Enjeux relationnels

CITI – OCTOBRE 2026

Yvan Sjöstedt

La valeur de vos expériences

Être du métier -> le genre

Avoir du métier -> le style

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)

Les enjeux relationnels identifiables

Établissement de la confiance avec la personne accompagnée

Gestion des émotions

Équilibre entre proximité et distance professionnelle

Communication adaptée

Collaboration interprofessionnelle

Respect de la dignité et de l’autonomie (singularité, choix, rythme)

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

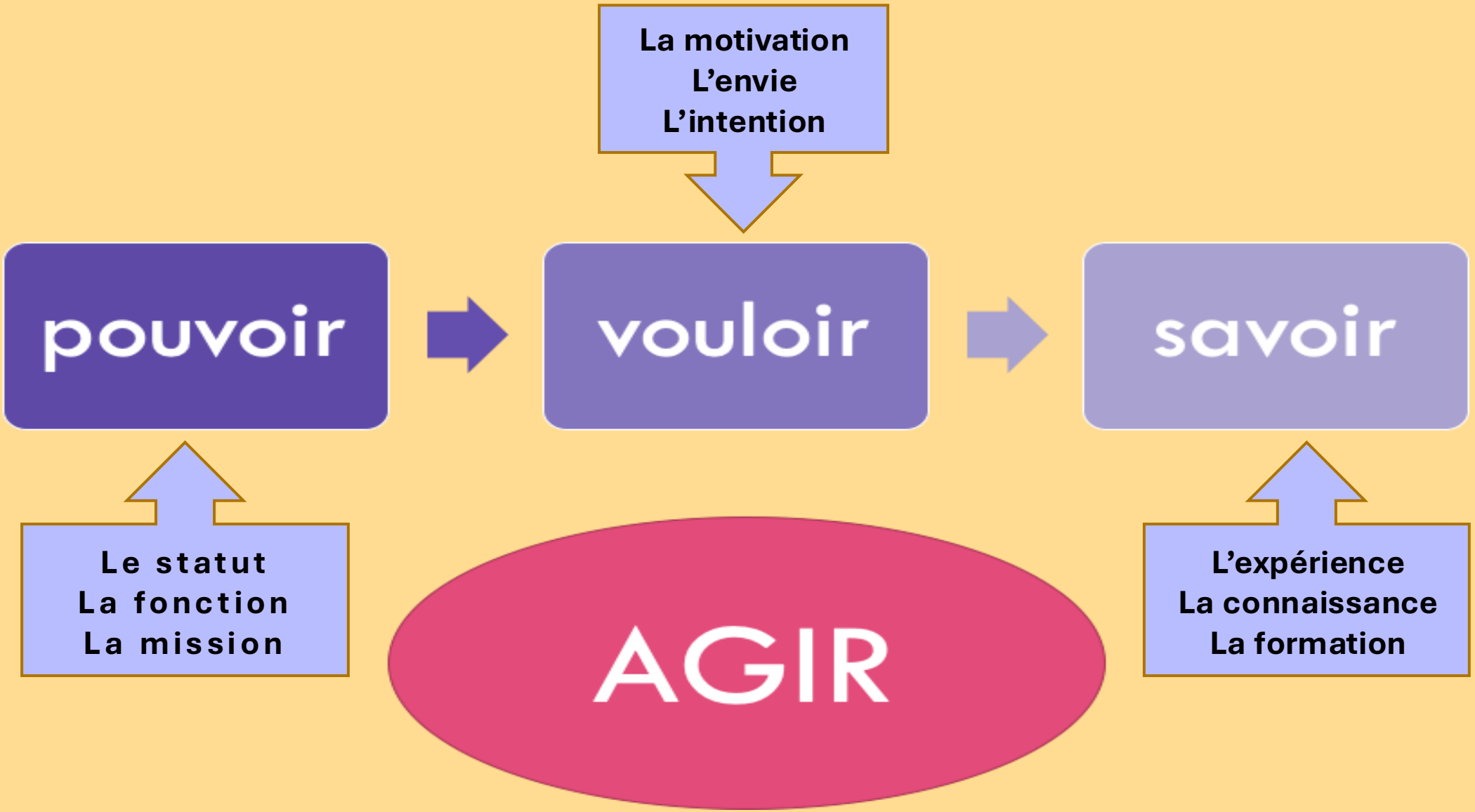
PRESCRIT

Ma fonction	Ce qui m’est demandé	Ce que je dois faire

RÉEL

Mon rôle	Ce que je fais	Comment je le fais

L’importance de la conscience de son agir réel



Le lien de confiance: exercice

Exercice en duo.

Selon la phrase tirée au sort, deux rôles sont à jouer.

Une personne joue le rôle que la phrase invite à jouer.

Durant 10 min. environ, l'écoutant.e questionne la situation.

Durant 10 min. environ, les rôles sont inversés.

Durant 10 min. environ les deux participant.es réfléchissent sur ce qui a favorisé ou freiné le lien de confiance.

Nous nous retrouvons ensuite pour échanger autour de cette expérience.

Naissance d’un lien de confiance: quelques pistes



Écoute active et bienveillante: écouter sans interrompre, montrer que l’on comprend et que l’on prend en compte ce qui est dit, verbalement et non-verbalement



Respect et non-jugement: accueillir la personne telle qu’elle est, valoriser ses compétences et son vécu

Naissance d’un lien de confiance: quelques pistes



Disponibilité et présence: être présent physiquement et émotionnellement, montre que l’on est là pour accompagner et pas uniquement pour réaliser des tâches



Cohérence et fiabilité: tenir ses engagements, être constant dans ses paroles et ses actes (posture rassurante)

Naissance d’un lien de confiance: quelques pistes



Confidentialité: assurer cet aspect lors des échanges -> création d’un espace sécurisé pour s’exprimer librement



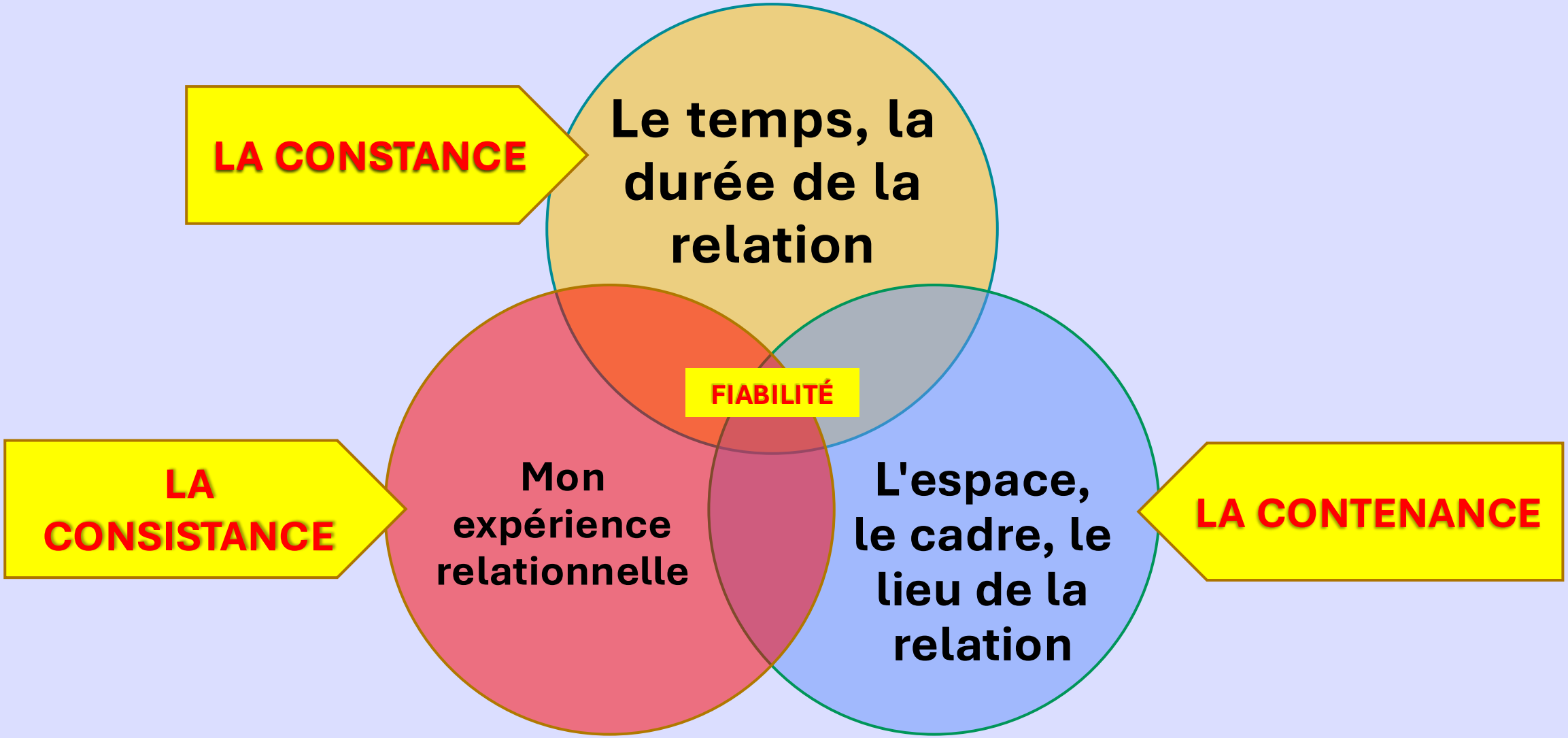
Adaptation au rythme de la personne: ne pas brusquer, respecter le tempo dans la construction du lien et de ses démarches

Naissance d’un lien de confiance: quelques pistes

Empathie sincère: se mettre à la place de l’autre sans pour autant fusionner, comprendre les besoins et émotions de la personne

Utilisation d’un langage clair et accessible: s’assurer que l’autre comprend, éviter le jargon ou les formulations complexes

LA FIABILITÉ (Xavier Bouchereau)



Situations émotionnelles significatives

Limites et frontières professionnelles : flou entre vie personnelle et professionnelle

Histoire traumatique et déclencheurs: certains sujets ou gestes peuvent raviver des traumatismes

Confidentialité et confiance dans le partage: crainte de divulgation limitant l'expression

Variabilité émotionnelle et imprévisibilité: changements rapides d'humeur demandant de la flexibilité

Situations émotionnelles significatives

Stigmatisation et honte: la peur du jugement qui empêche l'expression authentique

Communication verbale et non-verbale: incohérence entre paroles et gestes peuvent créer de l'incompréhension

Communication de mauvaises nouvelles: annonce difficile pouvant provoquer une grande émotion

Émotions liées à la fin d'accompagnement: séparation pouvant réactiver abandon ou rupture

Les principales émotions

- La joie
- La peur
- Le dégoût
- La tristesse
- La surprise
- La colère

Partage en duo autour du stress

20 minutes

À votre partenaire, racontez un 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 un stress

Écoutez ce qui est dit, réagissez, questionnez


...JE VOUS ÉCOUTE, JE VOUS COMPRENDS, VOUS ME TOUCHEZ BEAUCOUP...
...SI JE NE PLEURE PAS, C'EST UNIQUEMENT PARCE QUE JE SUIS UN PROFESSIONNEL !

Mix&Remix



Mix&Remix

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»

En résumé, pour pratiquer l'empathie:

Inadéquat	Adéquat
Se centrer sur le problème posé	Se centrer sur la personne
Rester sur le registre relationnel	Aborder le registre émotionnel
Juger les réactions émotionnelles	Explorer les raisons des réactions émotionnelles
Évacuer les signes faibles d'une émotion	Creuser le moindre signe et en tenir compte

Les mots en «pathie»

- Empathie
- Sympathie
- Apathie
- Antipathie
- …

COMPASSION

du latin: compassio,
« fait de souffrir avec »

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

Recommandations pour une proximité adéquate:

Conscience de soi: mes limites, mes émotions et mes réactions

Établir des limites claires: professionnelles, disponibilité, sujets choisis

Empathie sans fusion: éviter de se laisser submerger, écoute active

Objectifs professionnels: rester sur le soutien, l'accompagnement, éviter de vouloir résoudre à la place de...

Recommandations pour une proximité adéquate:

Supervision et soutien: participer à des séances de supervision favorise la gestion de la distance professionnelle

Formation continue: se former régulièrement aux meilleures pratiques enrichit les compétences

Auto-soin: prendre soin de soi-même afin d'éviter l'épuisement professionnel -> activités extérieures au travail

Différentes attitudes existantes

ATTITUDES	Agressive	Passive	Passive-agressive	Manipulatrice	Affirmée
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 l'autre	S'écrase face à l'autre	Évite l'autre	Trompe l'autre	**Vise le gagnant-gagnant**

Lâcher-prise…

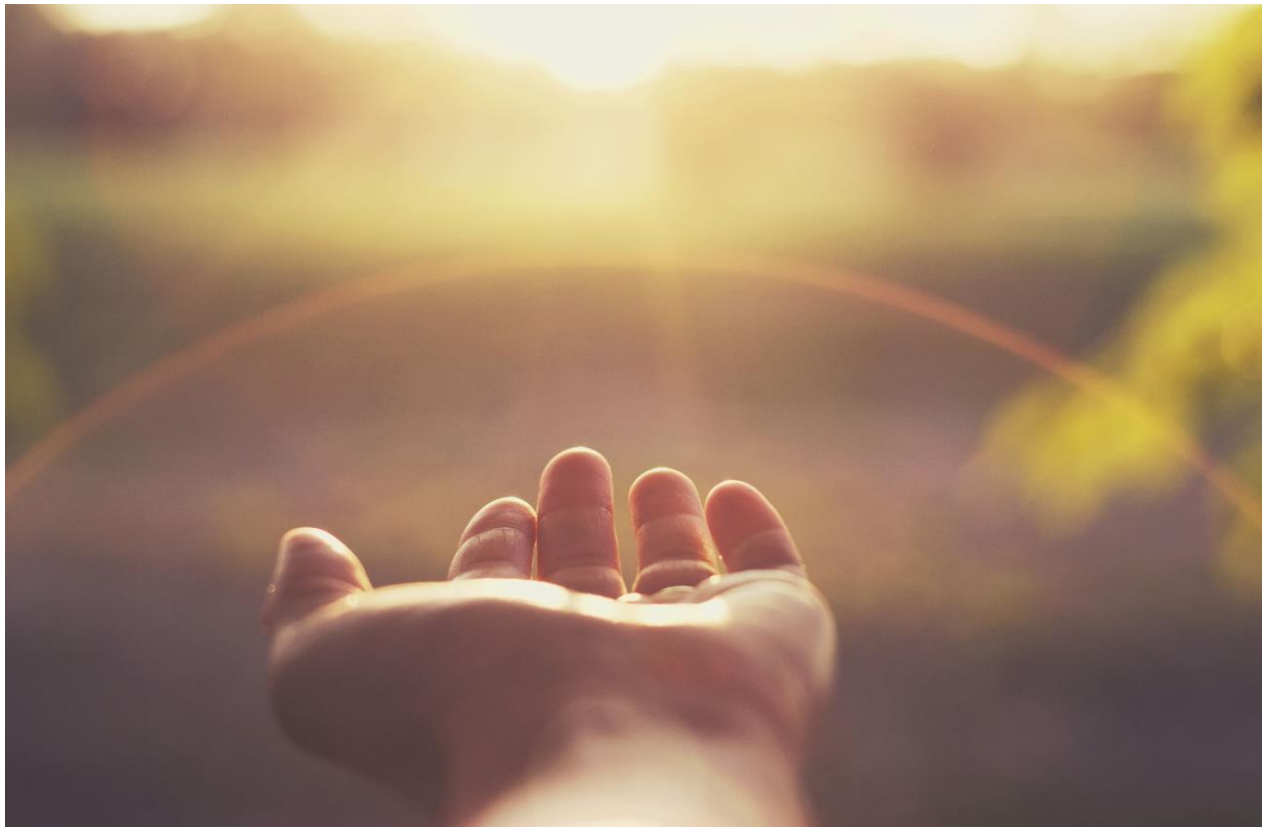
Qu’est-ce qui m’appartient ?

- 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

LA RELATION: ENTRE POUVOIR ET DÉPENDANCE

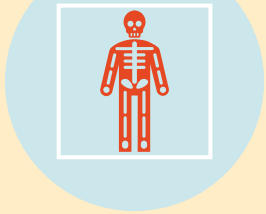


L’importance de bien connaître ses attentes

Nous avons des attentes conscientes ou inconscientes

Satisfaction VS frustration

Des projections



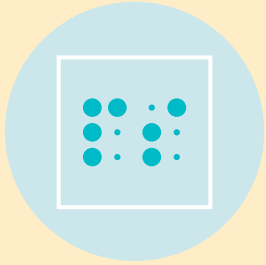
« Il va s’en sortir car je veux qu’il s’en sorte »

Des identifications



« Il a vécu les mêmes choses que moi »

Des transferts



« Il souffre tellement que je souffre aussi »

Abus physique : coups, tapotements violents, utilisation inappropriée de la force, contention illégitime.
Maltraitance psychologique : humilier, rabaisser, menacer, négligence émotionnelle, intimidation.
Abus sexuel : attouchements, rapport sexuel non consenti, propos ou comportements à caractère sexuel inappropriés.
Exploitation financière : vol, détournement d'argent ou d'effets personnels, pression pour signer des documents, manipulation pour obtenir des biens.
Violation de la vie privée et de la confidentialité : divulgation d'informations médicales ou personnelles, fouilles, surveillance non autorisée.
Privation de liberté et isolement : interdire les visites, empêcher une personne de sortir, séquestration ou isolement social.

Médiation ou imposition de choix sans consentement : décisions prises sans information ou consentement éclairé (soins, traitements, placements).
Surmédicalisation ou mésusage des médicaments : donner des médicaments pour calmer ou contrôler plutôt que pour soigner, administrer sans autorisation.
Usage inadapté ou excessif de la contention physique ou chimique.
Favoritisme et discrimination : traitement inégal, marginalisation, racisme, sexisme, ableisme.
Infantilisation et perte d'autonomie : prendre des décisions à la place de la personne de façon non nécessaire, négliger ses capacités et besoins d'autonomie.
Brouillage des limites professionnelles : relations personnelles ou sexuelles avec la personne accompagnée, échanges de faveurs, collusion familiale.
Négligence active ou passive : manque d'hygiène, alimentation insuffisante, absence de soins, non-respect des protocoles de sécurité.

Non-respect des droits et de la dignité : humiliation publique, moqueries, usage d'un langage dégradant.
Pression ou coercition pour obtenir conformité (menaces de retrait d'aide, chantage affectif).
Manipulation affective : culpabilisation, chantage émotionnel, instrumentalisation de la dépendance.
Falsification de documents : altération de dossiers, minoration d'incidents, non-reporting d'événements.
Collusion avec d'autres professionnels ou proches pour camoufler des abus.
Abus institutionnel ou systémique : conditions de travail qui favorisent la maltraitance (sous-effectif, protocole inadapté, culture du silence).
Refus d'accès à des ressources ou refus d'accompagner vers l'autonomie (blocage d'aides, formation, loisirs).
Non-prise en compte des plaintes : intimidations pour dissuader de signaler, procédures internes inefficaces.

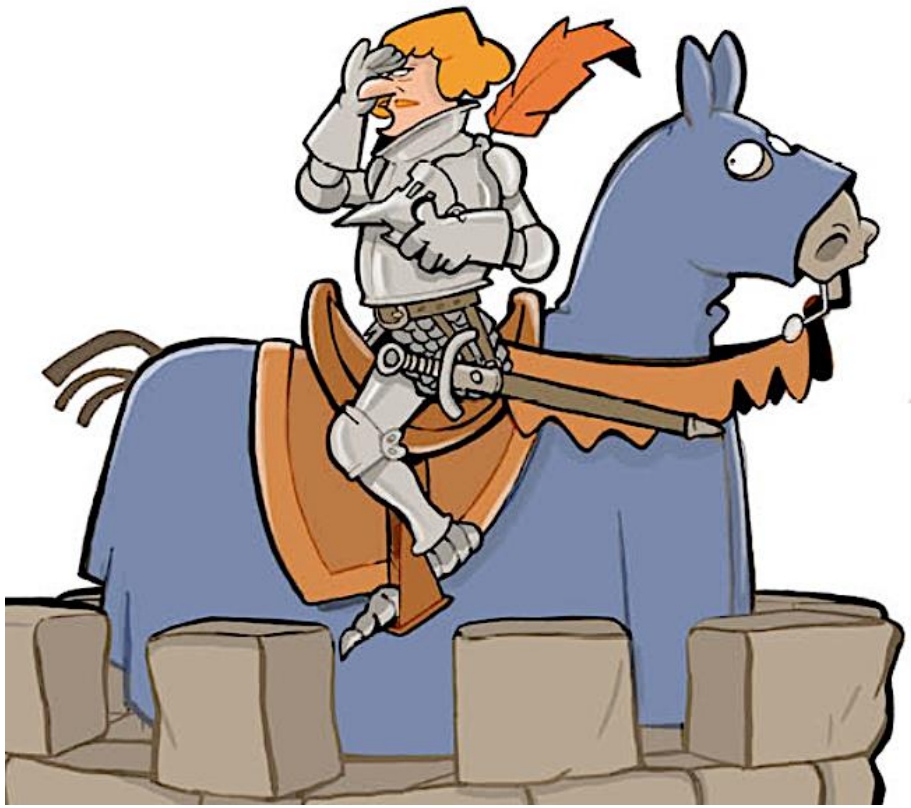
Signes d’alerte chez la personne accompagnée :

- blessures inexpliquées, changements de comportement (retrait, anxiété, dépression), peur envers un personnel précis, perte soudaine d’argent ou d’effets personnels, isolement progressif, régression fonctionnelle, plaintes non prises au sérieux.

Mesures de prévention et actions recommandées :

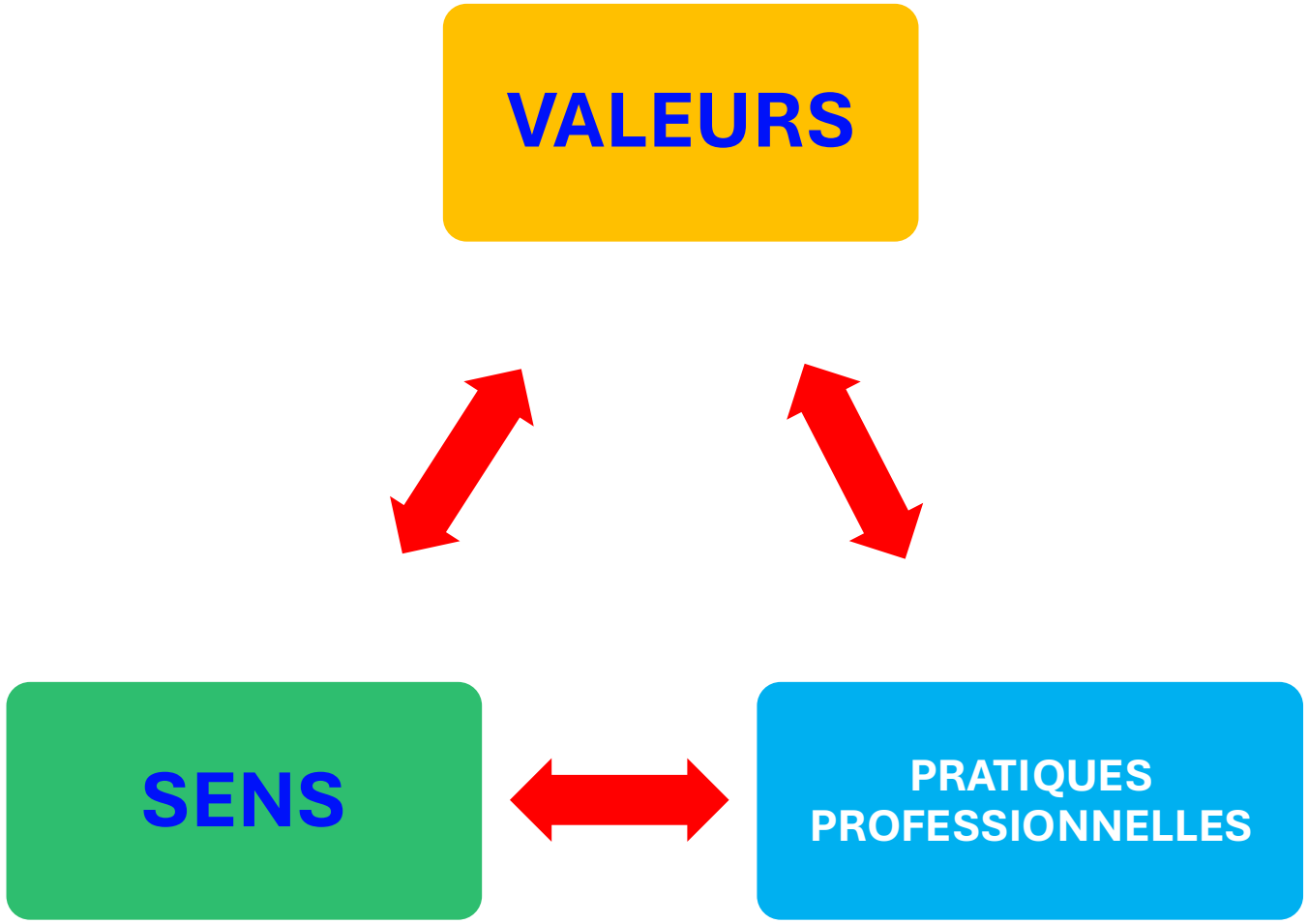
- formation régulière, supervision et évaluation des pratiques ; codes de déontologie et chartes claires ; procédures de signalement accessibles et protégées (whistleblower) ; contrôles et audits externes ; respect strict du consentement et de la confidentialité ; implication et information des personnes accompagnées et de leurs proches ; recrutement et vérifications des antécédents ; gestion du risque liée à la contention et aux médicaments ; soutien aux professionnels pour prévenir le burnout.

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

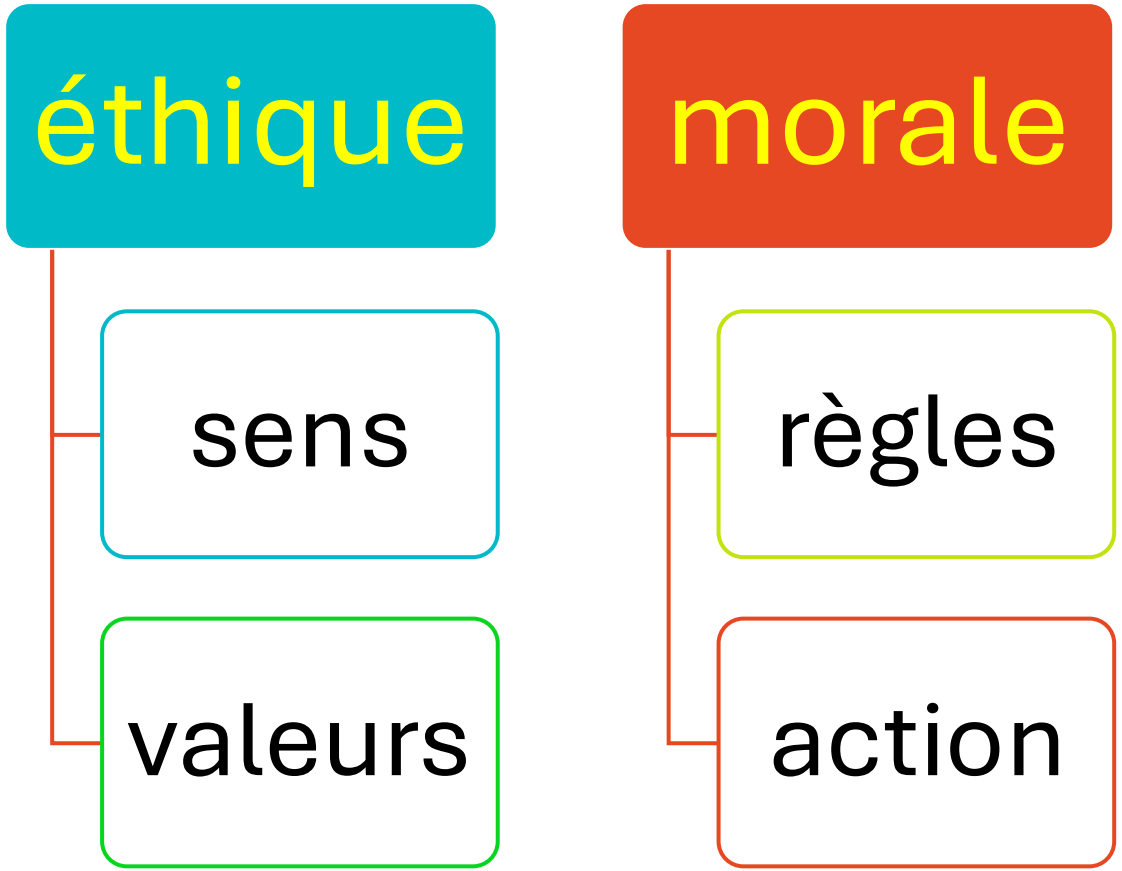
La fonction des valeurs



Vos pratiques professionnelles portent l'empreinte de vos valeurs.

ET

Vos valeurs donnent un sens à votre pratique professionnelle



Quel sens je donne à ma pratique et que dois-je faire ?

Pierre-Paul Parent et Pierre Fortin, Le souci éthique dans les pratiques professionnelles, Guide de formation, L'Harmattan 2004

LES SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

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 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.

Je me soucie des autres



Bienveillance

Se sentir responsable du confort, de la santé, de la sécurité et de la dignité d'une personne

Message reçu!



Communication

Utiliser un style, un ton et une terminologie adaptés à la personne et aux circonstances.

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 contribuant 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 démontrer 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.

Henri Boudreault Ph. D. © 2020

Exercice jeu de rôle : écoute active

Vous accompagnez chaque jour des personnes en situation de handicap pour des transports et avez aujourd'hui pour mission d'amener chez son médecin, une personne âgée venant d'être opérée de la hanche. Elle ne peut donc se déplacer sur de longs trajets sans une aide à sa mobilité.

Une fois installée dans le fauteuil roulant, elle commence à râler. Elle est inquiète, elle dit qu'elle craint de tomber et elle dit aussi qu'elle est mal assise. Elle devient peu à peu agressive. Elle demande plein de renseignements et questionne dans tous les sens…

Attitudes pratiques de l'écoute active

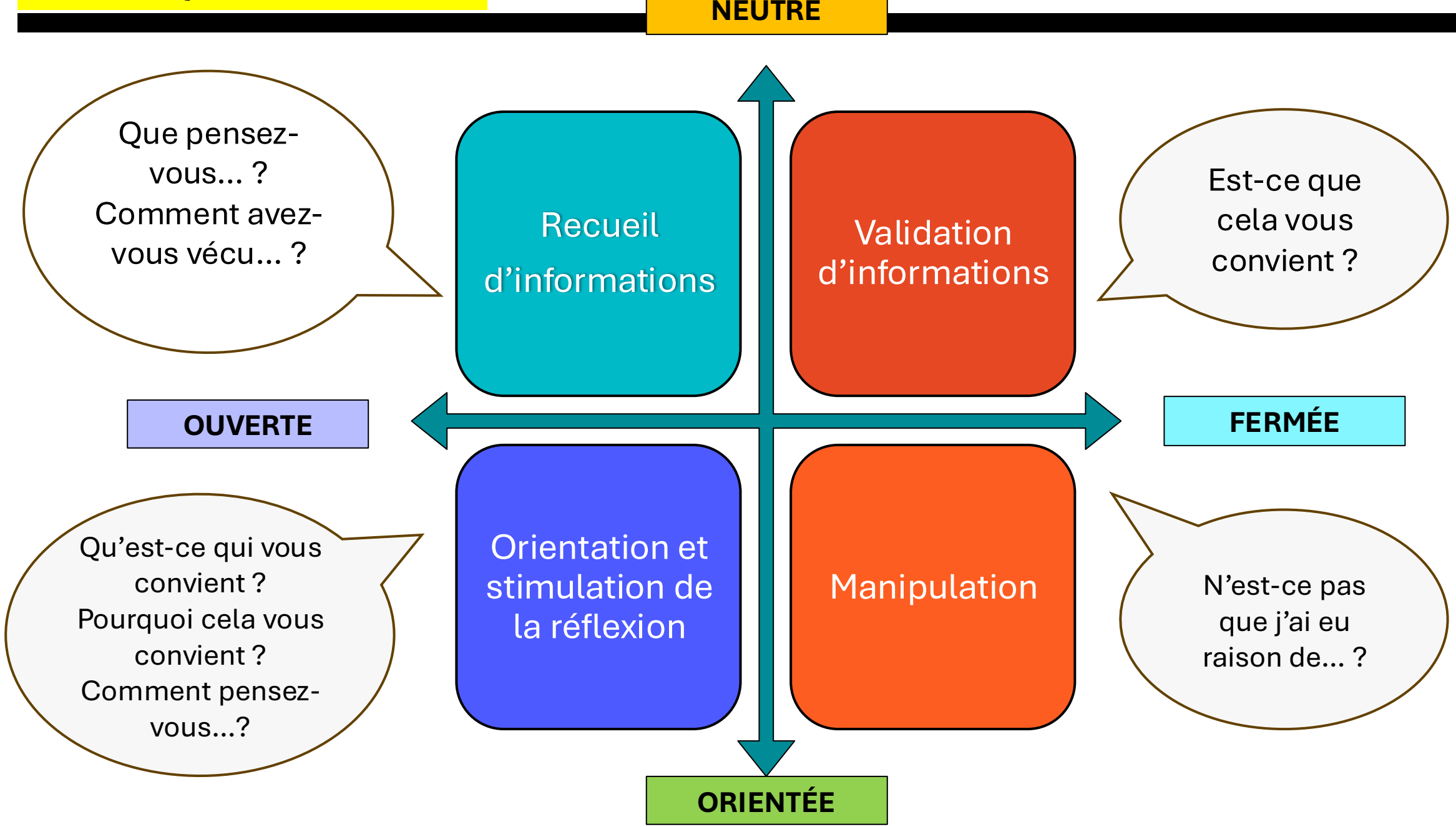
DISPONIBILITÉ : être pleinement présent.e avec la personne

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

CURIOSITÉ: savoir poser des questions

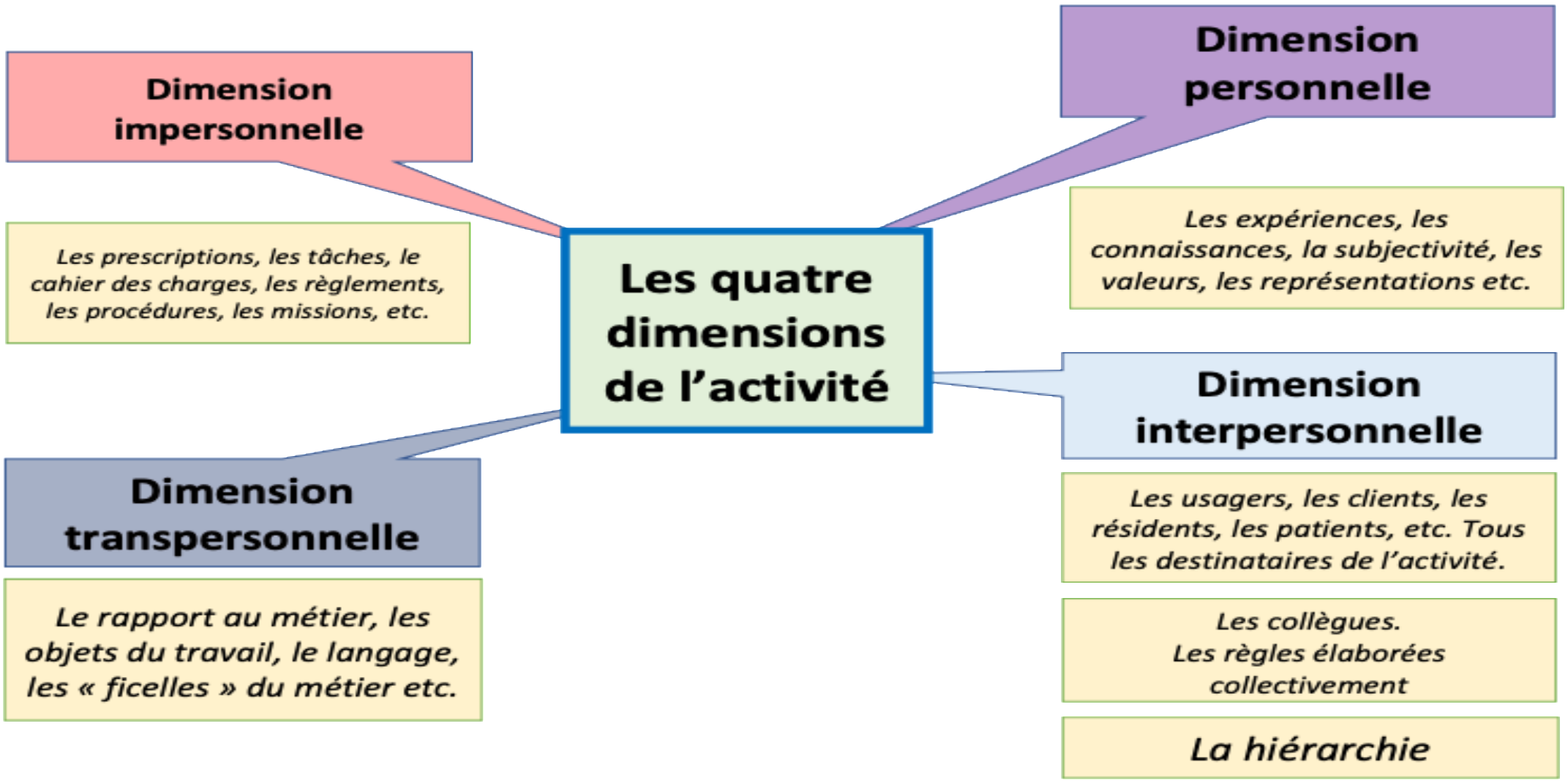
OUVERTURE: reformuler, vérifier ce que l'on a compris

TYPES DE QUESTIONNEMENTS



Types d’intervention

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


Dimension impersonnelle
Les prescriptions, les tâches, le cahier des charges, les règlements, les procédures, les missions, etc.
Dimension personnelle
Les expériences, les connaissances, la subjectivité, les valeurs, les représentations etc.
Les quatre dimensions de l'activité
Dimension transpersonnelle
Le rapport au métier, les objets du travail, le langage, les « ficelles » du métier etc.
Dimension interpersonnelle
Les usagers, les clients, les résidents, les patients, etc. Tous les destinataires de l'activité.
Les collègues.
Les règles élaborées collectivement
La hiérarchie

Yves Clot

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 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

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

Sécurisation repère

Répercussions sur la personne aidée

Co-construire du sens, relier

Effets d’une posture relationnelle

Positions, places

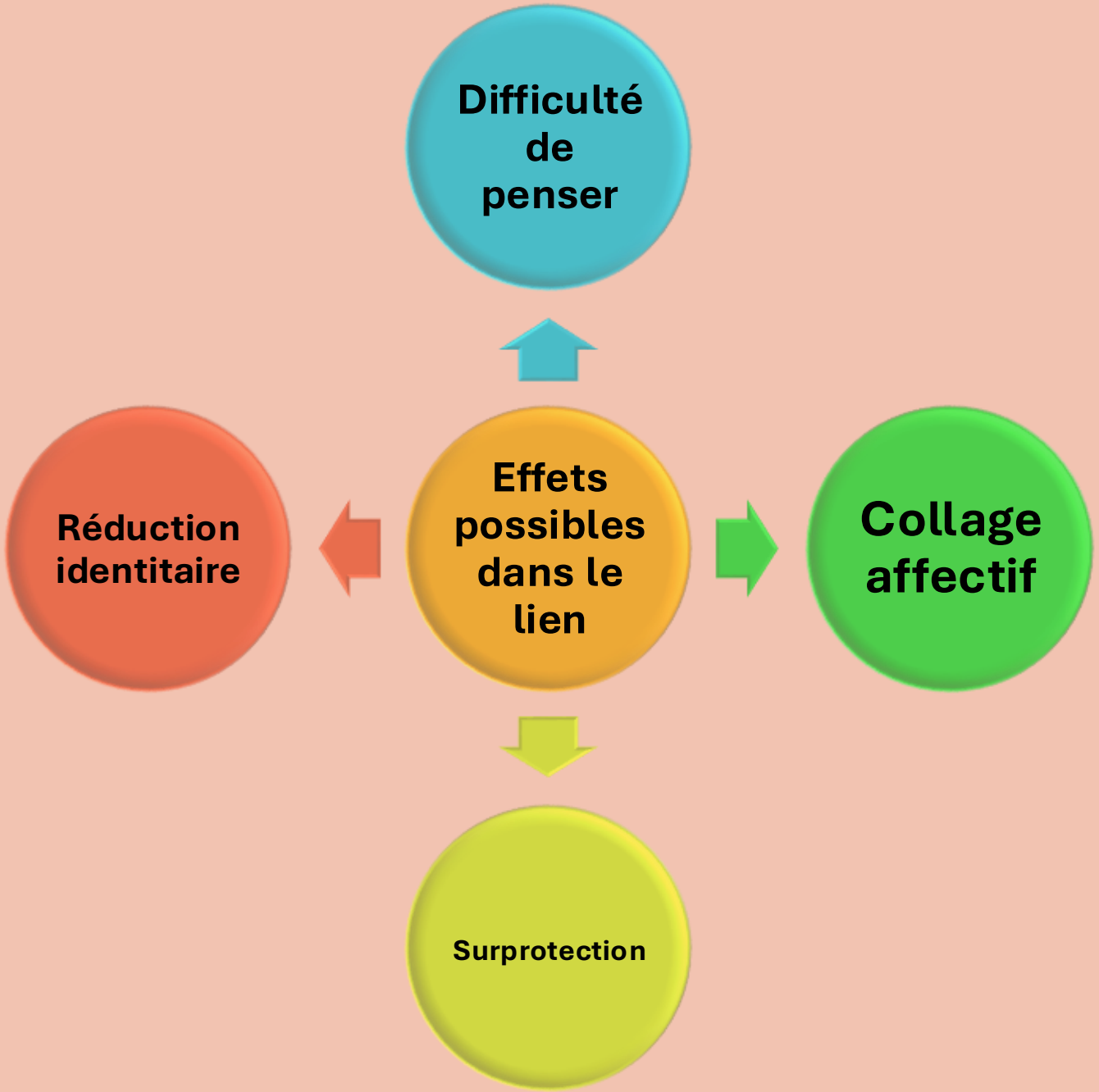
Maintenir la relation malgré les tentatives de rupture

Autonomisation pouvoir d’agir

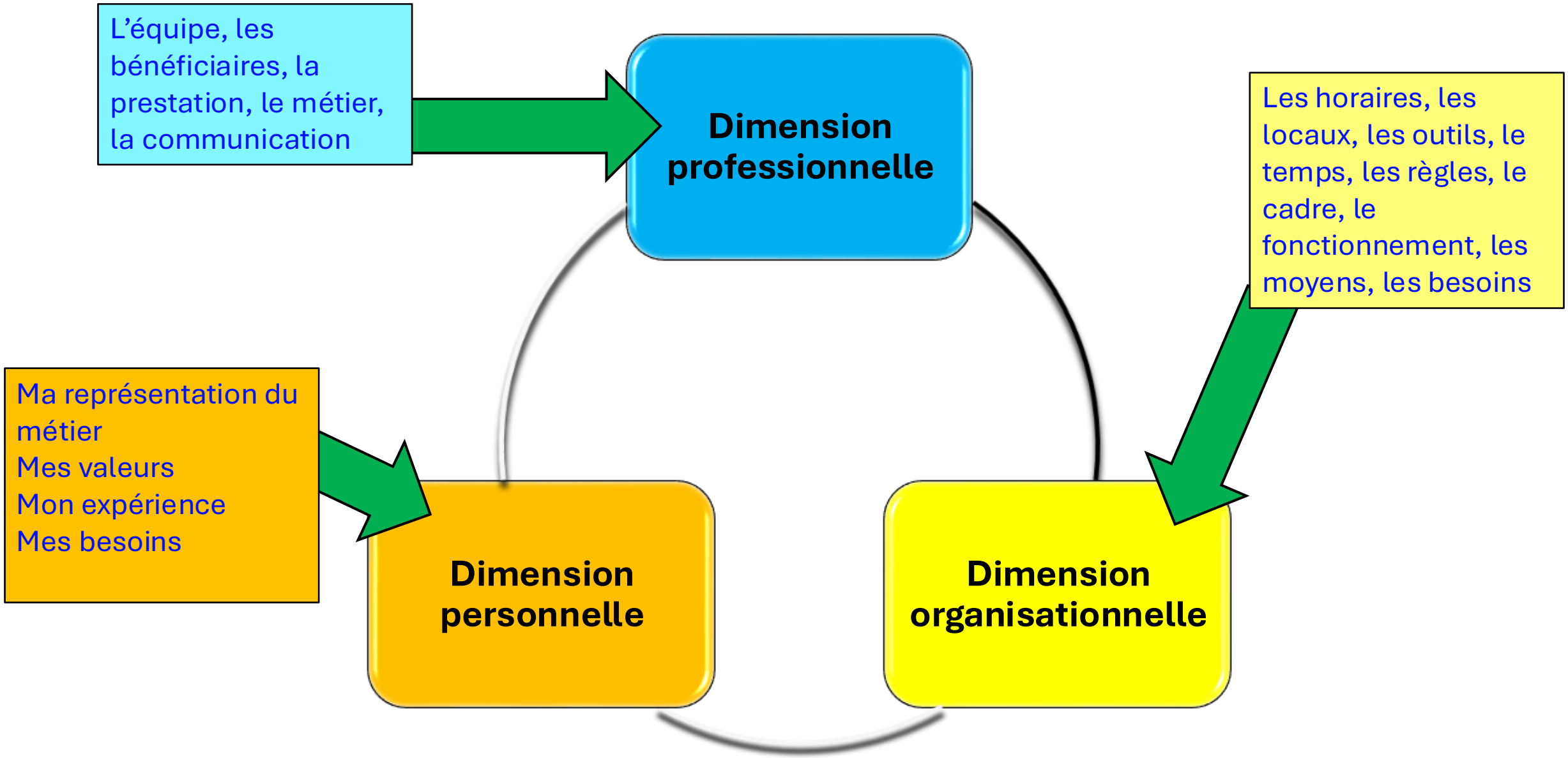
Gestion, frustration

Oser être source de frustration et de colère

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



Ma marge de manœuvre



Collaboration interprofessionnelle

On ne peut pas tout, tout.e seul.e

Un relais indispensable

L’intelligence collective

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