorité morale qui me dicte comment faire mon devoir, me prescrit la manière de me comporter et les décisions que je dois prendre. Il y a une vérité et elle est universelle, divine ! (<i>L'alcoolisme est immoral / Il faut savoir aider son prochain</i>)
Les mœurs ?	<i>Faire comme d'habitudes !</i> Je fais ce que l'on m'a appris à faire ! Penser, agir et décider en fonction de valeurs, de normes, de pratiques et de traditions de mon groupe d'appartenance. Il y a une vérité et elle est culturelle. (<i>Dans l'organisme, c'est tolérance zéro / Dans l'organisme, nous sommes là avant tout pour aider nos clients</i>).
Le droit ?	<i>La loi, c'est la loi !</i> Quoique je puisse penser, c'est de cette manière que je suis obligé de penser, d'agir et de décider pour être en règle, pour éviter une punition. (<i>Si je ne dénonce pas je suis complice / Si l'on ne sait pas que j'ai vu, alors je n'ai rien contrevenu</i>).
La déontologie ?	<i>Nous devons penser et agir en fonction d'obligations.</i> Obéissance aux normes et aux règles d'un ordre professionnel ou d'une association réglementaire dans une perspective d'autorégulation, d'appartenance et de reconnaissance au sein de son groupe. (<i>Risque de préjudice / Confidentialité</i>)

Legault, G. A. (1999). *Professionnalisme et délibération éthique*. Québec: PUQ.

Qu'est-ce qui conditionne votre professionnalisme ?

<u>L'éthique ?</u>	<p><i>Comment rigoureusement, exhaustivement et consciemment en arriver à la résolution d'un <u>dilemme éthique</u> ?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Choix entre deux plans d'action ; • Opposés et contradictoires ; • Entraînant obligatoirement des conséquences ; • Positives et négatives ; • Sur soi, sur les autres, sur l'environnement. <p style="text-align: right;"><i>Dénoncer ou ne pas dénoncer ?</i></p> <p style="text-align: right;"><i>Puis faire quoi, comment ?</i></p>
---------------------------	---



Délibérer éthiquement !

1. Prendre conscience de la situation	<p><i>Nulle décision ne peut être exclue de son contexte !</i></p> <ul style="list-style-type: none"> • Qui sont impliqués dans cette situation ? • Comment sont-ils impliqués dans cette situation ? • Quelles sont les conséquences positives et négatives qui peuvent déjà être envisagées ? • Quelles normativités interviennent dans cette situation ?
2. Clarifier les valeurs conflictuelles en question	<ul style="list-style-type: none"> • Nommer et pondérer les valeurs contradictoires qui mobilisent l'action. • Gare aux émotions... biais.
3. Prendre une décision éthique	<ul style="list-style-type: none"> • Préciser son raisonnement sur la décision d'accorder prévalence à telle valeur plutôt qu'une autre.
4. Établir un dialogue réel avec les personnes impliquées	<ul style="list-style-type: none"> • Présenter et communiquer une argumentation complète et impartiale permettant de justifier sa position : basée sur l'utilité, sur la justice, sur le droit, sur la nature.

Legault, G. A. (1999). *Professionalisme et délibération éthique*. Québec: PUQ.

Prendre soin ...

... de la relation !

Professionnalisme et relations

Quel est mon mode relationnel ?



Legault, G. A. (1999). *Professionnalisme et délibération éthique*. Québec: PUQ.

Professionnalisme et relations

Êtes-vous une sorcière, un sorcier de l'employabilité ?



- Le conseiller possède la recette de la potion magique !
- Le conseiller contrôle, le client exerce sa dépendance-confiance.
- Base de connaissances intuitives, discours convainquant, effet placebo.
- Des trucs – pas nécessairement scientifiques – mais qui marchent !
- *Vous savez comment opérer la magie !*

Adapté de : Legault, G. A. (1999). *Professionnalisme et délibération éthique*. Québec: PUQ.

Professionalisme et relations

Êtes-vous une bonne maman, un bon papa de l'employabilité ?



- Elles et ils savent ce qui est bon pour vous, ce sera pris en charge.
- Accompagnement qui vise à protéger, à éviter les tensions émotionnelles.
- Plutôt que d'aborder les souffrances, de mobiliser la responsabilité et l'autonomie, des conseils et des moyens sont proposés.
- Soumission du client à la sagesse et l'expérience de son conseiller.
- ***Vous savez ce qui est bon pour votre client !***

Adapté de : Legault, G. A. (1999). *Professionalisme et délibération éthique*. Québec: PUQ.

Professionalisme et relations

Êtes-vous une experte, un expert de l'employabilité ?



- Elles et ils s'appuient sur une méthode éprouvée, documentée, qui marche !
- C'est l'intervention qui est l'intervenant.
- Si ça ne marche pas, c'est que l'on applique pas assez bien le programme.
- **Vous posséder « une » vérité scientifique !**

Adapté de : Legault, G. A. (1999). *Professionalisme et délibération éthique*. Québec: PUQ.

Professionalisme et relations

Êtes-vous un service à la clientèle de l'employabilité ?



- Elles et ils font vous offrir l'intervention dont vous jugez avoir besoin.
- C'est le résultat qui compte et tous les moyens sont mis en place pour que le client soit satisfait, sans désagréments.
- On ne cherche pas à aider le client à mieux s'explorer, se comprendre et agir en congruence à lui-même, mais on lui renvoie la responsabilité de déterminer ce qu'il veut pour pouvoir lui offrir. Cela peut être stressant, anxiogène.
- La valeur du conseiller repose dans la satisfaction du client.
- *Le client a toujours raison.*

Adapté de : Legault, G. A. (1999). *Professionalisme et délibération éthique*. Québec: PUQ.

Professionalisme et relations

Êtes-vous une coopératrice, un coopérateur responsable de l'employabilité ?



- Elles et ils s'engagent dans une relation à expertise et responsabilité partagée !
- Le conseiller est l'expert du processus, le client l'expert du contenu. L'un ne peut être efficace sans l'engagement et la mise à profit de l'autre.
- Le professionnel possède un champ de connaissances théoriques, empiriques et pratiques dont il sélectionne celles les plus pertinentes pour être ajustées au contexte du processus.
- Conseillers et clients sont des partenaires qui se parlent, qui se dévoilent, qui collaborent à la construction d'un projet. **Ils gèrent leurs impasses !**
- L'alliance de travail est au cœur de la gestion du processus (immédiateté).

Adapté de Legault, G. A. (1999). *Professionalisme et délibération éthique*. Québec: PUQ.

« *Avant tout* » et *par-dessus tout* !

L'alliance de travail !

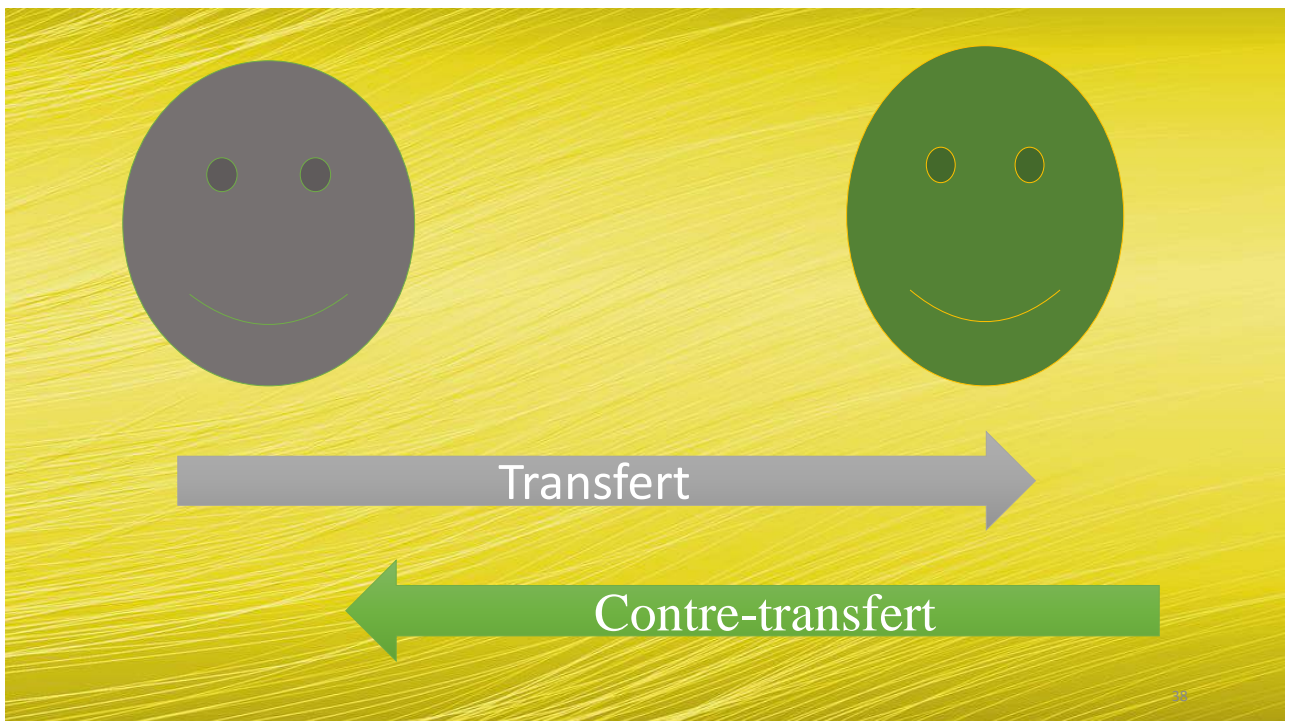
Fonctions et conditions de l'alliance

- ❖ **Construction d'un lien** au travers de l'habileté du conseiller à maintenir une relation empathique.
- ❖ **Construction du partenariat** est une entente mutuelle du conseiller et du client sur la conduite du processus.
- ❖ **Ouverture** représente à quel point le client est confortable à partager ses sentiments avec son conseiller.
- ❖ **Confiance** mutuelle.

Agnew-Davies, R., Stiles, W. B., Hardy, G. E., Barkham, M., et Shapiro, D. A. (1998). Alliance structure assessed by the Agnew Relationship Measure (ARM). *British Journal of Clinical Psychology*, 37(2), 155-172..

Pascal, B. (2015). *La thérapie des schémas. Principes et outils pratiques*. Paris: Elsevier Masson

17



18



Transfert

- Attribution inconsciente ... attitude rattachée à l'expérience d'une personne significative.
- Reproduite au sein de la relation.
- Entraînant une réaction plus ou moins consciente, mais manifeste : sentiments, comportements, pensées, ...
- Voir le transfert permet d'aborder des façons d'être et de faire bien ancrés, parfois dysfonctionnels.

Cournoyer, L. et Lepire, C. (Avril 2017). *Transfert et contre-transfert en counseling de carrière*. Accès Travail Montréal.²⁰



Contre-transfert



- Lorsque la personne réagit automatiquement au transfert sans en prendre conscience.
- Du transfert au contre-transfert, on se retrouve dans un nouveau scénario dont nous ne sommes pas conscients: pensées, émotions, comportements.
- Ex. Le client me voit comme une figure paternelle (pour X raisons de son passé) en adoptant des attitudes et des comportements de soumission à mon expertise, puis moi le conseiller, sans m'en rendre compte, je me met à professer pour exposer mon savoir, parce que cela me satisfait.
- Lorsqu'il se passe quelque chose qui ressemble à un transfert, il importe de s'observer dans nos réactions.

Cournoyer, L. et Lepire, C. (Avril 2017). *Transfert et contre-transfert en counseling de carrière*. Accès Travail Montréal.²⁰

Prendre soin ...

... *de soi* !

Pourquoi prendre soin de soi ?

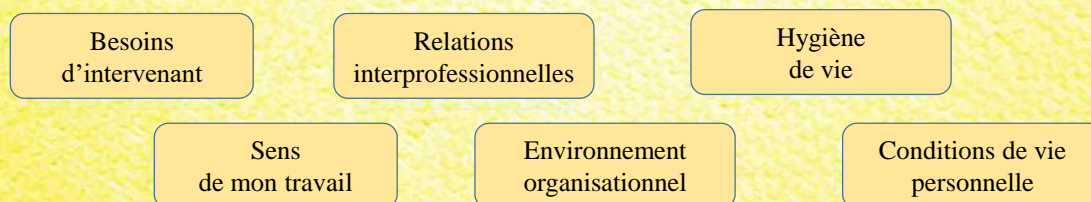


Pourquoi prendre soin de soi ?

VOUS ÊTES VOTRE PRINCIPAL OUTIL DE TRAVAIL !!!

Reconnaître et conscientiser ...

pour mieux se reconnaître, prendre conscience et mieux agir !



Se ramener vers ce qui compte pour nous !

Facteurs de l'évaluation du bonheur au travail (Veenhoven, 2016)	Besoins psychologiques universels (Gagné et al., 2015)
<ul style="list-style-type: none"> • Le bien-être matériel ; • La sécurité ; • La santé ; • La productivité ; • L'intimité ; • La place au sein de sa communauté ; • Le bien-être émotionnel 	<ol style="list-style-type: none"> 1. Autonomie 2. Compétence 3. Affiliation  <p><small>Image récupérée de https://commons.wikimedia.org/wiki/Fichier:Mr_Pipo_speech_balloon.svg</small></p>

Veenhoven, R. (2016). Quality of life and happiness: concepts and measures. Dans L. Bruni et P.L. Porta (dir.), *Handbook of Research Methods and Applications in Happiness and Quality of Life*, pp. 309-333. Örebro, Suède : Örebro University School of Business.

Gagné, M., Forest, J., Vansteenkiste, M., Crevier-Braud, L., Van den Broeck, A., Aspel, A. K., et al. (2015). The multidimensional work motivation scale: Validation evidence in seven languages and nine countries. *European Journal of Work and Organizational Psychology*, 24(2), 178-196.

Mieux prendre soin ... de « nous » !

- Le sommeil ... avant tout
- L'alimentation ... ensuite
- Marcher, prendre l'air, bouger ...
- Alimentation saine et sommeil suffisant
- Ajuster la consommation : café, alcool, eau
- Reconnaître et respecter ses limites
- Passer du temps avec la famille et les amis
- Confier vos sentiments, demander de l'aide
- Divertissez-vous et riez !
- Constitution de réseaux professionnels
- Engagement dans une démarche de développement personnel (psychothérapie, supervision)
- Participation à des activités de formation continue
- Sollicitation de commentaires de clients et de collègues
- Participation à des groupes de soutien
- Écriture expressive
- Apprentissage de techniques de présence attentive

Agence de la santé publique du Canada (2005). Faire face aux événements stressants. Comment prendre soin de soi comme intervenant. Ottawa: Gouvernement du Canada.

Cournoyer, L. (2016). Insatisfaction de vie au travail : Il est où le problème ? Magazine Monemploi.com. Récupéré de <http://www.monemploi.com/magazines/insatisfaction-de-vie-au-travail-il-est-ou-le-probleme>

Knapp, S., Gottlieb, M. C., & Handelsman, M. M. (2017). Enhancing professionalism through self-reflection. *Professional Psychology: Research and Practice*, 48(3), 167.

Prendre soin du monde !

SOCIÉTÉ

De l'autre

De sa compétence

**PROFESSIONNALISME
du prendre soin**

De la relation

De soi

Pratiques d'advocacie et de justice sociale

- Accompagnement – Individus ou groupes – Actions de revendication, de défense ou de promotion ... à l'endroit d'inégalités, d'iniquités, d'injustices dans le partage de ressources, de moyens et de pouvoirs ;
 - Lutte pour l'accès universel aux services d'employabilité ;
 - Promotion de la pertinence sociale des conseillers;
 - Mesure de valorisation auprès d'employeurs contre les préjugés à l'endroit des clientèles ;
 - Protection des droits et faire respecter les besoins de certaines populations spécifiques ;
 - Critique et affirmation de son professionnalisme dans les médias ;
 - Intégration d'une dimension « advocacienne » aux pratiques d'intervention.

Revoir l'idée que le poids du changement ne repose que sur la volonté et l'action « individuelle » !

Inspiré de : Viviers, S., Dionne, P. et Supeno, E. (2017). Advocacie sociale et professionnelle: des compétences pour agir la pertinence sociale. Journée de la formation continue de l'Ordre des conseillers et des conseillères d'orientation du Québec, *Pertinence sociale: reconnaître, exprimer, valoriser*, Trois-Rivières, 2 juin 2017.

À la fin de votre carrière...

À quoi voulez-vous avoir servi ?

Sens – Intérêt – Professionnalisme

IMAGINEZ !

Fonds d'image récupérés de :

<http://www.publicdomainpictures.net/view-image.php?image=161007&picture=pale-blue-scratched-surface>

<http://maxpixel.freegreatpicture.com/Pale-Gradient-Green-Subtle-Blue-Pastel-Orange-826969>

<https://pixabay.com/fr/baguettes-wizardry-magie-assistant-148059/>

<https://pixabay.com/fr/grand-m%C3%A8re-femme-lunettes-personne-153657/>

<https://pixabay.com/fr/smiley-nerd-lunettes-pc-expert-1914523/>

<https://pixabay.com/fr/homme-de-brindille-la-mode-2865145/>

<http://www.publicdomainpictures.net/view-image.php?image=155243&picture=green-background-texture>

<https://www.flickr.com/photos/webtreatsetc/7192320784>