
Enjeux relationnels

CITI – AVRIL 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

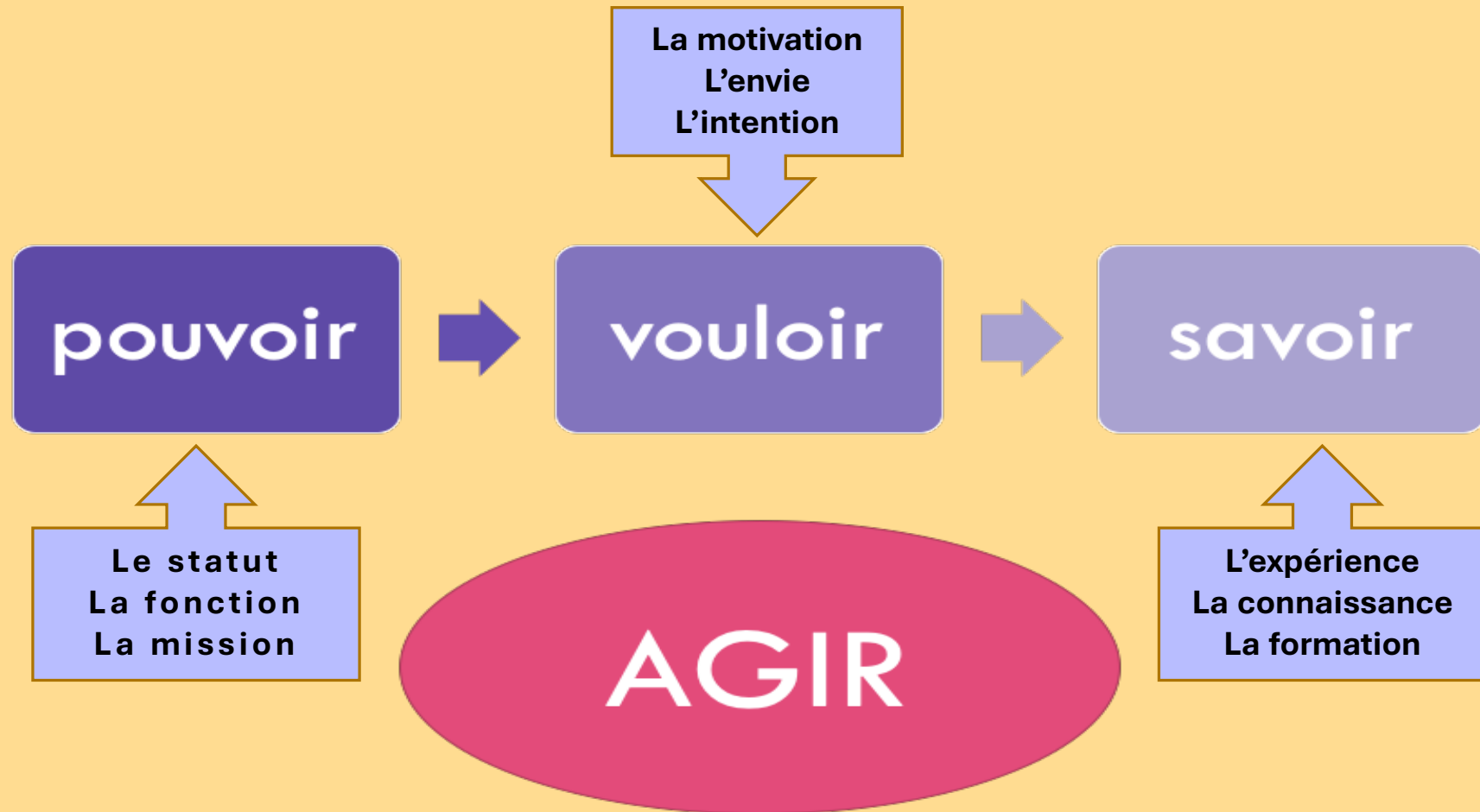
RÉEL

Mon rôle

Ce que je
fais

Comment
je le fais

L'importance de la conscience de son agir réel



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



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

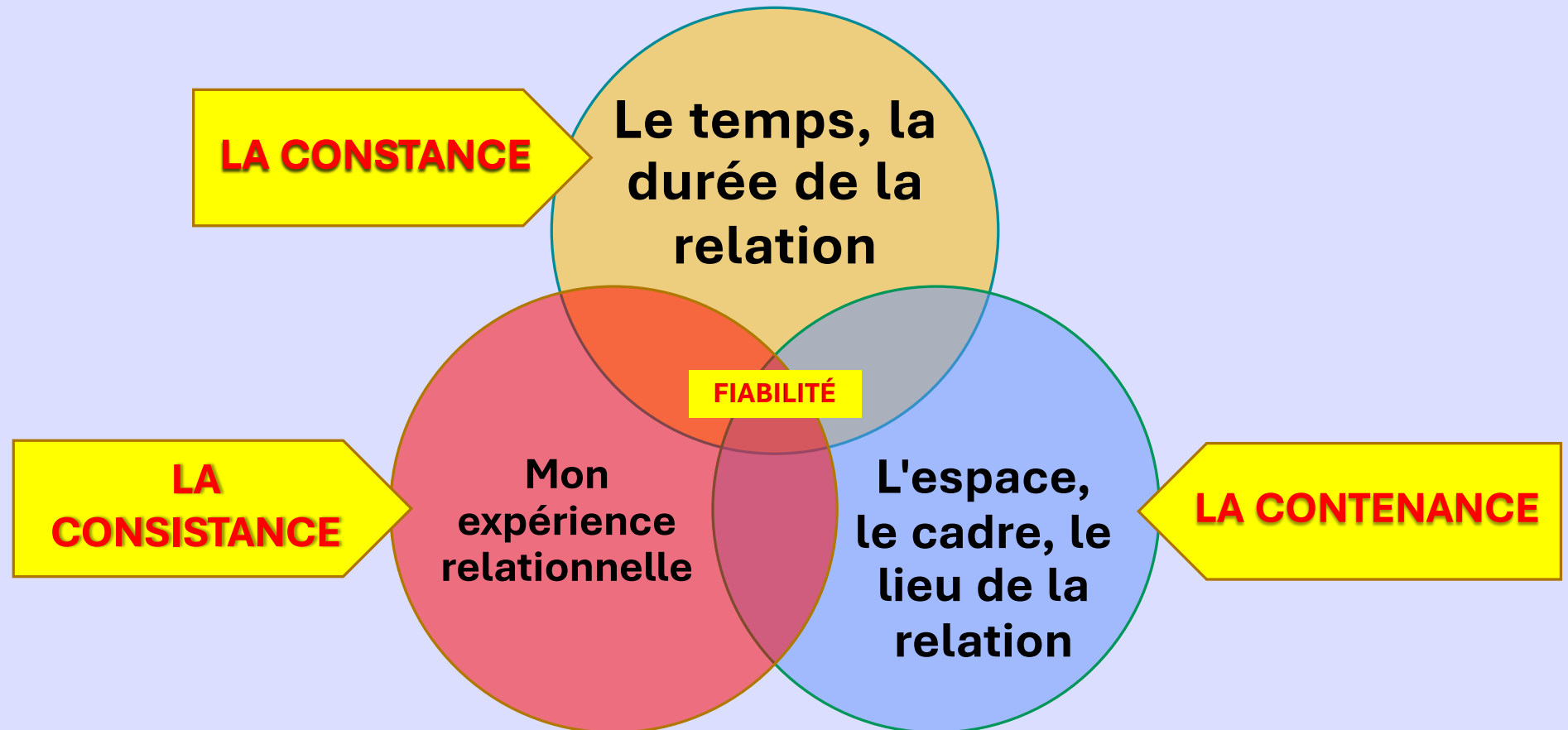


Empathie sincère: se mettre à la place de l'autre sans pour autant fusionner, comprendre les besoins et émotions de la personne



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

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

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

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

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

**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

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	Visé 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

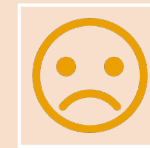
LA RELATION: ENTRE POUVOIR ET DÉPENDANCE



**L'importance de
bien connaître ses
attentes**



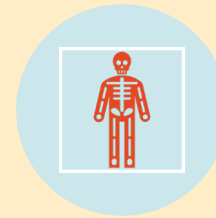
**Nous avons des
attentes
conscientes ou
inconscientes**



**Satisfaction VS
frustration**



Des projections



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



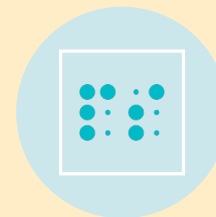
**Des
identifications**



***« 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 inexplicables, 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 :

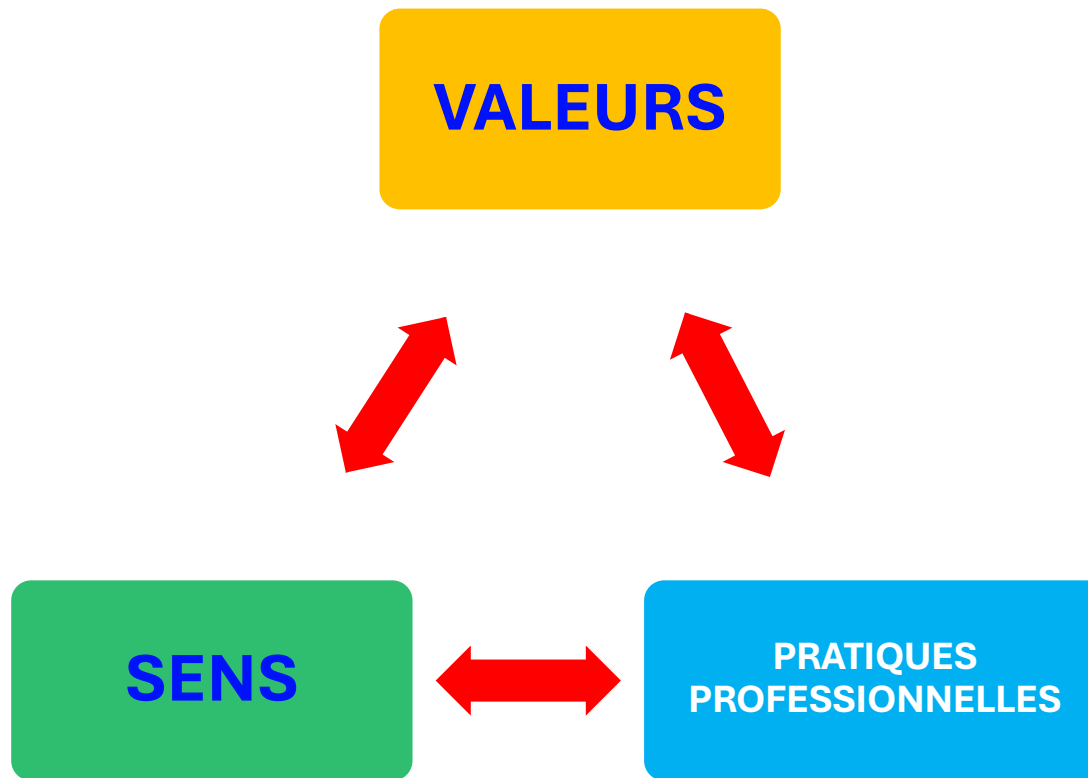
- formation régulière, supervision et évaluation des pratiques ; codes de déontologie et chartes claires ; procédures de signalement accessibles et protégées (whistleblower) ; contrôles et audits externes ; respect strict du consentement et de la confidentialité ; implication et information des personnes 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

éthique

sens

valeurs

morale

règles

action

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

LES SAVOIR-ÊTRE PROFESSIONNELS

<p>Je suis curieux de ma profession</p> <p>Audace</p> <p>INTRODUIRE DES IDÉES, DES PRATIQUES, DES RESSOURCES INHABITUELLES POUR L'AVANCEMENT DE SON TRAVAIL OU DE CELUI DES AUTRES.</p> 	<p>Je mène ma barque</p> <p>Autonomie</p> <p>SE PRENDRE EN CHARGE, SELON SES RESPONSABILITÉS, DE FAÇON À POSER DES ACTIONS AU MOMENT OPPORTUN DANS UN CONTEXTE DÉTERMINÉ.</p> 	<p>J'écoute les opinions des autres</p> <p>Assertivité</p> <p>CAPACITÉ DE S'EXPRIMER ET À DÉFENDRE SES IDÉES SANS DÉNIGRER CELLES DES AUTRES</p> 	<p>Je suis fidèle au poste</p> <p>Assiduité</p> <p>PRÉSENCE ACTIVE RÉGULIÈRE ET SOUTENUE À L'ENDROIT OÙ L'ON A DES OBLIGATIONS À REMPLIR.</p> 
<p>Je résous des problèmes</p> <p>Débrouillardise</p> <p>RÉUSSIR À RÉSOUDRE UN PROBLÈME NOUVEAU ET IMPRÉVU EN UTILISANT SES PROPRES MOYENS CONFORMÉMENT AUX RÈGLES DE LA FONCTION DE TRAVAIL.</p> 	<p>J'atteins mes objectifs</p> <p>Efficacité</p> <p>RÉALISER SON TRAVAIL SELON LES ATTENTES EXPRIMÉES DE TEMPS, DE QUANTITÉ OU DE QUALITÉ.</p> 	<p>Je me soucie des autres</p> <p>Bienveillance</p> <p>SE SENTIR RESPONSABLE DU CONFORT, DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE LA DIGNITÉ D'UNE PERSONNE</p> 	<p>Message reçu!</p> <p>Communication</p> <p>UTILISER UN STYLE, UN TON ET UNE TERMINOLOGIE ADAPTÉS À LA PERSONNE ET AUX CIRCONSTANCES.</p> 
<p>Je suis fidèle aux valeurs de mon métier</p> <p>Intégrité</p> <p>RÉALISER SON TRAVAIL SANS VOULOIR TROMPER, ABUSER, LÉSER OU BLESSER LES AUTRES.</p> 	<p>Je tranche</p> <p>Jugement</p> <p>DÉCIDER, FACE À UN ENSEMBLE DE FAITS, DES ACTIONS APPROPRIÉES À POSER.</p> 	<p>Un pour tous, tous pour un</p> <p>Esprit d'équipe</p> <p>TRAVAILLER AVEC LES AUTRES DE MANIÈRE SOLIDAIRE EN CONTRIBUTANT AU TRAVAIL DE L'ÉQUIPE PAR SES IDÉES ET SES EFFORTS..</p> 	<p>J'ose être proactif</p> <p>Initiative</p> <p>PROPOSER OU ENTREPRENDRE UN TRAVAIL, SOIT POUR SON ACCOMPLISSEMENT OU SON AVANCEMENT, ET EN JUGER LA QUALITÉ CONFORMÉMENT AUX RÈGLES DE LA PROFESSION.</p> 
<p>Je planifie, prépare et organise mon travail</p> <p>Organisation</p> <p>PRÉPARER SON TRAVAIL DE FAÇON À SATISFAIRE LES EXIGENCES DE QUALITÉ, D'EFFICACITÉ ET D'ÉCHÉANCIER.</p> 	<p>Je garde mon sang -froid</p> <p>Patience</p> <p>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.</p> 	<p>J'ai le « look » du métier</p> <p>Maintien</p> <p>ADOPTER LA TENUE GÉNÉRALE, LES COMPORTEMENTS ET LE LANGAGE CONFORMES AUX RÈGLES DE LA PROFESSION.</p> 	<p>J'accepte les commentaires</p> <p>Maturité</p> <p>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.</p> 
<p>J'anticipe les conséquences de mon travail</p> <p>Prévenance</p> <p>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.</p> 	<p>Je me protège et je protège les autres</p> <p>Protection</p> <p>REPÉRER LES RISQUES D'UNE SITUATION DE TRAVAIL ET ADOPTER LES MESURES APPROPRIÉES POUR SA SANTÉ, SA SÉCURITÉ ET CELLE DES AUTRES.</p> 	<p>Je termine mon travail</p> <p>Persévérance</p> <p>FOURNIR L'EFFORT NÉCESSAIRE AFIN DE TERMINER ET DE RÉUSSIR LE TRAVAIL DEMANDÉ.</p> 	<p>Je me mets au diapason</p> <p>Polyvalence</p> <p>ACCOMPLIR DES TÂCHES DIVERSES DANS DES DOMAINES ET CONTEXTES VARIÉS.</p> 
<p>J'anticipe les conséquences de mon travail</p> <p>Prévenance</p> <p>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.</p> 	<p>Je me protège et je protège les autres</p> <p>Protection</p> <p>REPÉRER LES RISQUES D'UNE SITUATION DE TRAVAIL ET ADOPTER LES MESURES APPROPRIÉES POUR SA SANTÉ, SA SÉCURITÉ ET CELLE DES AUTRES.</p> 	<p>Je suis concentré sur ma tâche</p> <p>Vigilance</p> <p>OBSERVER AVEC ATTENTION ET DE FAÇON SOUTENUE LE DÉROULEMENT DE SES TÂCHES DE TRAVAIL DE FAÇON À EN CONTRÔLER LE RÉSULTAT ATTENDU.</p> 	<p>Je tiens compte des autres</p> <p>Respect</p> <p>DONNER DE LA VALEUR AUX PERSONNES, AUX CHOSSES ET AUX IDÉES QUE L'ON CÔTOIE, SELON LES CIRCONSTANCES, LORS DE LA RÉALISATION DE SES TÂCHES DANS UNE SITUATION DE TRAVAIL.</p> 

Attitudes pratiques de l'écoute active

DISPONIBILITÉ : être pleinement présent.e avec la personne

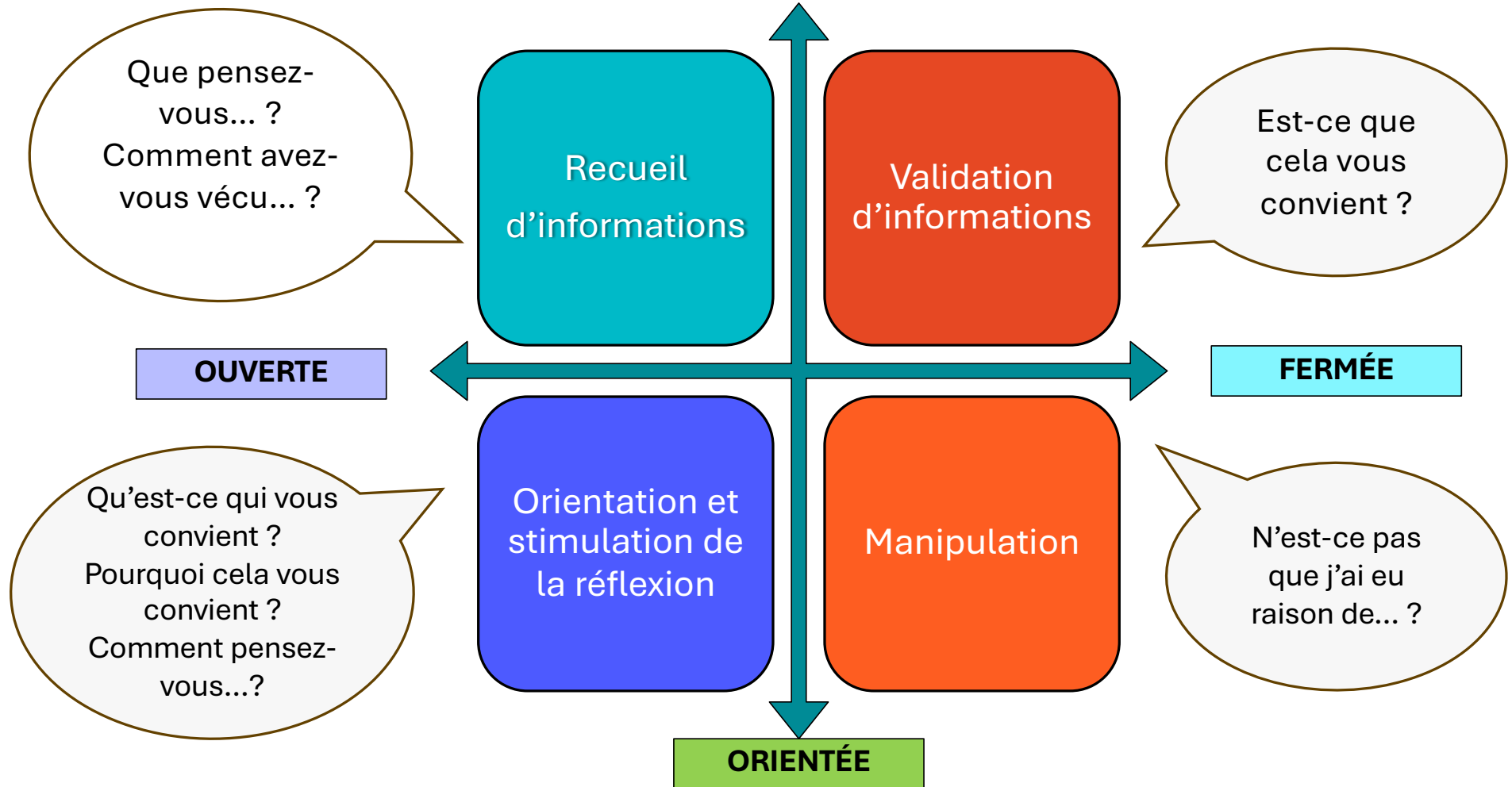
SYNCHRONISATION: s'ajuster à la communication (donne confiance à l'autre)

CURIOSITÉ: savoir poser des questions

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

TYPES DE QUESTIONNEMENTS

NEUTRE



OUVERTE

FERMÉE

ORIENTÉE

Types d'intervention



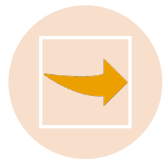
Spontanée



Planifiée



De prévention



De postvention



Précoce



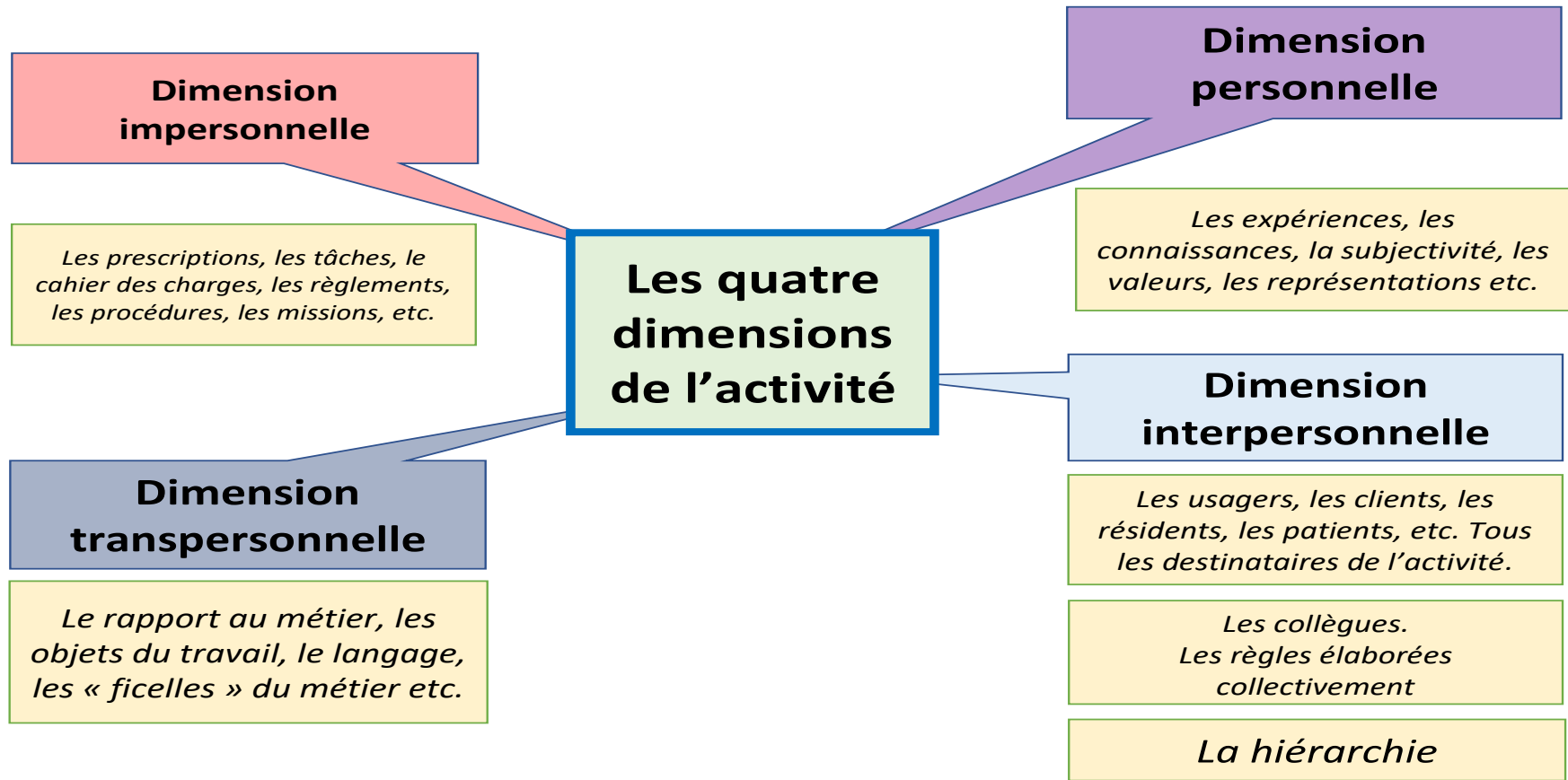
Informelle



De soutien
pédagogique



A court, moyen,
long terme



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

Répercussions sur la personne aidée

Sécurisation repère

Co-construire du sens, relier

Positions, places

Effets d'une posture relationnelle

Maintenir la relation malgré les tentatives de rupture

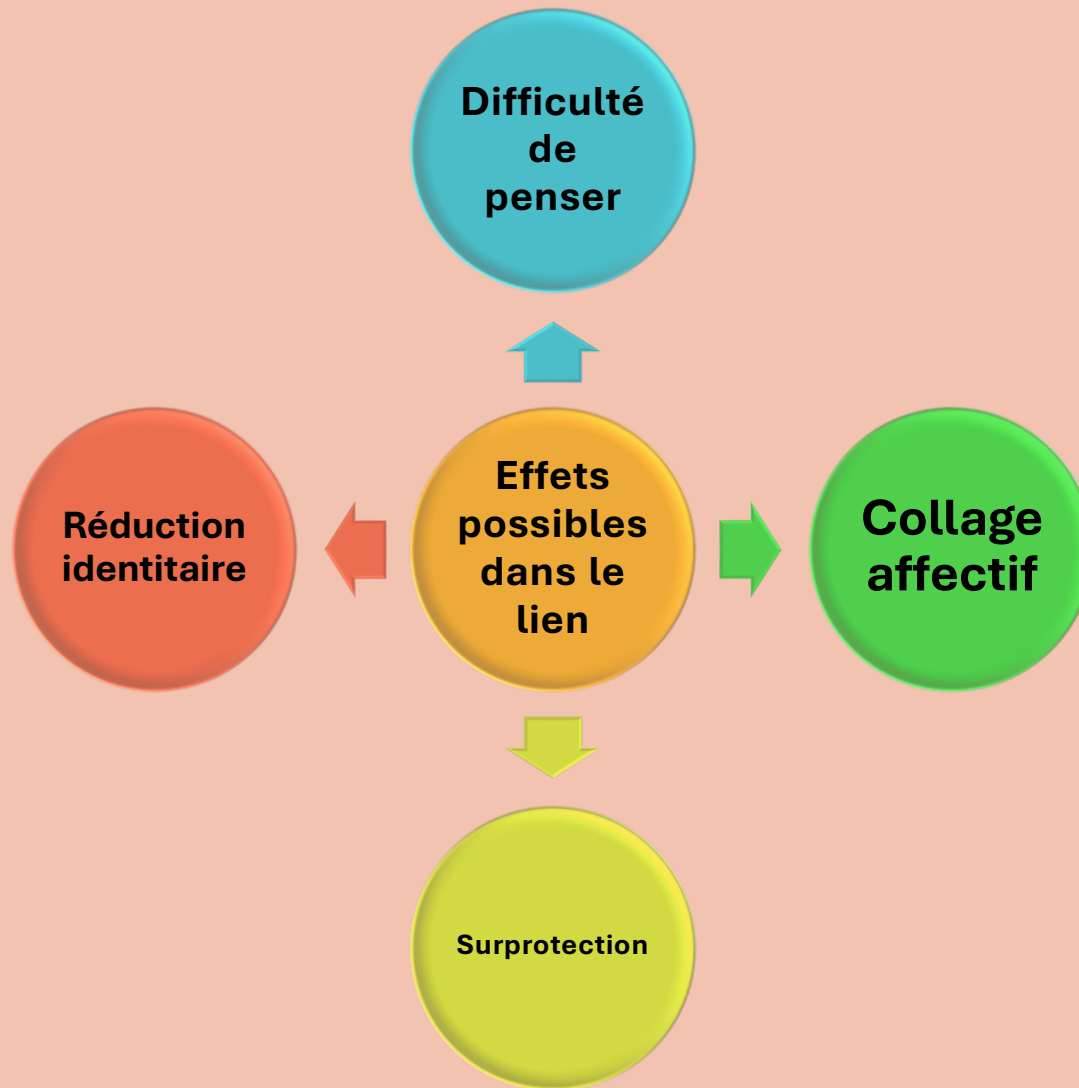
Oser être source de frustration et de colère

Autonomisation pouvoir d'agir

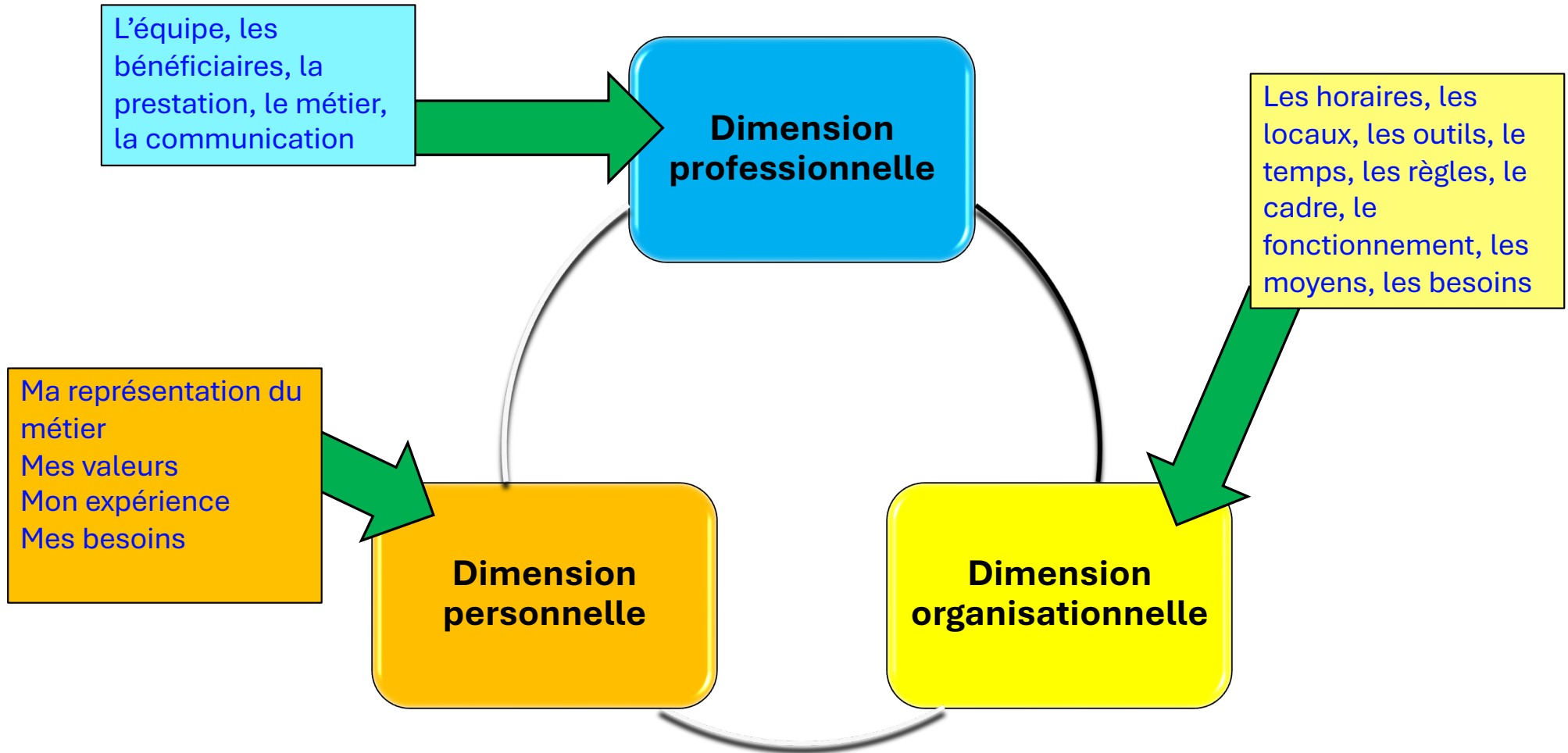
Gestion, frustration



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



Ma marge de manœuvre



Collaboration interprofessionnelle

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

Un relais
indispensable

L'intelligence
collective