

Développement des savoir-être  
**Apports théoriques**



**Les différentes formes de savoirs**

On peut considérer 3 formes de savoirs :

- Les savoirs : les connaissances,
- Les savoir-faire : les compétences, les habiletés,
- Les savoir-être : les attitudes, les postures, les comportements...

Les savoirs sont les grands domaines de savoirs théoriques à maîtriser pour exercer tel ou tel métier. Par exemple, pour exercer dans les services à la personne, ces savoirs concernent les besoins fondamentaux de tout être humain, la connaissance des pathologies et troubles liés au vieillissement ou au handicap, la connaissance du cadre réglementaire du secteur, etc...

Les savoir-faire ou compétences opérationnelles sont les capacités, éprouvée par la pratique, à réaliser concrètement une tâche. Par exemple, la réfection d'un lit occupé... Les savoir-faire correspondent à l'ensemble des compétences techniques et pratiques devant être mobilisées pour exercer des fonctions professionnelles. C'est la maîtrise technique dans un domaine d'expertise.

Les savoir-être ou compétences comportementales sont les qualités personnelles et comportementales, comme la capacité d'écoute, l'intelligence émotionnelle, le sens du travail en équipe, etc...

Dans le monde du travail et notamment dans les services à la personne, savoir, savoir-faire et savoir-être sont complémentaires : ces 3 notions se complètent et ont une influence les unes sur les autres. Le savoir-être influence par exemple la manière dont on exerce sa fonction, ou dont on communique avec les autres...

On peut présenter ces 3 dimensions du savoir ainsi :

| Savoir  | Savoir-faire  | Savoir-être   |
|---|---|---|
| « Je connais + un nom... »  | « Je sais + un verbe d'action... »  | « Je suis + un adjectif »   |
| <p><u>Exemples :</u></p> <p>Je connais le code de la route,<br/>           Je connais mon champ et mes limites de compétences,<br/>           Je connais le cadre réglementaire du secteur dans lequel je travaille,<br/>           Je connais les troubles liés au vieillissement...</p> | <p><u>Exemples :</u></p> <p>Je sais réaliser un pédiluve au fauteuil,<br/>           Je sais planifier mes activités,<br/>           Je sais préparer un repas équilibré,<br/>           Je sais aider une personne à faire sa toilette, en respectant son autonomie...</p> | <p><u>Exemples :</u></p> <p>Je suis autonome,<br/>           Je suis organisé,<br/>           Je suis réactif,<br/>           Je suis rigoureux<br/>           Je suis à l'écoute,<br/>           Je suis empathique...</p> |

## Développement des savoir-être

### Apports théoriques



#### **Les savoir-être**

Appelés aussi aujourd'hui les soft skills, terme anglais qui signifie « compétences douces », les savoir-être désignent les capacités ou les aptitudes d'une personne qui ont été façonnées dans l'expérience vécue : ce sont les compétences que la personne met en œuvre en dehors des compétences techniques propres à son métier. Les savoir-être sont les compétences relationnelles et humaines intrinsèques qui font la personnalité d'un individu et dont fait partie l'intelligence émotionnelle.

On appelle aussi les savoir-être compétences transversales, car ils sont requis dans différents univers. Ces compétences sont très variées, car il s'agit de compétences « personnelles » et aucune liste n'est donc vraiment complète, mais on peut tout de même essayer de présenter les principales.

#### **Le sens de la communication**

La communication permet d'exprimer, d'échanger ou recevoir des idées ou des informations dans différents contextes et types de situations. Mais communiquer, c'est avant tout être capable d'entrer en relation avec les autres.

Savoir communiquer efficacement est indispensable, en toute situation, qu'elle soit personnelle, professionnelle ou même sociale : mais ce n'est pas seulement être un bon orateur. Il existe de nombreuses formes de communication qui peuvent se révéler de véritables atouts en milieu professionnel ou dans de nombreuses activités collectives.

Communiquer de manière efficace, c'est prendre le temps de faire passer l'information de manière claire et calme. Bien communiquer, c'est aussi savoir être transparent : demander de l'aide si nécessaire, reconnaître que l'on a fait une erreur ou que l'on est en retard, féliciter quelqu'un pour son travail ou le remercier pour son aide...

#### **La capacité d'écoute**

La communication est la capacité de s'exprimer et/ou d'exposer une idée ou une information à un interlocuteur. Cependant, communiquer fonctionne dans les 2 sens : la capacité d'écoute est donc une qualité primordiale. C'est d'ailleurs l'une des premières qualités demandées dans les métiers du social et notamment dans les métiers de l'accompagnement des publics fragilisés : il s'agit d'une véritable capacité, qui exige de l'attention à l'autre et de la bienveillance.

Écouter semble la chose la plus naturelle, mais entendre vraiment les besoins d'une personne exige de l'expérience, une certaine maturité et une bonne connaissance de soi. Un professionnel de l'accompagnement ne pourra pas aider une personne, s'il ne l'a pas écoutée, s'il n'a pas entendu ses besoins, ses souhaits, ses difficultés, ses habitudes, son désarroi, voire ses souffrances...

Une posture d'écoute se manifeste par des silences propices à la parole de l'autre, mais également avec un regard présent, favorisant l'expression de l'autre et montrant que l'on est là. Il est possible de ponctuer l'énonciation, voire de la soutenir, par des : « Oui », « Je vois », « Je comprends », etc...

## Développement des savoir-être Apports théoriques



### **La capacité d'écoute**

La communication est la capacité de s'exprimer et/ou d'exposer une idée ou une information à un interlocuteur. Cependant, communiquer fonctionne dans les 2 sens : la capacité d'écoute est donc une qualité primordiale. C'est d'ailleurs l'une des premières qualités demandées dans les métiers du social et notamment dans les métiers de l'accompagnement des publics fragilisés : il s'agit d'une véritable capacité, qui exige de l'attention à l'autre et de la bienveillance.

Écouter semble la chose la plus naturelle, mais entendre vraiment les besoins d'une personne exige de l'expérience, une certaine maturité et une bonne connaissance de soi. Un professionnel de l'accompagnement ne pourra pas aider une personne, s'il ne l'a pas écoutée, s'il n'a pas entendu ses besoins, ses souhaits, ses difficultés, ses habitudes, son désarroi, voire ses souffrances...

Une posture d'écoute se manifeste par des silences propices à la parole de l'autre, mais également avec un regard présent, favorisant l'expression de l'autre et montrant que l'on est là. Il est possible de ponctuer l'énonciation, voire de la soutenir, par des : « Oui », « Je vois », « Je comprends », etc...

Néanmoins, il s'agit d'un exercice professionnel, pour lequel il faut se garder de mélanger ses affects, afin de maintenir une juste distance professionnelle, pour se protéger, mais également pour protéger la personne accompagnée... Cette juste distance passe nécessairement par la mise en place et le respect de limites dans la relation, comme le vouvoiement, la conservation des formules de politesse (Madame, Monsieur...) et bien évidemment, la non-intrusion dans la vie privée de la personne accompagnée, c'est-à-dire pour elle la possibilité de dévoiler seulement ce qu'elle désire partager. L'intervention à domicile demande une forte implication personnelle, c'est pourquoi il est indispensable de trouver cette juste distance.

### **L'empathie et l'intelligence émotionnelle**

L'empathie est la faculté intuitive de se mettre à la place d'autrui, la capacité de ressentir les émotions de quelqu'un d'autre. Il s'agit de comprendre les idées d'un autre et de partager ses sentiments. Les composantes de l'empathie sont :

- l'aptitude de partager les émotions et les intentions des autres,
- l'envie d'aider,
- l'imagination de se mettre à la place de l'autre tout en étant soi-même.

Dans l'étude des relations entre les individus, l'empathie est une notion à part entière, différente de la sympathie, de la compassion ou de l'altruisme... En effet, l'empathie n'est pas la sympathie : la sympathie est une empathie augmentée, jusqu'à « souffrir avec » l'autre. La sympathie est spontanée et bien sûr affective. Dans l'empathie, elle est tout aussi sincère, mais plus distanciée et souvent motivée par la volonté de communiquer. L'empathie n'est pas, non plus, de la compassion, car la compassion ne possède pas cette composante poussant à agir pour améliorer le sort d'autrui : elle se résume à une affliction, une peine pour les souffrances d'autrui, le partage voire le co-portage de la souffrance d'autrui.

## Développement des savoir-être

### Apports théoriques



#### **L'empathie et l'intelligence émotionnelle**

L'intelligence émotionnelle est la capacité à percevoir, maîtriser, exprimer et décoder une émotion qui nous est propre ou chez les autres. L'intelligence émotionnelle correspond à la capacité à avoir une compréhension de soi-même et des autres dans un contexte social. Autrement dit, c'est percevoir, analyser et maîtriser ses propres émotions et composer avec celles des autres.

L'empathie et l'intelligence émotionnelle sont deux compétences extrêmement utiles, surtout dans les métiers de l'accompagnement : elles permettent de créer des relations durables et fructueuses. Ces deux atouts détermineront la qualité des interactions avec les personnes accompagnées, mais également avec les collègues et la hiérarchie et. Ils sont le reflet direct de qualités humaines.

#### **L'autonomie et le sens de l'organisation**

Être autonome, c'est avoir la faculté de prendre les décisions et à agir seul dans son champ de responsabilité, tout en menant jusqu'au bout les missions confiées. Dans le milieu professionnel, l'autonomie va très souvent de pair avec le sens de l'organisation.

L'organisation est la capacité à savoir ce qu'il faut faire et comment le faire pour atteindre les objectifs fixés, la capacité à prioriser les tâches qui incombent au professionnel. Il s'agit d'être ordonné, de planifier ses tâches minutieusement pour ne rien laisser au hasard et ainsi gagner en efficacité. Être organisé, c'est aussi anticiper les futurs aléas et être paré à toute éventualité.

Intervenir à domicile, notamment auprès de personnes fragilisées par la dépendance, nécessite d'être autonome et organisé dans ses tâches, c'est-à-dire d'être capable de gérer les priorités, le stress, de prendre des décisions efficaces et d'avoir le sens de l'engagement...

#### **Le sens de l'observation et la capacité d'analyse**

Le sens de l'observation traduit la capacité d'une personne à remarquer les changements qui surviennent dans son environnement : cette compétence fait référence à sa sensibilité à l'égard des changements qui se produisent autour d'elle chaque jour. Elle se révèle notamment dans la capacité de cette personne à noter la présence de détails que d'autres ne voient pas, de les retenir, d'interpréter leur signification et même de s'y référer lorsque l'occasion se présente.

L'analyse consiste à découvrir les mécanismes qui sont à la base d'une problématique complexe et à décomposer cette dernière. Les compétences analytiques contribuent de manière continue à sa propre amélioration, ainsi qu'à celle de sa méthode et de son équipe. En particulier en cas d'échec, il est important d'utiliser ses compétences analytiques, car ce n'est qu'ainsi que l'on peut apprendre...

Ces 2 compétences sont indispensables dans les métiers de l'aide et l'accompagnement des publics fragilisés, qui nécessitent notamment d'être capable de repérer, par exemple, les risques de perte d'autonomie chez une personne aidée.

## Développement des savoir-être Apports théoriques



### **L'adaptabilité**

L'adaptabilité, c'est-à-dire la capacité à adopter et accepter le changement rapidement, est l'une des compétences clés recherchées par les employeurs, aujourd'hui plus que jamais et elle le sera sans aucun doute aussi dans le monde du travail de demain. On nomme « adaptabilité professionnelle, l'ensemble des ressources et moyens mobilisables par un individu pour explorer les possibilités, prendre des décisions et planifier des actions en vue de réaliser des objectifs professionnels ».

Les métiers de l'intervention à domicile nécessitent une grande capacité d'adaptation aux personnes et à leur environnement, afin de répondre au mieux à leurs besoins, respecter leurs habitudes, mais aussi pour faire face aux différents aléas et urgences auxquels ils peuvent être confrontés. Comme les besoins diffèrent selon la personne aidée, le professionnel doit être capable de s'adapter à chaque situation et, face à une situation générant du stress, il doit être capable d'agir en préservant au mieux ses facultés d'action et en gardant sa maîtrise de soi ; il doit être capable de faire preuve de réactivité, c'est-à-dire de réagir positivement face à un événement imprévu, une sollicitation, un problème... et d'y répondre rapidement.

### **L'auto-évaluation et la prise de recul**

L'auto-évaluation est une démarche qui consiste à examiner par soi-même ses capacités ou à noter ses propres résultats. Mais s'auto-évaluer de manière objective n'est pas donné à tout le monde : c'est une compétence rare, qui demande de nombreuses qualités. S'auto-évaluer, c'est également développer son autonomie.

L'auto-évaluation nécessite :

- de porter un regard sur soi et de comprendre sa propre activité, sa propre position, ses propres sentiments et émotions, leurs causes et leurs conséquences.

- d'agir ou d'évaluer son action en intégrant ses convictions et ses valeurs et/ou celles défendues par son groupe ou son organisation.

- de se fixer des objectifs et de vérifier s'ils ont été atteints.

Savoir relativiser et prendre du recul est essentiel dans sa vie professionnelle. Lorsque l'on ne prend pas le temps de réfléchir, nos décisions sont hâtives et pas forcément très judicieuses. Prendre du recul, c'est prendre le temps de s'interroger pour forger minutieusement sa réflexion. En relativisant une situation, on garde son calme et renforce sa confiance en soi pour prendre la bonne décision, loin de toutes les contraintes potentielles.

## Développement des savoir-être

### Apports théoriques



### **Le travail en équipe**

Un proverbe africain dit « Seul on va plus vite, ensemble on va plus loin ». Dans le monde du travail, on associe des compétences autour d'un projet commun, pour réussir à le mener à bien, c'est pourquoi savoir travailler en équipe est un réel atout : s'intégrer à un groupe, savoir écouter mais aussi s'exprimer, se montrer fiable... sont de réelles compétences appréciées en milieu professionnel.

Cette qualité témoigne de la capacité à contribuer à une activité commune de façon responsable et autonome en interagissant avec les autres. Il s'agit donc de la facilité à interagir avec les autres pour l'exécution de tâches ou la réalisation d'un projet. Cela va témoigner de la faculté d'un individu à s'affirmer dans le groupe, sans « écraser » et rejeter les idées des autres.

### **Le travail en équipe nécessite de faire preuve de rigueur et de fiabilité, c'est-à-dire :**

- de veiller à la qualité de son action,
- de tenir compte des règles, des méthodes et des pratiques de son équipe et/ou exigées par sa hiérarchie,
- de respecter ses engagements,
- et d'accepter d'entendre et d'intégrer les retours des autres sur son travail.

Faire preuve de rigueur, c'est être précis, appliqué et performant dans son travail.

Appartenir à une équipe de travail, c'est comme faire partie d'un orchestre: il faut connaître sa place et bien jouer sa partition. Une bonne équipe est un groupe où chaque maillon est conscient de ses forces, mais aussi de ses limites.

Intervenir à domicile peut complexifier le travail en équipe, car bien souvent les différents intervenants ne se rencontrent pas ou peu (et parfois même, ne se connaissent pas) : il n'en demeure pas moins qu'il s'agit bien d'une équipe qui doit intervenir en cohésion et en collaboration, pour assurer la qualité et la continuité de l'accompagnement des personnes aidées. Chacun devra donc veiller à respecter le travail de l'autre.

### **La négociation**

La négociation est un soft skill essentiel pour maximiser le travail d'équipe, créer un environnement positif et résoudre les conflits.

Quand on parle de négociation, on pense souvent à une discussion compliquée où chacun vise à tirer le plus d'avantages possibles. Mais l'art de la négociation peut être plus subtil et permettre d'exposer ses idées sans heurter l'autre, de convaincre ou de trouver un arrangement satisfaisant pour tout le monde.

S'exprimer avec tact, écouter, reformuler, faire preuve de diplomatie... permet de trouver des compromis acceptables et/ou un consensus avec ses interlocuteurs.

Le tact est la capacité à agir avec les autres sans les offenser, c'est un art de la mesure, des nuances, des convenances dans les relations avec autrui.

L'accompagnement à domicile de publics fragilisés par la dépendance et l'altération des fonctions cognitives nécessite de savoir faire preuve de tact et de diplomatie.

## Développement des savoir-être Apports théoriques



### **La gestion de conflits**

A partir du moment où l'on est plusieurs, frictions, tensions ou incompréhensions sont inévitables : c'est pourquoi savoir gérer les conflits est une vraie qualité dans la vie personnelle, comme dans la vie professionnelle. La résolution des conflits est la capacité de désamorcer et de résoudre les désaccords et les disputes entre les personnes. Composante clé de l'intelligence émotionnelle, cette compétence permet d'éviter et de neutraliser les problèmes sur le lieu de travail. Par exemple, les compétences en matière de résolution des conflits facilitent la résolution d'un conflit personnel lié à une remarque désinvolte avant qu'il ne perturbe une relation de travail.

Les professionnels de l'intervention à domicile peuvent être confrontés à des conflits avec les personnes aidées et/ou leur entourage familial, mais également entre collègues, il est donc nécessaire que ces professionnels sachent désamorcer ces conflits et résoudre les désaccords.

### **L'ouverture d'esprit**

L'ouverture d'esprit qualifie l'attitude d'une personne « faisant preuve d'une grande tolérance, manifestant de l'intérêt, de la curiosité et de la compréhension pour les idées qui diffèrent en partie ou totalement des siennes. » L'ouverture d'esprit, c'est accepter et respecter les idées et les opinions des autres.

L'ouverture d'esprit favorise la créativité et permet d'interagir de manière plus qualitative avec les personnes qu'on rencontre.

L'accompagnement à domicile implique de créer une relation de confiance avec des personnes de divers horizons, avec des personnalités différentes, des cultures différentes, des valeurs différentes... Les professionnels de l'intervention à domicile doivent veiller au respect de ces personnes et de leur dignité, quels que soient leur mode de vie et leurs croyances, sans porter de jugement... c'est pourquoi ces professionnels doivent faire preuve d'une grande ouverture d'esprit.

### **Apprendre à apprendre**

Apprendre à apprendre est essentiel face à la rapidité d'évolution du travail. Les compétences techniques, ou hard skills, ont une durée de vie de plus en plus faible, c'est pourquoi il faut sans cesse revoir ses acquis, changer d'outils, développer une vision plus complète pour traiter des problématiques plus complexes... pour cela, il faut être prêt à apprendre constamment. Renouveler ses compétences pour rester employable et s'efforcer de « coller » à celles requises par l'évolution du marché du travail est donc aujourd'hui, plus que jamais, incontournable.

Mais apprendre sous-entend de comprendre, d'organiser et de maîtriser par soi-même un apprentissage autonome, de s'intéresser aux autres, de concevoir ou déployer des activités permettant de développer ses apprentissages...

Le secteur des services à la personne n'échappe pas à cette nécessité d'apprendre et de renouveler ses compétences. Notre société est chaque jour plus numérique et les services à la personne s'inscrivent dans cette «transformation digitale» et leurs pratiques évoluent. Les professionnels du secteur ont dû apprendre à utiliser de nouveaux outils (cahier de liaison digital, télégestion, etc...).

## Développement des savoir-être

### Apports théoriques



### La créativité

Être créatif permet non seulement de trouver plus rapidement et efficacement des solutions aux problèmes, en particulier aux plus complexes, mais également d'avoir une certaine vision créative de l'avenir et donc d'être source d'innovation. Si la créativité est en partie innée, il est toujours possible de travailler et valoriser ce potentiel, car la créativité fait désormais partie des soft-skills.

La créativité nécessite de :

- la curiosité, c'est-à-dire de s'ouvrir et de s'intéresser à des connaissances, idées, méthodes, initiatives ou techniques nouvelles.

- l'imagination qui est la faculté d'illustrer, de se représenter ou d'inventer des théories, des idées, des images, des concepts, des symboles, des situations...

- un esprit d'initiative afin d'oser et de proposer, de saisir des opportunités et de prendre des risques dans ses propositions et ses actions.

Aider, accompagner, veiller au maintien de l'autonomie de personnes dépendantes ou en perte d'autonomie nécessite de faire preuve de créativité et d'être force de proposition pour faire des suggestions, proposer de nouvelles idées et stimuler la personne.

### Pour conclure :

Comme nous venons de le voir, les savoir-être, c'est-à-dire les compétences relationnelles sont indispensables dans la boîte à outils des compétences professionnelles.

Notre présentation des savoir-être à mobiliser dans le monde du travail, et plus particulièrement dans les services à la personne, s'achève ici : mais la liste n'est pas exhaustive, il en existe encore beaucoup d'autres, comme tout simplement la présence, c'est-à-dire la capacité à être totalement présent (physiquement et mentalement) dans son activité et auprès de la personne que l'on accompagne.