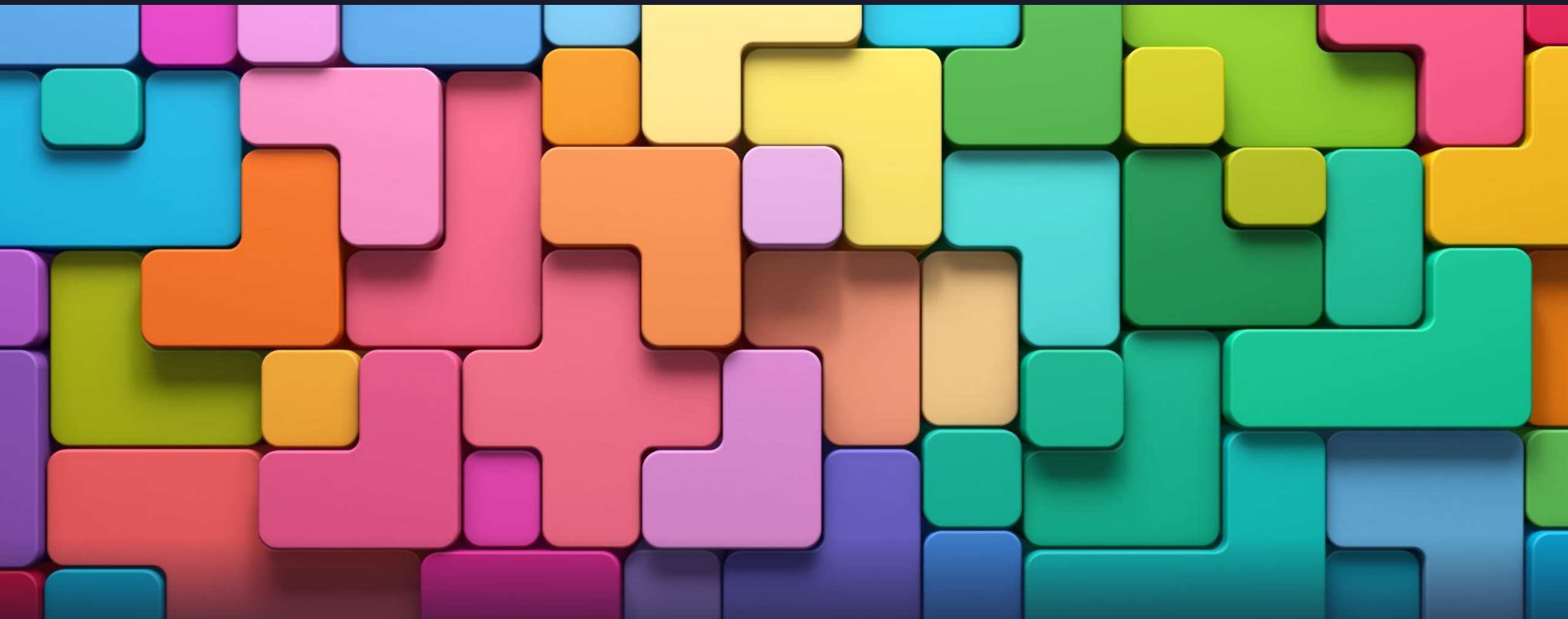
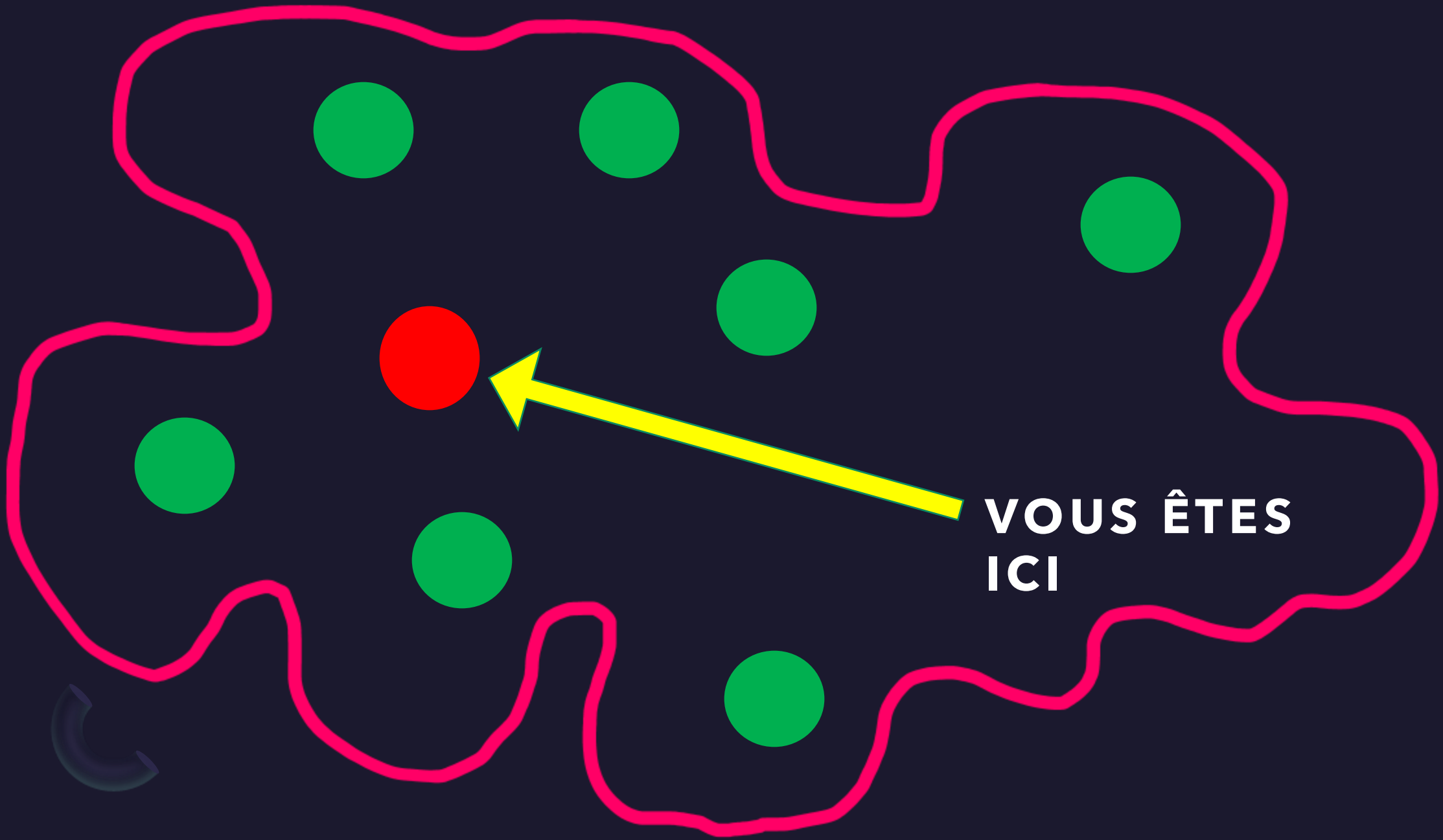


Enjeux relationnels

CITI - FÉVRIER 2025

Yvan Sjöstedt





**VOUS ÊTES
ICI**

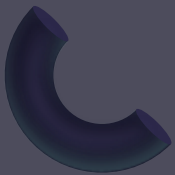


**Ça commence
par soi-même...**

La valeur de vos expériences

Être du métier -> le genre

Avoir du métier -> le style



PRESCRIT

Ma
fonction

Ce qui
m'est
demandé

Ce que je
dois faire

RÉEL

Mon rôle

Ce que je
fais

Comment
je le fais

**Dans le cadre de la mission
qui m'est confiée, qu'est-ce
que je suis censé.e favoriser
auprès des bénéficiaires ?**

- En petit groupe, essayez de nommer ce qui vous est demandé
- Arrivez-vous à réaliser ce que vous souhaitez ?
- Qu'est-ce qui facilite ou freine votre action ?



Qu'est-ce qu'un enjeu ?

Un **enjeu** est quelque chose que l'on risque dans une compétition, une activité économique ou une situation vis-à-vis d'une circonstance. C'est donc ce que l'on peut gagner ou perdre en faisant quelque chose (ou en ne le faisant pas)



LE STATUT définit les liens juridiques, économiques et sociaux (contrat de travail)

LA FONCTION Se définit autour des attentes de l'institution (descriptif de fonction)

LE RÔLE Se définit par une personnalisation de la fonction

L'importance de la conscience de son agir réel

La motivation
L'envie
L'intention



pouvoir



vouloir



savoir

Le statut
La fonction
La mission



AGIR

L'expérience
La connaissance
La formation

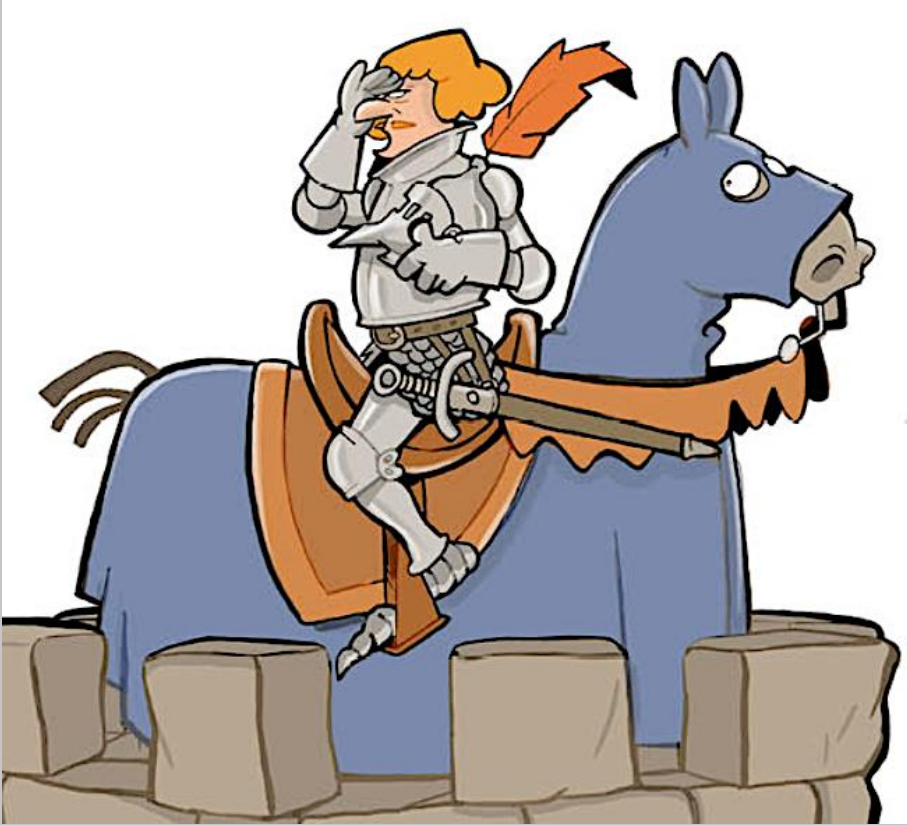




**Pourquoi j'ai
choisi d'aider ?**

Confiance Partage Utilité Complicité Collectivité
Courage **Solidarité** Réalisation professionnelle **Convivialité**
Générosité Ecoute Reconnaissance sociale Communication Excellence
Douceur **Sécurité** Efficacité **Créativité** Diriger
Espérance Dialogue Accomplissement Imaginaire Engagement
Transcendance **Bienveillance** Réussite Esthétisme Esprit d'équipe
Humilité Sécurité matérielle Contrôle Curiosité Foi Intimité
Humour Sécurité affective **Honnêteté** Spiritualité Ordre
Joie Apprendre Authenticité Conscience **Ethique** Morale
Modération Savoir, connaître Intégrité Amour Sagesse
Paix Découvrir Fidélité Famille Vérité
Patience Plaisir intellectuel Loyauté Travail Stabilité
Politesse Transmettre **Respect des autres** Non-violence
Résilience Evoluer Respect de soi Pouvoir Dévouement
Compromis Autonomie Confort Argent Ambition
Souplesse Indépendance Bien-être Santé Initiative
Spontanéité **Liberté** Plaisir Obéissance Ecologie, nature Assurance
Simplicité Responsabilité Epanouissement Compassion **Estime de soi**
Prudence Aventure Harmonie Empathie Estime des autres
Optimisme Aide aux autres Se réaliser Gratitude Remise en question
Persévérance **Justice** Bonheur Obéissance
Tolérance Unité Amitié Curiosité

VALEUR



- Du latin (valor, valoris) valoir
- Dans la littérature médiévale, la valeur est la vertu guerrière, militaire, la bravoure, la combativité
- Petit à petit, par extension, le mot est pris pour « importance » avant d'admettre de nombreux emplois spécialisés

La fonction des valeurs

VALEURS



SENS

**PRATIQUES
PROFESSIONNELLES**

**Vos pratiques
professionnelles
portent l'empreinte de
vos valeurs.**

ET

**Vos valeurs donnent
un sens à votre
pratique
professionnelle**




LES SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

Je suis curieux de ma profession

Audace


INTRODUIRE DES IDÉES, DES PRATIQUES, DES RESSOURCES INHABITUELLES POUR L'AVANCEMENT DE SON TRAVAIL OU DE CELUI DES AUTRES.



Je mène ma barque

Autonomie


SE PRENDRE EN CHARGE, SELON SES RESPONSABILITÉS, DE FAÇON À POSER DES ACTIONS AU MOMENT OPPORTUN DANS UN CONTEXTE DÉTERMINÉ.



J'écoute les opinions des autres

Assertivité


CAPACITÉ DE S'EXPRIMER ET À DÉFENDRE SES IDÉES SANS DÉNIGRER CELLES DES AUTRES



Je suis fidèle au poste

Assiduité


PRÉSENCE ACTIVE RÉGULIÈRE ET SOUTENUE À L'ENDROIT OÙ L'ON A DES OBLIGATIONS À REMPLIR.



Je résous des problèmes

Débrouillardise


RÉUSSIR À RÉSOUDRE UN PROBLÈME NOUVEAU ET IMPRÉVU EN UTILISANT SES PROPRES MOYENS CONFORMÉMENT AUX RÈGLES DE LA FONCTION DE TRAVAIL.



J'atteins mes objectifs

Efficacité


RÉALISER SON TRAVAIL SELON LES ATTENTES EXPRIMÉES DE TEMPS, DE QUANTITÉ OU DE QUALITÉ.



Un pour tous, tous pour un

Esprit d'équipe


TRAVAILLER AVEC LES AUTRES DE MANIÈRE SOLIDAIRE EN CONTRIBUTANT AU TRAVAIL DE L'ÉQUIPE PAR SES IDÉES ET SES EFFORTS..



J'ose être proactif

Initiative


PROPOSER OU ENTREPRENDRE UN TRAVAIL, SOIT POUR SON ACCOMPLISSEMENT OU SON AVANCEMENT, ET EN JUGER LA QUALITÉ CONFORMÉMENT AUX RÈGLES DE LA PROFESSION.



Je suis fidèle aux valeurs de mon métier

Intégrité


RÉALISER SON TRAVAIL SANS VOULOIR TROMPER, ABUSER, LÉSER OU BLESSER LES AUTRES.



Je tranche

Jugement


DÉCIDER, FACE À UN ENSEMBLE DE FAITS, DES ACTIONS APPROPRIÉES À POSER.



J'ai le « look » du métier

Maintien


ADOPTER LA TENUE GÉNÉRALE, LES COMPORTEMENTS ET LE LANGAGE CONFORMES AUX RÈGLES DE LA PROFESSION.



J'accepte les commentaires

Maturité


ÊTRE CAPABLE DE RECEVOIR DES COMMENTAIRES ET DES REMARQUES DANS LE BUT D'AMÉLIORER SON TRAVAIL SANS ADOPTER UNE ATTITUDE TROP ÉMOTIVE OU TROP DÉFENSIVE. ADMETTRE SES ERREURS ET LES CORRIGER.



Je planifie, prépare et organise mon travail

Organisation


PRÉPARER SON TRAVAIL DE FAÇON À SATISFAIRE LES EXIGENCES DE QUALITÉ, D'EFFICACITÉ ET D'ÉCHÉANCIER.



Je garde mon sang -froid

Patience


GARDER SON CALME DE FAÇON CONSTANTE, DANS DES SITUATIONS PARTICULIÈRES, TOUT EN PERSÉVÉRANT DANS SA TÂCHE JUSQU'À L'ATTEINTE DU RÉSULTAT SANS SE DÉCOURAGER.



Je termine mon travail

Persévérance


FOURNIR L'EFFORT NÉCESSAIRE AFIN DE TERMINER ET DE RÉUSSIR LE TRAVAIL DEMANDÉ.



Je me mets au diapason

Polyvalence


ACCOMPLIR DES TÂCHES DIVERSES DANS DES DOMAINES ET CONTEXTES VARIÉS.



J'anticipe les conséquences de mon travail

Prévenance


AVOIR LE SOUCI CONSTANT DE LA RECHERCHE DE LA QUALITÉ, ALLER AU-DEVANT DES BESOINS ET DÉMONSTRER DE LA CURIOSITÉ EN REGARD DES TÂCHES À RÉALISER.



Je me protège et je protège les autres

Protection


REPÉRER LES RISQUES D'UNE SITUATION DE TRAVAIL ET ADOPTER LES MESURES APPROPRIÉES POUR SA SANTÉ, SA SÉCURITÉ ET CELLE DES AUTRES.



Je suis concentré sur ma tâche

Vigilance

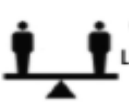
OBSERVER AVEC ATTENTION ET DE FAÇON SOUTENUE LE DÉROULEMENT DE SES TÂCHES DE TRAVAIL DE FAÇON À EN CONTRÔLER LE RÉSULTAT ATTENDU.



Je tiens compte des autres

Respect

DONNER DE LA VALEUR AUX PERSONNES, AUX CHOSES ET AUX IDÉES QUE L'ON CÔTOIE, SELON LES CIRCONSTANCES, LORS DE LA RÉALISATION DE SES TÂCHES DANS UNE SITUATION DE TRAVAIL.



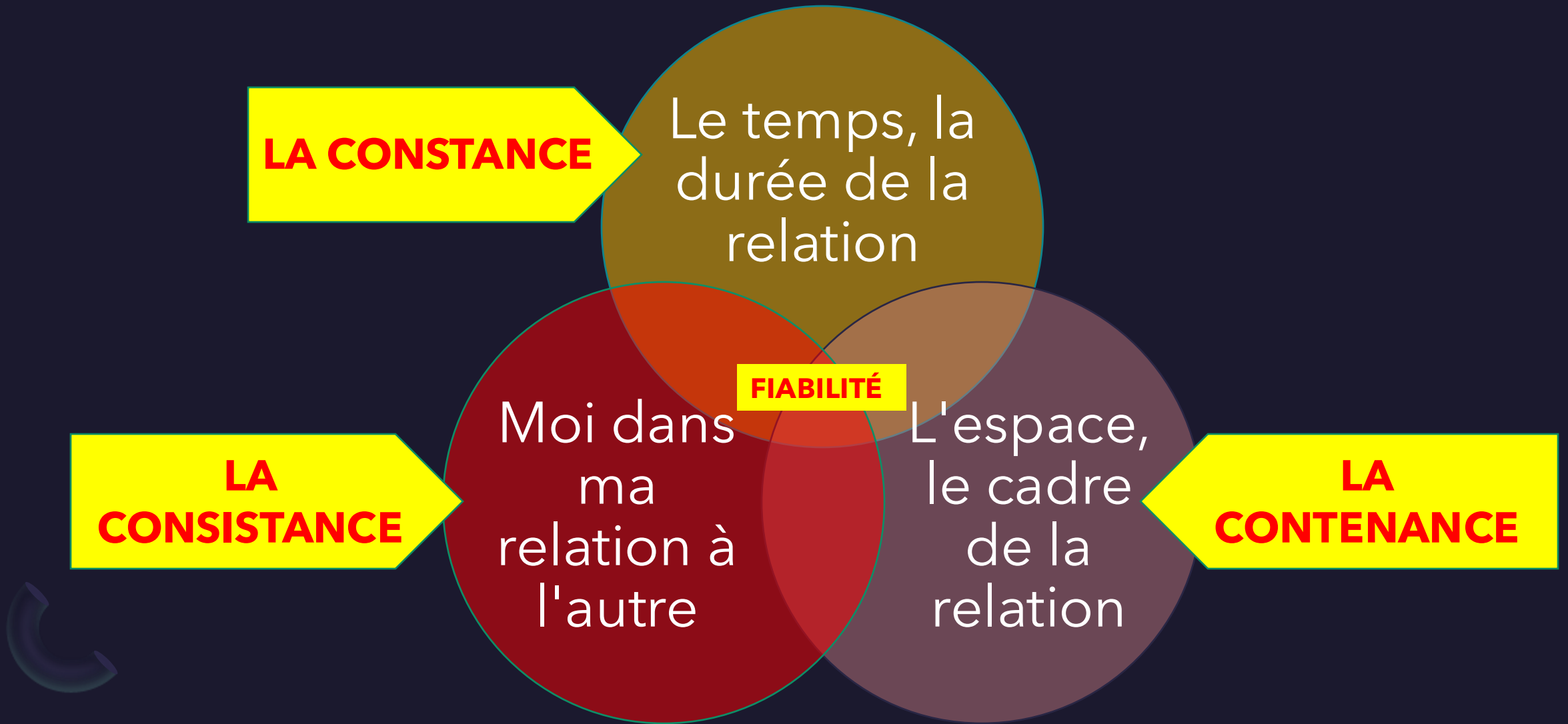
POSTURE

Attitude adoptée pour projeter une certaine image de soi

Synonymes ou mots voisins

- **Position** : attitude, contenance, maintien, port, pose, station, tenue
- **Allure** : air, apparence, prestance, style, tenue, genre, ligne, façon, manière

LA FIABILITÉ DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE



La
posture
professionnelle

**Se vit dans un
contexte spécifique**

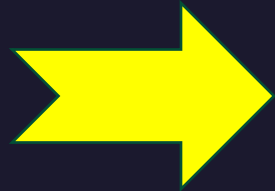
**S'appuie sur des
règles, sur des
valeurs**

**Se pratique dans un
temps donné**

**S'acquiert avec
l'expérience pratique
et la formation**



*En petit
groupe
pendant
10
minutes*



Essayez de dire quelles peuvent être les répercussions (+/-) de votre posture sur les personnes aidées

Essayez de dire quels peuvent être les répercussions (+/-) de votre posture sur vous-mêmes

Sécurisation repère

Répercussions sur la personne aidée

S'engager tout en laissant la place à l'autre pour se construire

Co-construire du sens, relier

Effets d'une posture éducative

Positions, places

Maintenir la relation malgré les tentatives de rupture

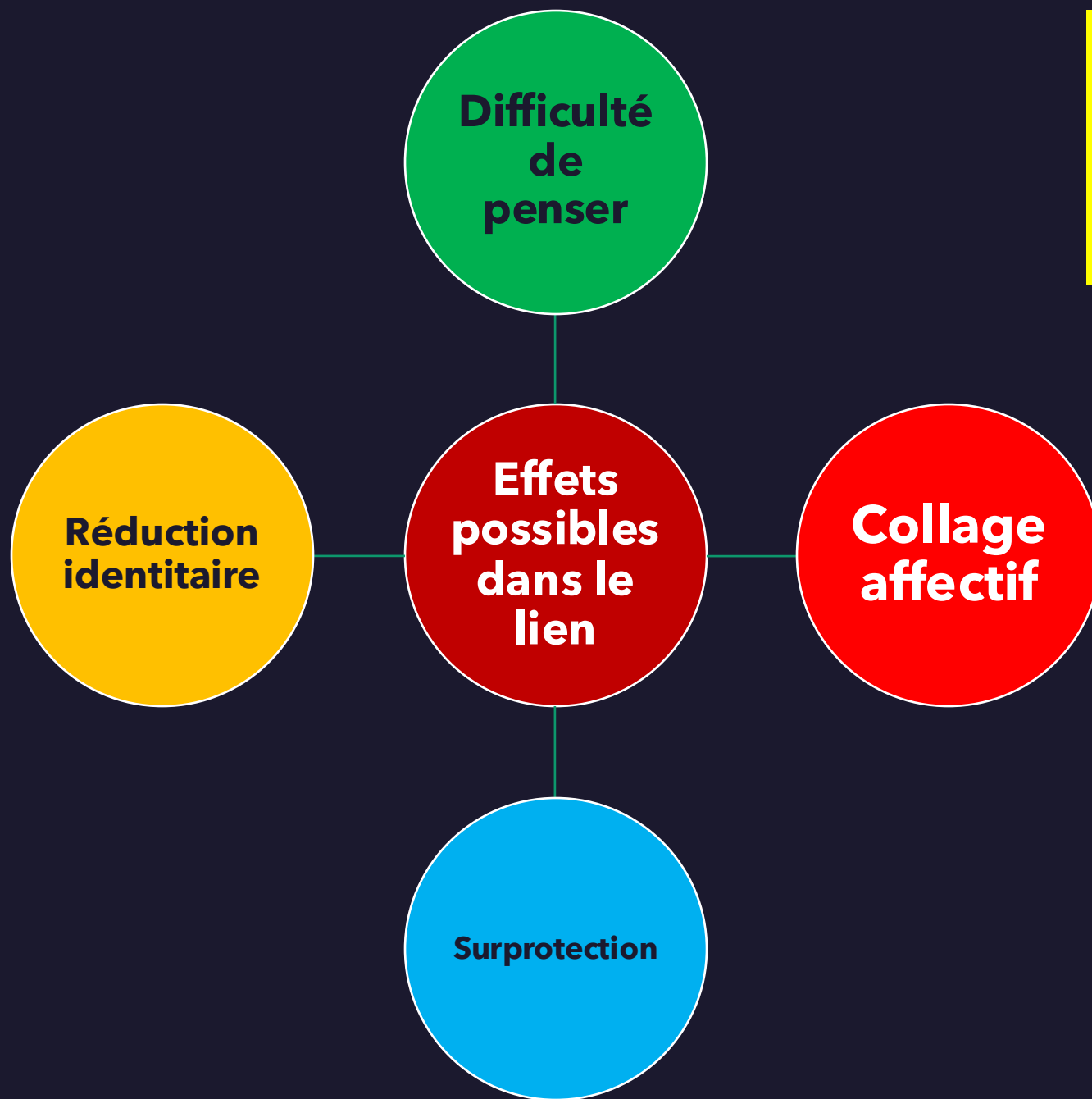
Oser être source de frustration et de colère

Autonomisation pouvoir d'agir

Gestion, frustration



**Répercussions possibles
sur
le sujet aidant
(travailleur.se social.e)**



Ma marge de manœuvre

L'équipe, les
bénéficiaires, la
prestation, le métier,
la communication

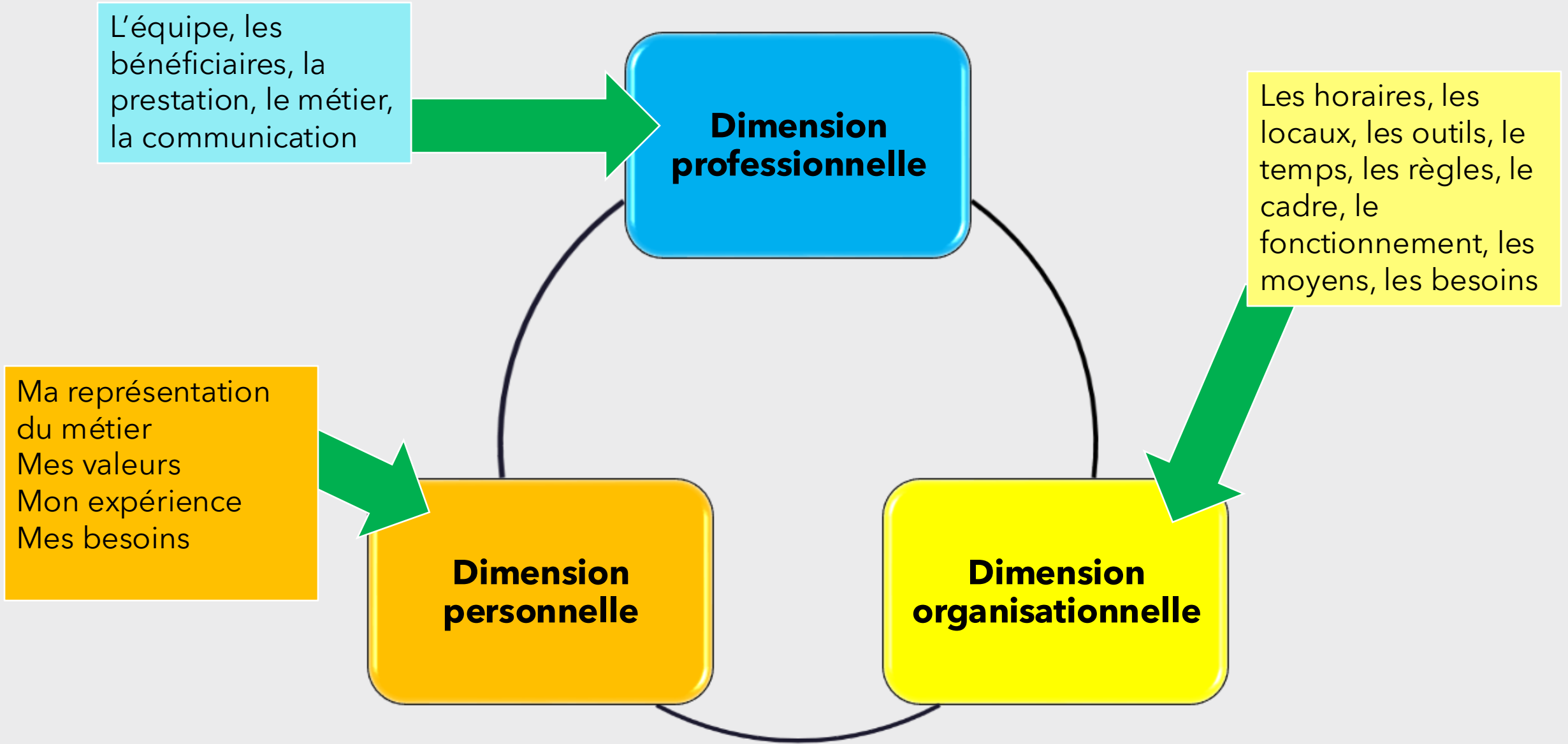
**Dimension
professionnelle**

Les horaires, les
locaux, les outils, le
temps, les règles, le
cadre, le
fonctionnement, les
moyens, les besoins

Ma représentation
du métier
Mes valeurs
Mon expérience
Mes besoins

**Dimension
personnelle**

**Dimension
organisationnelle**




Lâcher-prise...

Qu'est-ce qui m'appartient ?


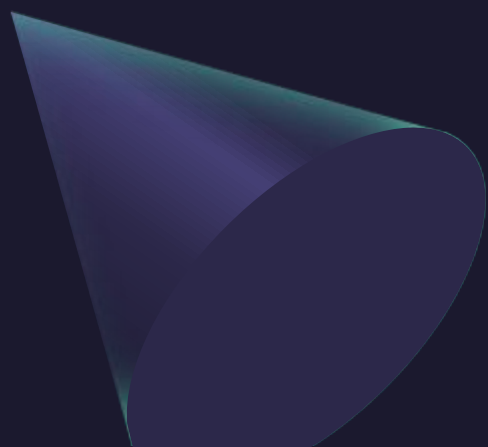
- C'est-à-dire, tout que je suis en mesure de changer ou de faire changer

Qu'est-ce qui ne m'appartient pas ?

- Tout ce qu'il s'avère impossible à changer ou à faire changer

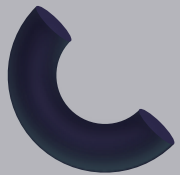


**Quels seraient les mots
qui définiraient au
mieux ce que je me fais
comme idée de la
relation ?**





**LA RENCONTRE
EST TOUJOURS
PLEINE
D'IMPRÉVUS**



La rencontre met en scène un face-à-face entre des êtres humains

Elle décrit un espace - un temps - un lieu

Elle est complexe

Elle comporte des effets sur chacun des protagonistes

Enjeux relationnels

Relation professionnelle: l'outil indispensable et privilégié de l'intervention professionnelle

Elle implique une notion de «respect mutuel», notion de limites, d'intimité

La place que chacun occupe est sujette à de nombreux enjeux

- *Statut - fonction - rôle*
- *Pouvoir et autorité*
- *Responsabilité - autonomie - autodétermination*
- *Devoir et obligation*

La rencontre fonde la relation

L'autre peut être demandeur ou pas et ses demandes peuvent revêtir différents visages

Les conditions favorables à l'instauration d'une dynamique relationnelle:

- *Prendre conscience des représentations*
- *Identifier ses valeurs*
- *Questionner ses préjugés*
- *La proximité ou la distance*
- *Mobiliser des tiers (le relais)*
- *Capacité à se décentrer par rapport à son action*
- *Stratégie de communication*

LES TROIS FONCTIONS DU CADRE

Le cadre délimite

Le cadre soutient

Le cadre oriente

Le cadre délimite

- **Le cadre borne et fixe les frontières de la pratique**
- **Il définit l'espace des possibilités**

On attend pas du professionnel qu'il soit partout, qu'il ait une action totalisante

- **Le cadre pose ce qui est attendu du professionnel**
- **Il recentre sa pratique**

Précise en quoi le social (l'institution) s'adresse à lui pour solliciter les compétences du professionnel afin d'accompagner les sujets

Le cadre soutient

- **Le cadre étaye la pratique**
- **Il soulage le professionnel en le délestent d'une part de l'accompagnement**

Le professionnel ne porte pas tout et n'est pas tout. Le cadre le préserve d'une toute puissance mortifère


Nécessairement quelque chose lui échappe, des décisions ne lui appartiennent pas

- **Le cadre soutient aussi parce qu'il est en appui de la pratique du professionnel**

Il l'accompagne, assure le relais, pense les coopérations de sorte que derrière une posture, c'est toute une institution qui est en marche


Le cadre oriente

- **Le cadre donne du sens, mais aussi un mouvement à l'action, une direction**



Il inscrit la posture dans des objectifs déterminés conformes à un complexe de valeurs qui sont celles de l'institution

- **Le cadre oriente, il ordonne, organise, orchestre**



Ce qui permet qu'une posture s'articule à un ensemble, qu'elle ne se pense jamais dissociée des autres

Les trois fonctions
du cadre
s'entremêlent, se
superposent,
interagissent

*Pour soutenir, le cadre
délimite, pour délimiter
il oriente, et en
orientant il soulage,
donc il soutient*



A close-up photograph of a person's hand reaching out to touch a cluster of small, pinkish flowers. The hand is positioned on the left side of the frame, with fingers gently touching the flower heads. The background is a soft-focus field of similar flowers and green grass, with a dark, blurred area on the right side. The lighting is warm and natural, suggesting an outdoor setting during the day.

Distance ou
proximité ?

Une proximité adéquate

À la recherche d'une relation équilibrée, c'est-à-dire:

S'autoriser à être plus proche avec une personne plutôt qu'une autre

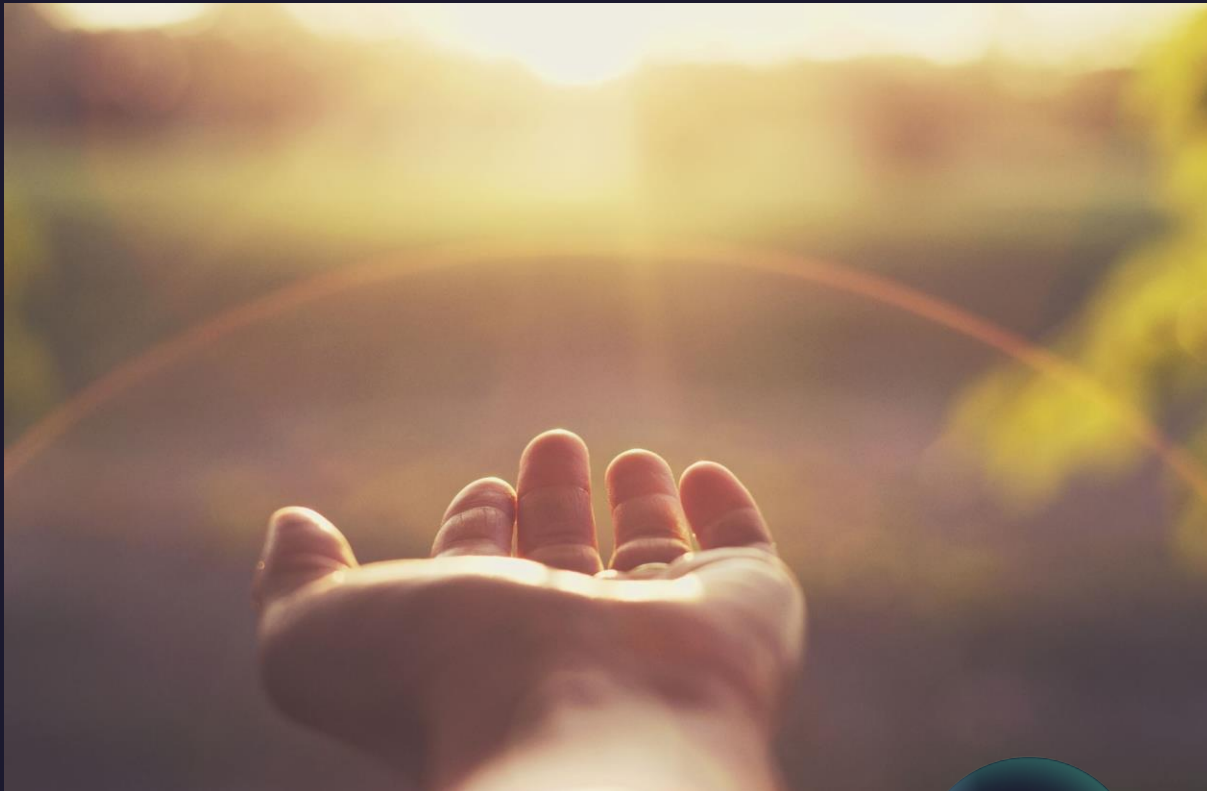
Réfléchir en équipe sur les postures

Accepter ses imperfections, ses fragilités, sa vulnérabilité

Reconnaître ses frustrations, ses doutes, ses déceptions

Être conscient de son «degré de perméabilité»

ENTRE POUVOIR ET DÉPENDANCE



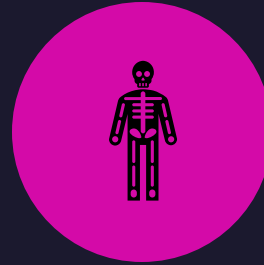
**L'IMPORTANCE DE BIEN
CONNAÎTRE SES ATTENTES**

**NOUS AVONS DES ATTENTES
CONSCIENTES OU
INCONSCIENTES**

SATISFACTION vs FRUSTRATION



Des projections



**« Il va s'en sortir car je
veux qu'il s'en sorte »**



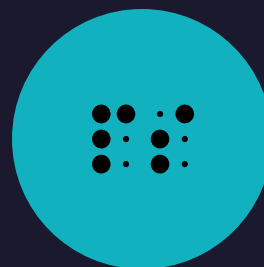
**Des
identifications**



**« Il a vécu les mêmes
choses que moi »**



Des transferts



**« Il souffre tellement
que je souffre aussi »**

Il craint le contact, est anxieux et a besoin lui-même d'être aidé (mais il le nie)

Il donne l'air d'être sûr de lui, mais cette assurance est issue du fait que des personnes démunies se tournent vers lui.

Il peut « aider » une personne malgré elle (« contre son gré »)

Il aide l'Autre en se sacrifiant complètement.

Les métiers d'assistance sont un refuge pour lui, pour éviter de penser qu'il est lui-même dépendant des autres.

Il est extrêmement dépendant de la reconnaissance de ceux qu'il a aidé.

LE COMPLEXE DU « BON SAMARITAIN »

**Maintien
des acquis ?**

**Mettre la
personne au
centre ?**

**Être attentif
aux besoins ?**

**Le bien-être,
le mieux-
être ?**

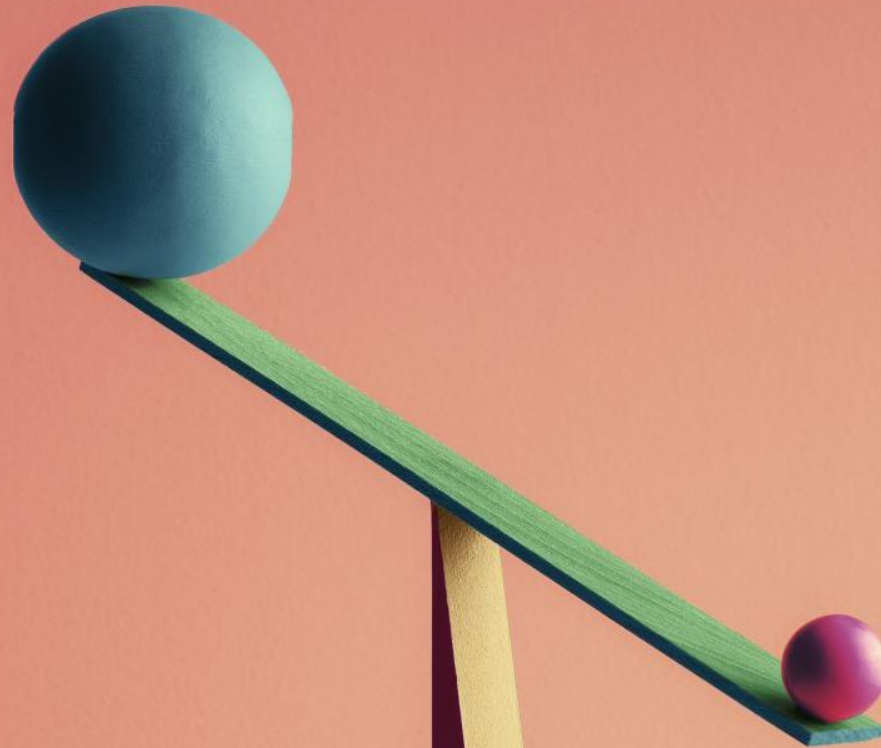
**Contribuer
au plaisir ?**

**Développer le
potentiel ?**

**Normaliser ?
Insérer ?**



L'importance de la présence à l'Autre



**UN ÉQUILIBRE ENTRE
«L'ÊTRE» ET «LE FAIRE»**

La relation ou la présence à l'autre ⁽¹⁾

- « être disponible, attentif, attentionné, adaptable, réactif et tolérant, est le fondement de toute bonne présence à autrui »
- « La présence à l'autre réside dans la façon dont on est avec la personne. Il faut être **dans** ce qu'on fait non en superficie, comme c'est souvent les cas »
- « Avoir le souci de la personne et de l'instant qui nous rassemble »

(1) Marcel NUSS « La présence à l'autre » Ed. Dunod, Paris, 2005



Types d'intervention

- Spontanée
- Planifiée
- De prévention
- De postvention
- Précoce
- Informelle
- De soutien pédagogique
- A court, moyen, long terme

Partage en duo autour du stress

Racontez à votre collègue le stress vécu lors d'une situation

Insistez sur les détails, les actions, les émotions ou les sentiments

Puis échangez les rôles, c'est ensuite votre partenaire qui raconte

L'exercice consiste à mobiliser l'attention sur ce qui est dit

Questions à la suite de l'exercice

- Avez-vous eu l'impression que votre partenaire vous a entendu et compris avec précision ?
- Qu'avez-vous ressenti lorsque c'était votre tour de raconter l'histoire ?
- Qu'est-ce qui était le plus difficile: répéter l'histoire ou la comprendre ? Pourquoi ?
- Pour vous, quels sont les détails les plus importants de l'histoire que vous avez écoutée ? Votre partenaire est-il/elle d'accord ?
- Que retenez-vous de cette expérience ?



Les mots en
«pathie»

Empathie

Sympathie

Apathie

Antipathie

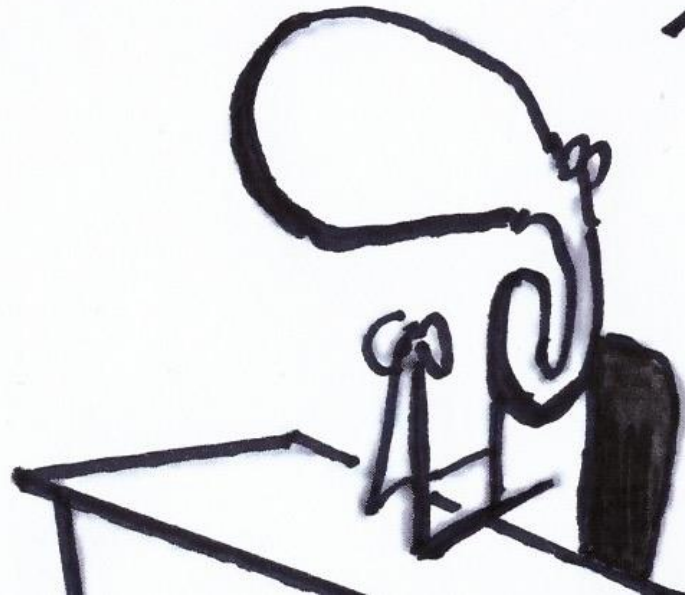
...

Empathie



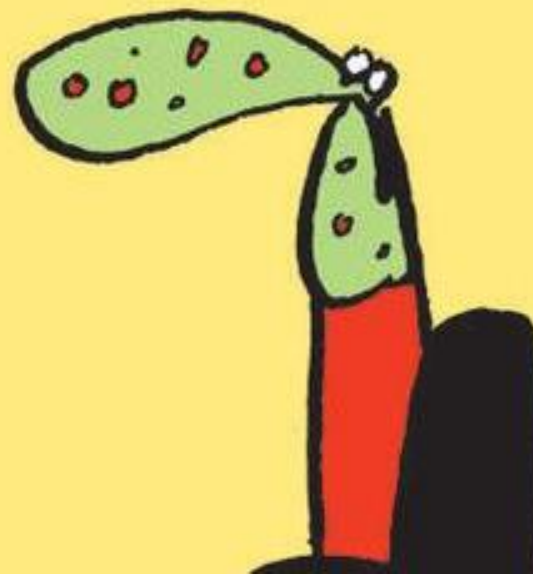
... JE VOUS ÉCOUTE,
JE VOUS COMPRENDS,
VOUS ME TOUCHEZ
BEAUCOUP...

...SI JE NE PLEURE
PAS, C'EST UNIQUEMENT
PARCE QUE JE SUIS UN
PROFESSIONNEL !



... LA MÉDECINE FAÏT
TOUS LES JOURS
DES PROGRÈS...

... REVENEZ
DEMAIN !...



L'empathie
c'est...

**La capacité à se
mettre dans les
chaussures d'un
autre, mais sans
ressentir ses
ampoules...**



Définition

Empathie : (du grec: dans, à l'intérieur et souffrance, ce qu'on éprouve)

L'empathie est une notion complexe désignant le mécanisme par lequel un individu peut comprendre les sentiments et les émotions d'une autre personne voire, dans un sens plus général, ses états mentaux non-émotionnels comme ses croyances. C'est une faculté «intuitive»

Inadéquat

Se centrer sur le problème posé

Rester sur le registre relationnel

Juger les réactions émotionnelles

Évacuer les signes faibles d'une émotion

Adéquat

Se centrer sur la personne

Aborder le registre émotionnel

Explorer les raisons des réactions émotionnelles

Creuser le moindre signe et en tenir compte

COMPASSION



COMPASSION

*du latin: compassio,
« fait de souffrir avec »*

*sentiment qui porte
à plaindre autrui et à
partager ses maux.*

À votre avis,
quelles sont les
principales
émotions ?

La joie

La peur

Le dégoût

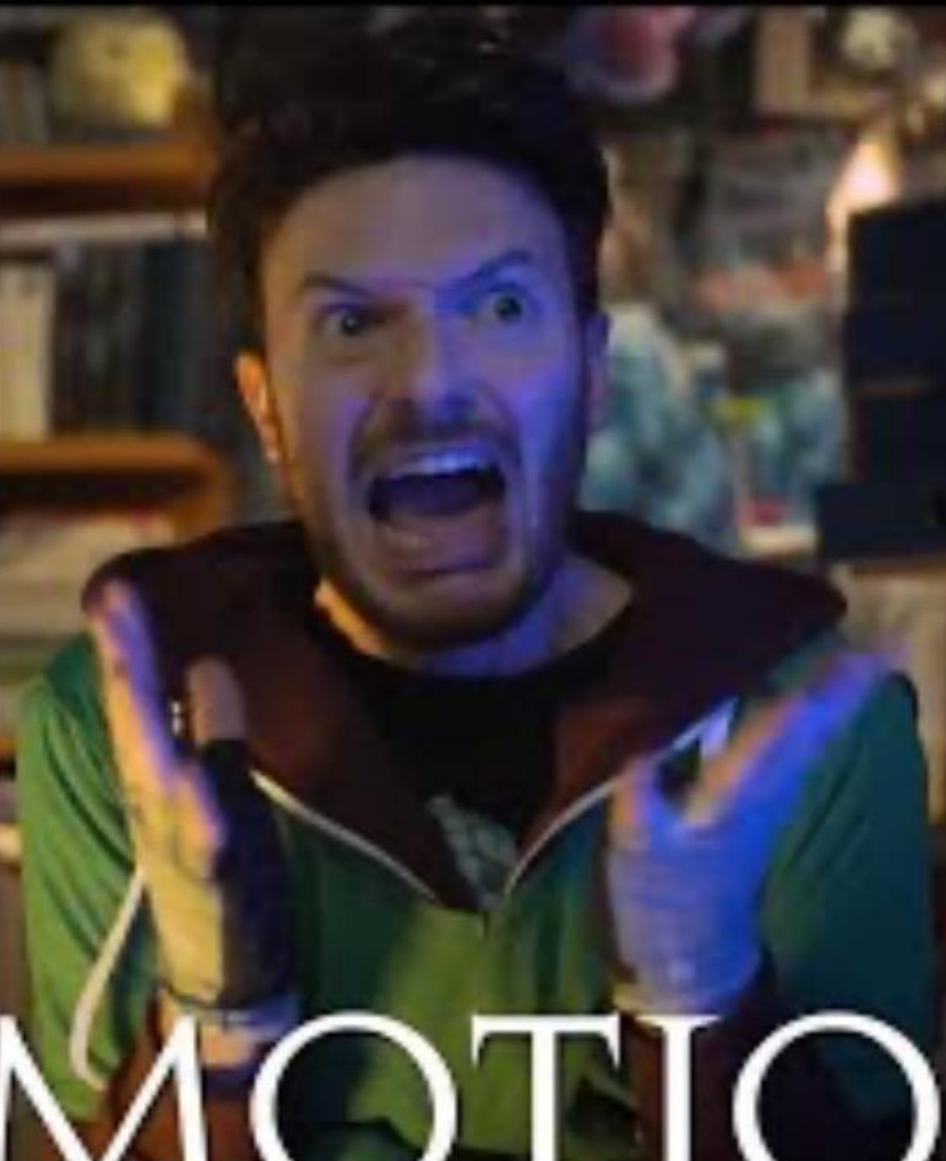
La tristesse

La surprise

La colère



ET
TOUT LE
MONDE
s'en fout



- LES ÉMOTIONS -

Attitudes pratiques de l'écoute active

DISPONIBILITÉ : être pleinement présent.e avec la personne

SYNCHRONISATION:
s'ajuster à la communication
(donne confiance à l'autre)

CURIOSITÉ: savoir poser des questions

OUVERTURE: reformuler, vérifier ce que l'on a compris

Exercice pratique: écoute active



Selon la feuille d'une situation donnée, deux personnes se mettent en scène et la jouent.



Les autres participant.es de la classe observent la scène et retiennent des moments-clés de celle-ci.



Une fois la scène jouée, nous partageons les observations des participants, mais aussi des deux personnes ayant joué les rôles.

TYPES DE QUESTIONNEMENTS

NEUTRE

Que pensez-vous... ?
Comment avez-vous vécu... ?

Recueil d'informations

Validation d'informations

Est-ce que cela vous convient ?

OUVERTE

FERMÉE

Qu'est-ce qui vous convient ?
Pourquoi cela vous convient ?
Comment pensez-vous... ?

Orientation et stimulation de la réflexion

Manipulation

N'est-ce pas que j'ai eu raison de... ?

ORIENTÉE

**QU'EST CE QUI DETERMINE QUE L'ON EST UN
ACCOMPAGNANT ADÉQUAT ?**

LES « PLUS »

- **Cultiver une écoute active**
- **Eviter au maximum le « faire à la place »**
- **Croire en « l'Autre », en ce qu'il fait**
- **Traiter « l'Autre » en adulte**
- **Stimuler « l'Autre » à ce qu'il fasse lui-même**
- **Laisser la place à la propre décision de « l'Autre »**



QU'EST CE QUI DETERMINE QUE L'ON EST UN ACCOMPAGNANT INADÉQUAT ?

LES « MOINS »

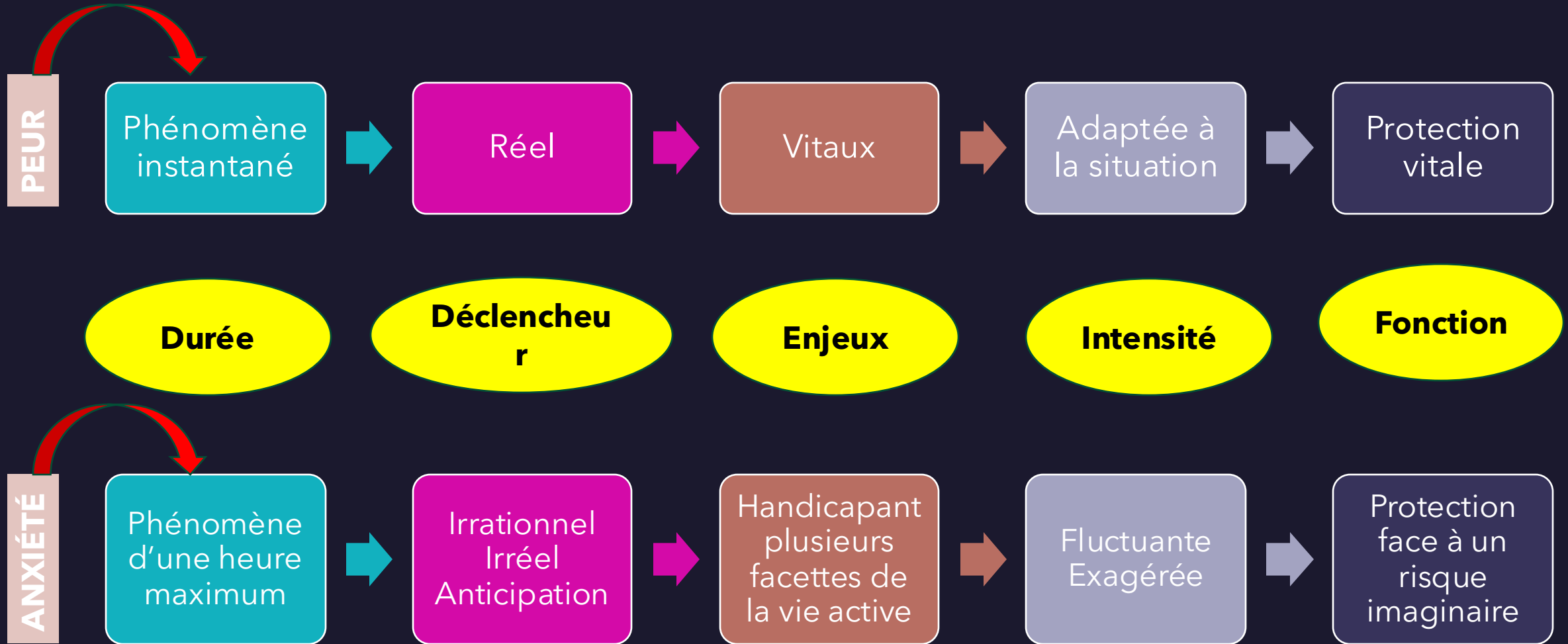
- Prendre souvent les décisions pour l'Autre
- Traiter l'Autre comme un enfant ou un bébé
- Ne pas entendre l'Autre
- Dire souvent ce que l'Autre doit faire
- Faire à la place de l'Autre
- Omettre la stimulation à l'action de l'Autre
- Toujours décider de quoi on va parler



Quel est mon rapport à la réalité ?

JE SAIS	JE COMPRENDS	JE CROIS	JE VEUX FAIRE
Données objectives	Décodage et analyse	Opinions et valeurs	Objectifs et stratégies
Aspects factuels Observations Recueil de données	Repères théoriques et pratiques Bilan Synthèse	Donner du sens Situer son intervention Se situer soi-même	Moyens Organisation Programme

Différence entre la peur et l'anxiété



Différentes postures

	Agressif	Passif	Passif-agressif	Manipulateur	Affirmé
Comportement	Arrogant, dominateur	Soumis, complexé	Critique, hypocrite	Cynique, passif ou agressif selon l'autre	Sûr de soi, authentique
Émotion dominante	Hostilité, colère	Peur, honte	Frustration, envie	Réprime toute émotion	Appropriée dans la situation
Posture corporelle	Rigide, tendue	Affaissée	Repliée sur soi	Affaissée ou dominatrice	Ouverte, équilibrée
Voix	Forte, ton sarcastique	Basse, crispée, hésitante	Plaintive, critique	Mielleuse ou forte selon l'autre	Assez forte et adaptée au message
Gestion de la relation	Écrase	S'écrase	Évite	Trompe	Visé le gagnant-gagnant