

## NOTE PÉDAGOGIQUE

rédigée par le Centre pour l'emploi de Ballymun, Mick Creedon et Jennifer Hughes

Qu'est-ce qui est éthique ?

Dilemmes des professionnels de l'accompagnement et de l'orientation

Compétence : Pratiques éthiques

## Table des matières

Définition de l'éthique	2
Résumé	2
Objectifs de la formation	3
Groupe cible	3
Démarche pédagogique	3
Analyse du contexte	4
Questions pour faciliter le débat	4
Expérience-test	5
Annexe A : concepts clés de l'étude de cas	5
Points à noter	7

## Définition de l'éthique

« Pratiques éthiques : implique la connaissance des codes de pratiques, des principes éthiques et de la législation comme cadre de référence des comportements quotidiens. » *Professionalisation de l'accompagnement et de l'orientation professionnelle – Compétences des conseillers et parcours de qualification en Europe. Cedefop (2009).*

## Résumé

L'éthique est un concept important dans la prestation de services d'accompagnement et d'orientation. Souvent dans le cadre de leur travail, les conseillers rencontrent des situations qui remettent en question leurs propres valeurs, attitudes et perceptions. La compréhension de l'éthique (parfois appelée philosophie morale) permet de renforcer les compétences des conseillers dans les situations auxquelles ils sont confrontés et qui soulèvent des questions de valeurs. L'éthique est l'étude des valeurs, une réflexion sur les valeurs, autour des notions de juste ou injuste, de bon ou mauvais, de ce qu'on doit ou ne doit pas faire. L'éthique interroge les hypothèses qui étayent les valeurs et les croyances, qui à leur tour orientent les pratiques. La question est de savoir pourquoi nous croyons que certaines actions sont mauvaises et d'autres bonnes.

La première partie de l'étude de cas est écrite sous la forme d'un entretien. Le conseiller interviewe à la fois son ombre (selon la thérapie jungienne)<sup>1</sup> et le code déontologique de la profession de l'accompagnement et de l'orientation. De par sa nature, l'éthique exige une présentation initiale dans le cadre d'un scénario abstrait. C'est le but de cette étude, qui commence par une conversation entre un conseiller, son ombre et le code déontologique. Cette conversation met en lumière les complexités qui peuvent survenir lorsque le travail met en jeu des valeurs. Dans la deuxième partie de l'étude, les conseillers sont invités à considérer deux courts scénarios qui soulèvent des questions relatives aux valeurs et aux attitudes.

<sup>1</sup> En psychologie jungienne, l'*ombre* peut faire référence à (1) l'intégralité de l'inconscient, c'est-à-dire tout ce dont une personne n'est pas totalement consciente, (2) un aspect inconscient de la personnalité que l'ego conscient ne reconnaît pas en soi. Comme on a tendance à rejeter ou à ignorer les aspects les moins désirables de notre personnalité, l'ombre est en grande partie négative. Cependant, des aspects positifs peuvent également rester masqués dans l'ombre (surtout chez les personnes ayant une faible estime de soi). (C.G. Jung (1938), dans *Collected Works*, volume 11 : « Psychology and Religion: West and East », p. 131). Selon Jung, l'ombre, par sa nature instinctive et irrationnelle est sujette à la projection, transformant une infériorité personnelle en défaut moral perçu chez autrui. Jung écrit que si ces projections sont méconnues, « le facteur de fabrication de la projection a les mains libres et peut réaliser son objet, s'il en a un, ou provoquer l'émergence d'une autre situation caractéristique de son pouvoir. » (C.G. Jung (1951), « Phenomenology of the Self » dans *The Portable Jung*, p. 147).

## Objectifs de la formation

Le but de cette étude consiste à :

- › Faire débattre les conseillers sur l'éthique, le code déontologique, leurs propres valeurs, attitudes et préjugés.
- › Faire comprendre aux conseillers que parler des valeurs signifie réfléchir à des concepts qui ne sont pas clairement définis.
- › Faire comprendre aux conseillers comment leurs attitudes envers les autres et les situations peuvent influencer la manière dont ils répondent aux clients.

## Groupe cible

Professionnels de l'accompagnement et de l'orientation

## Démarche pédagogique

La démarche pédagogique invite les conseillers à réfléchir individuellement sur l'étude de cas et à discuter dans un cadre de groupe/classe.

La discussion sera facilitée grâce aux questions pour guider la réflexion et le débat.

En se basant sur les informations contenues dans l'entretien de la première partie de l'étude, les conseillers réfléchissent sur leurs propres valeurs et attitudes, à un niveau plus général, dans le contexte de leur travail avec les bénéficiaires.

Les conseillers étudient ensuite les brèves études de cas de la deuxième partie. Les participants seront tout d'abord invités à :

- › Identifier les valeurs, les problèmes et les enjeux des personnes impliquées.
- › Discuter des moyens d'aborder les problèmes soulevés par l'étude de cas.
- › Les conseillers devront rapporter leurs réflexions sur des tableaux à feuilles mobiles ou toute autre méthode.
- › Une autre option consiste à demander aux conseillers de jouer les rôles des différents acteurs de l'étude de cas.
- › Les conseillers seront encouragés à s'interroger et à se mettre au défi mutuellement pour répondre à l'étude de cas.
- › Les points essentiels seront récapitulés à la fin de la session.

## Analyse du contexte

La première partie de l'étude de cas donne lieu à un débat sur les valeurs (l'application de valeurs correspond parfois à des jugements subjectifs) et sur le code déontologique (tend à représenter un ensemble de règles, qui constitue un cadre de limitation de l'ordre et de la demande). L'ombre représente en revanche le côté émotionnel et non rationnel. Elle nourrit nos attitudes, mais de façon cachée, comme la partie immergée d'un iceberg.

La deuxième partie de l'étude de cas (les courts scénarios concrets) vise la compréhension des valeurs qui s'appliquent à un contexte plus réel. La perspective des valeurs personnelles est importante dans ces études de cas. À partir de ces études de cas, les questions éthiques soulevées sont notamment la responsabilité (et ses limites), les limites de compétences, le conflit de loyauté (envers le client, l'organisation et les valeurs personnelles).

L'étude de cas comme telle peut paraître un peu exagérée, mais elle illustre des situations où les gens sont enclins naturellement à développer des jugements de valeur sur autrui, parfois sans en avoir conscience. Il est humain de porter des jugements fondés sur nos valeurs, que cela s'exprime sous forme de sympathie, d'intérêt, de préoccupation ou de condamnation.

Dans le contexte du travail vis à vis des bénéficiaires, il est important que les conseillers prennent conscience de la façon dont leur ombre peut façonner inconsciemment leurs attitudes envers les situations et les personnes.

## Questions pour faciliter le débat

### Étude de cas : Partie 1

- › Comment considérez-vous et jugez-vous les personnes que vous recevez et conseillez ?
- › Y a-t-il une différence entre éthique et code déontologique ? Quelles tensions détectez-vous entre les personnages ?
- › Qu'associez-vous à l'éthique et à l'ombre d'une personne ?

### Étude de cas : Partie 2

- › Joe agit-il en dehors de son domaine de compétence, n'étant pas un expert en santé mentale ? Cela compromet-il ses valeurs ?
- › Joe aurait-il raison d'intégrer Anne dans le processus et atteindre ainsi un placement de plus ? N'aurait-il plus ensuite affaire à elle avec ses problèmes mentaux ?
- › Joe devrait-il compromettre ses valeurs personnelles et intégrer Anne dans le processus afin d'atteindre les objectifs ?
- › La loi en vigueur peut exiger une déclaration de fraude ; à quel dilemme éthique Mary est-elle confrontée dans le scénario 2 ?
- › Quelle est la bonne chose à faire pour Mary et pour Joe ?
- › Un compromis est-il possible étant donné les valeurs en concurrence ?
- › Pouvez-vous vous identifier à Mary ou à Joe ?

## Expérience-test

Ville de Tampere, Services pour l'emploi, mai 2013 :

L'étude de cas a été intéressante et les courts scénarios ont permis une conversation productive. L'objectif principal de l'atelier était d'engager les conseillers dans une discussion sur l'éthique, sur leurs propres valeurs et attitudes, ainsi que sur leurs préjugés. Cet objectif a été parfaitement rempli. L'atelier a été riche et intensif ; le cadre horaire était correct (3 heures) et les méthodes pédagogiques ont bien fonctionné. Bien que ce thème concerne leur travail d'accompagnement et d'orientation, les participants ont admis qu'ils n'y pensaient pas de façon consciente très souvent au quotidien.

Un conseiller a déclaré « aujourd'hui, j'ai réalisé l'impact considérable que les valeurs, les attitudes et les préjugés pouvaient avoir sur soi dans la réalité ! »

## Annexe A : concepts clés de l'étude de cas

### Introduction

Cette note documentaire sur l'étude de cas donne un bref aperçu de l'éthique. L'objectif est d'apporter au formateur une certaine compréhension des concepts clés qui permettent d'appréhender la notion d'éthique. Cette note aide le formateur à orienter la discussion sur les aspects éthiques du cas.

### Liberté et éthique

Personne n'est totalement libre. Tout le monde obéit à des contraintes physiques, émotionnelles, sociales, juridiques ou politiques. Ces contraintes laissent malgré tout un degré de liberté à la « volonté ». Nous agissons selon nos propres valeurs et principes. Les lois peuvent limiter notre liberté effective d'action.

La liberté de la volonté peut être limitée par l'acceptation inconsciente des valeurs de notre société. Tous les choix éthiques se déroulent donc dans un contexte de conditions à la fois personnelles et sociales. Le débat sur l'éthique peut être parfois abstrait et général, mais son application à la vie quotidienne doit être concrète et précise.

### Comment définir les valeurs ?

Les valeurs reflètent des croyances comme quoi une conduite particulière ou des objectifs particuliers sont préférables à d'autres conduites ou objectifs. C'est pourquoi certains types de comportements sont préférés à d'autres. Les valeurs font référence pas tant à ce qui est, mais à ce qui devrait être. Elles expriment des positions ou des objectifs moraux idéaux. Les valeurs influencent notre comportement. Nous développons nos valeurs par contact avec les valeurs inhérentes à notre environnement.

Nous intériorisons nos valeurs, consciemment ou inconsciemment, par nos contacts avec les autres, par nos familles, le système éducatif, la religion, les médias, le lieu de travail, la communauté où nous vivons, etc. Les valeurs sont utilisées comme norme pour interpréter les valeurs, les attitudes et les actions d'autrui, par exemple des enfants, des collègues de travail ou des pairs. Nous jugeons l'action/le comportement d'autrui par rapport aux valeurs auxquelles nous croyons.

## Exemples de valeurs

**Valeurs instrumentales :** Honnêteté, courage, équité, confiance, etc. Les valeurs instrumentales sont des principes centraux qui guident notre mode de conduite, notre façon de juger les autres et nous-mêmes, et la façon dont les autres nous jugent.

**Valeurs finales :** Les valeurs finales sont liées aux objectifs. Par exemple, la croyance que tout le monde devrait être traité de façon égalitaire, la croyance dans une fin de la guerre ou dans une fin du chômage, la croyance dans notre famille. Ce sont nos principes directeurs dans la vie.

## Éthique

L'éthique fait référence à l'ensemble de règles et de principes ou à la façon de penser qui guident les actions d'un groupe particulier ou revendiquent une quelconque autorité pour orienter ces actions. Le mot éthique est également utilisé pour décrire le champ de l'étude du raisonnement relatif à la façon dont nous « devrions » agir.

L'éthique normative fait référence à la façon dont nous « devrions » agir, faire et nous comporter, à notre traitement des autres ou à la façon dont nous prenons part au débat sur des sujets tels que la répartition des richesses, la peine de mort, le traitement des enfants, le végétarisme, l'environnement, etc., qui consiste à avancer des arguments éthiques normatifs. Mais qu'entendons-nous par normatif ? Les normes font référence aux valeurs, règles ou principes qui devraient guider nos décisions quant à ce que nous « devrions » faire. En matière d'éthique, les deux principales questions à considérer sont : qu'est-ce qui est bon/bien en fin de compte ? Comment décidons-nous quelles actions sont justes ? L'éthique fait référence à des normes de comportement qui nous dictent comment les êtres humains devraient agir dans beaucoup de situations qu'ils rencontrent, en tant qu'amis, parents, enfants, citoyens, hommes d'affaires, enseignants, professionnels, etc.

### Motif d'une action éthique

Le principal motif d'une action éthique est influencé par un sens du bien. On agit avec éthique car il est juste de faire ainsi. D'autres motifs pourraient être exempts de bonté, de compassion ou de courage.

### Il est utile d'identifier ce que l'éthique n'est pas

- › **L'éthique ne se résume pas aux sentiments.** Les sentiments donnent des informations importantes pour nos choix éthiques. Certaines personnes ont fortement développé des habitudes qui les rendent mal à l'aise quand elles n'agissent pas correctement, tandis que beaucoup d'autres se sentent bien, même si elles commettent des fautes. Et souvent nos sentiments nous révèlent qu'il est embarrassant de bien agir lorsque c'est difficile.
- › **L'éthique n'est pas la religion.** Beaucoup de gens ne sont pas croyants, mais l'éthique s'applique à tout le monde. La plupart des religions préconisent des normes éthiques élevées, mais parfois ne règlent pas tous les types de problèmes que nous rencontrons ; parfois la religion est utilisée pour justifier des actions contraires à l'éthique.
- › **L'éthique ne suit pas la Loi.** Un bon système législatif intègre beaucoup de normes éthiques, mais la loi peut s'écarter de ce qui est éthique. La loi peut devenir corrompue d'un point de vue éthique. La loi peut être un instrument de pouvoir seulement, conçu pour servir les intérêts de groupes restreints. La Loi peut connaître des moments difficiles lorsqu'il s'agit de concevoir ou mettre en œuvre des normes dans des domaines importants, et peut être lente à traiter les nouveaux problèmes.

› **L'éthique ne suit pas les normes convenues sur le plan culturel.** Certaines cultures sont tout à fait éthiques, mais d'autres deviennent corrompues ou aveugles à certaines préoccupations éthiques. Par exemple, « À Rome, fais comme les Romains » n'est pas une norme éthique satisfaisante.

› **L'éthique n'est pas une science.** Les sciences sociales et naturelles peuvent fournir des données importantes pour nous aider à faire de meilleurs choix éthiques. Mais la science seule ne nous dit pas ce que nous devrions faire. La science peut fournir une explication sur pourquoi les humains sont ainsi. Mais l'éthique fournit des raisons qui motivent la façon dont les humains devraient agir. Et ce n'est pas parce que quelque chose est scientifiquement ou techniquement possible, qu'il est éthique de le faire.

## Points à noter

› Les dilemmes éthiques ont tendance à être complexes et il est parfois difficile de s'accorder sur la nature éthique ou non d'une action donnée.

› Difficulté de trouver un exemple qui corresponde à la théorie pure.

› Le motif et l'action peuvent être différents. Si une action est considérée comme éthique, le motif peut ne pas l'être (il peut-être être dicté par l'intérêt personnel uniquement).

## **Le projet GUIDE**

GUIDE a été réalisé par MetropolisNet et son réseau. Ce réseau est composé d'organismes travaillant dans les zones métropolitaines pour promouvoir l'insertion sociale, l'emploi et le développement urbain.

### **MetropolisNet GEIE**

[www.metropolisnet.eu](http://www.metropolisnet.eu)

### **GUIDE! Contact en Irlande**

Centre pour l'emploi de Ballymun  
Centre commercial de Ballymun, Ballymun  
Dublin 11

Tél. : 00 353 (1) 866 700 0

Fax : 00 353 (1) 842 013 4

Directeur

M. Mick Creedon

[creedonm@bmunjob.ie](mailto:creedonm@bmunjob.ie)

Personne à contacter

Jennifer Hughes ou Mick Creedon

[hughesj@bmunjob.ie](mailto:hughesj@bmunjob.ie) ou

[creedonm@bmunjob.ie](mailto:creedonm@bmunjob.ie)

*Ce projet a été subventionné par la Commission européenne et par le Département de l'Emploi, de l'Intégration et des Femmes berlinois. Cette publication n'engage que ses auteurs et la Commission ne pourra être tenue responsable de l'utilisation des informations qui y figurent.*