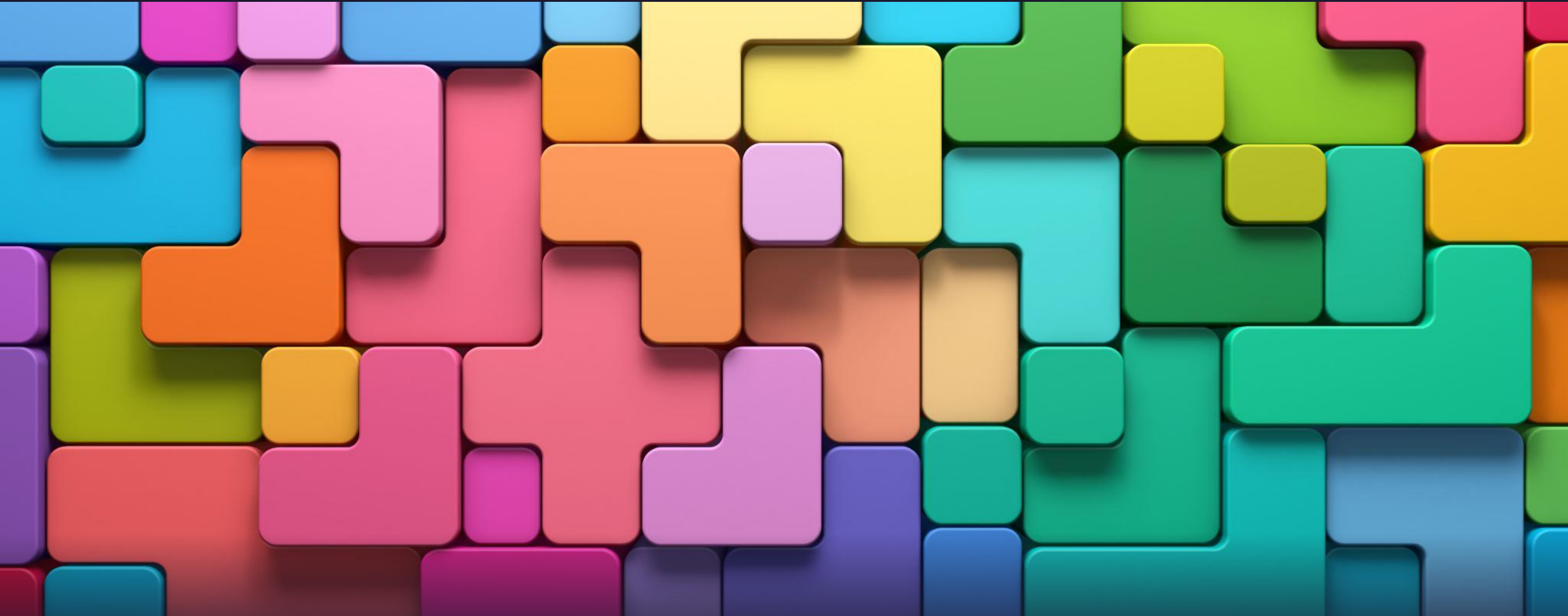
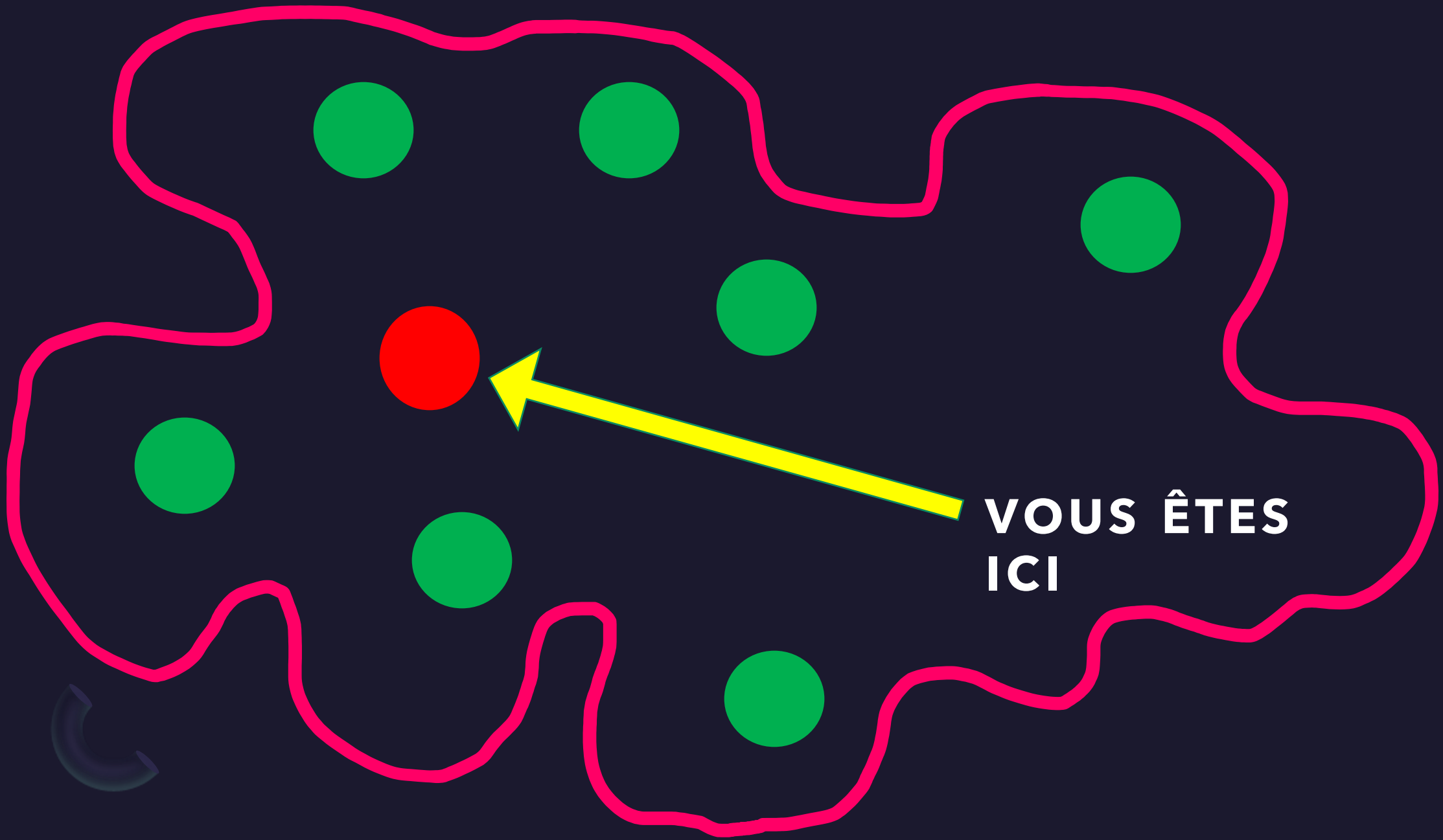


# Enjeux relationnels

**CITI - AVRIL 2024**

**Yvan Sjöstedt**





**VOUS ÊTES  
ICI**

L'expérience:  
Une montagne  
de ressources  
mobilisées



# La valeur de l'expérience

## Nommer l'expérience

- **Comment fait-on parler l'expérience ?**
- **Comment la mettre en mots ?**
- **À partir de quand commence une expérience?**



SAVOIR-FAIRE PRATIQUE, PHYSIQUE OU TECHNIQUE	SAVOIR-ÊTRE, ATTITUDES, SAVOIR-FAIRE RELATIONNEL	SAVOIRS ET CONNAISSANCES, RAISONNEMENT LOGIQUE	SAVOIR SOLLICITER DES RESSOURCES EXTÉRIEURES À SOI
<b>Comment je m’y prends... ?</b>	<b>Comment je me comporte pour... ?</b>	<b>Comment je réfléchis quand... ? Ce que je comprends quand... ?</b>	<b>Où je cherche des ressources ?</b>
<p><b>Tous les verbes d’action</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-manuelles</li> <li>-techniques</li> </ul> <p><b>Verbes de mouvement, gestes, techniques professionnelles, p.ex :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-scier</li> <li>-dessiner</li> <li>-mesurer</li> </ul> <p><b>Verbes de processus, y.c. mentaux</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-expérimenter</li> <li>-s’engager, se lancer</li> <li>-s’informer</li> <li>-imiter, répéter</li> <li>-construire, déconstruire</li> <li>-combiner</li> <li>-hésiter</li> <li>-s’ajuster</li> </ul> <p><b>Actions de communication</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-écrire – copier – recopier</li> <li>-parler – s’exprimer – exposer</li> <li>-observer</li> <li>-écouter</li> </ul>	<p><b>Niveau de communication + relations interpersonnelles – avec divers sens :</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-écouter, reformuler,</li> <li>-observer</li> <li>-s’exprimer, échanger</li> <li>-demander, questionner</li> <li>-accompagner</li> <li>-(se) confronter</li> </ul> <p><b>Niveau émotionnel et affectif</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-éprouver (plaisir, joie, honte, fierté)</li> <li>-ressentir</li> <li>-découvrir</li> <li>-accepter</li> </ul> <p><b>Savoir-être &amp; comportement</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-témoigner de l’empathie</li> <li>-faire confiance aux autres</li> <li>-se faire confiance</li> <li>-s’affirmer</li> <li>-tolérer, respecter</li> <li>-négocier</li> <li>-s’intégrer</li> </ul>	<p><b>Connaissances</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-transmettre</li> <li>-nommer</li> <li>-identifier, repérer</li> <li>-rédiger</li> </ul> <p><b>Compréhension</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-réfléchir</li> <li>-déduire, relier</li> <li>-comprendre, traduire</li> <li>-prendre du recul, de la distance</li> </ul> <p><b>Résolution de problèmes + synthèse</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-analyser, comparer</li> <li>-synthétiser</li> <li>-classer, choisir, organiser</li> <li>-élucider, expliquer, expliciter</li> <li>-imaginer, innover, créer</li> </ul> <p><b>Évaluation</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-formaliser, conceptualiser</li> <li>-vérifier, contrôler, corriger</li> <li>-évaluer, juger</li> </ul>	<p><b>Banque de données</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-demander des informations</li> <li>-rechercher (internet, bibliothèque)</li> </ul> <p><b>Rencontrer</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>-enquêter</li> <li>-recueillir des données</li> <li>-disposer d’un réseau de personnes ressources</li> <li>-oser demander</li> <li>-faire appel aux autres</li> </ul>

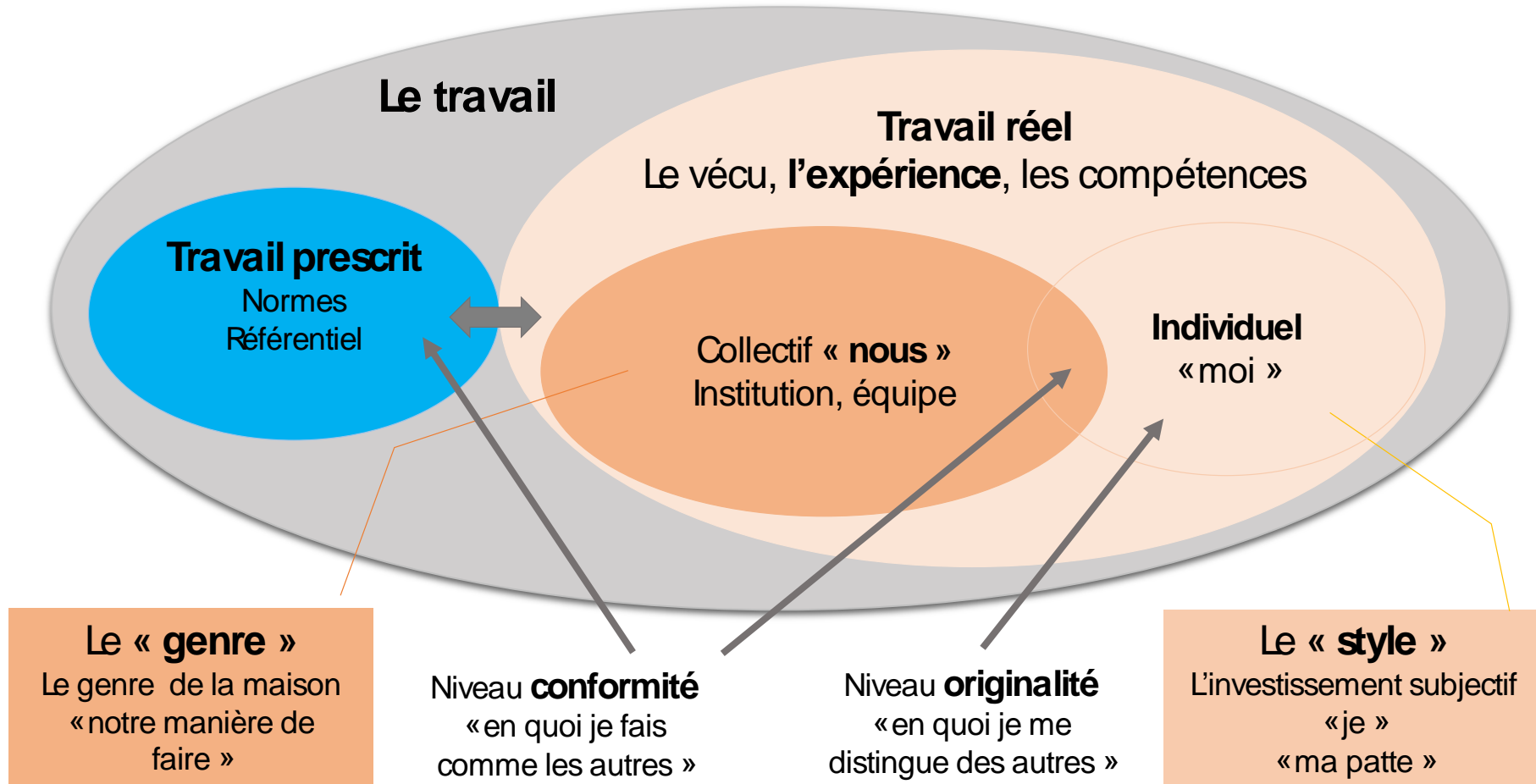
# La valeur de l'expérience

- Être du métier -> le genre
- Avoir du métier -> le style



# Construction de l'identité professionnelle entre prescrit et réel, entre style et genre

Jobert, G. Dejours, C. Clot, Y.



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

- En duo, essayez de nommer ce qui vous est demandé
- Arrivez-vous à réaliser ce que vous souhaitez ?
- Si oui pourquoi, si non pourquoi ?



# 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'un aléa. C'est donc ce que l'on peut gagner ou perdre en faisant quelque chose (ou en ne le faisant pas):

- *la mise dans un jeu ;*
- *la gloire ou la récompense de la bataille dans une compétition ;*
- *le profit, la réussite, le développement, etc. dans un projet, une entreprise ou une activité économique ;*
- *la vie, la santé, la quiétude, le bien immobilier, etc. vis-à-vis d'un aléa naturel ou technologique.*

Toute cause présente des conséquences dont la nature peut être positive (gain, victoire, réussite, succès, etc.) ou négative (perte, défaite, échec, etc.).

**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

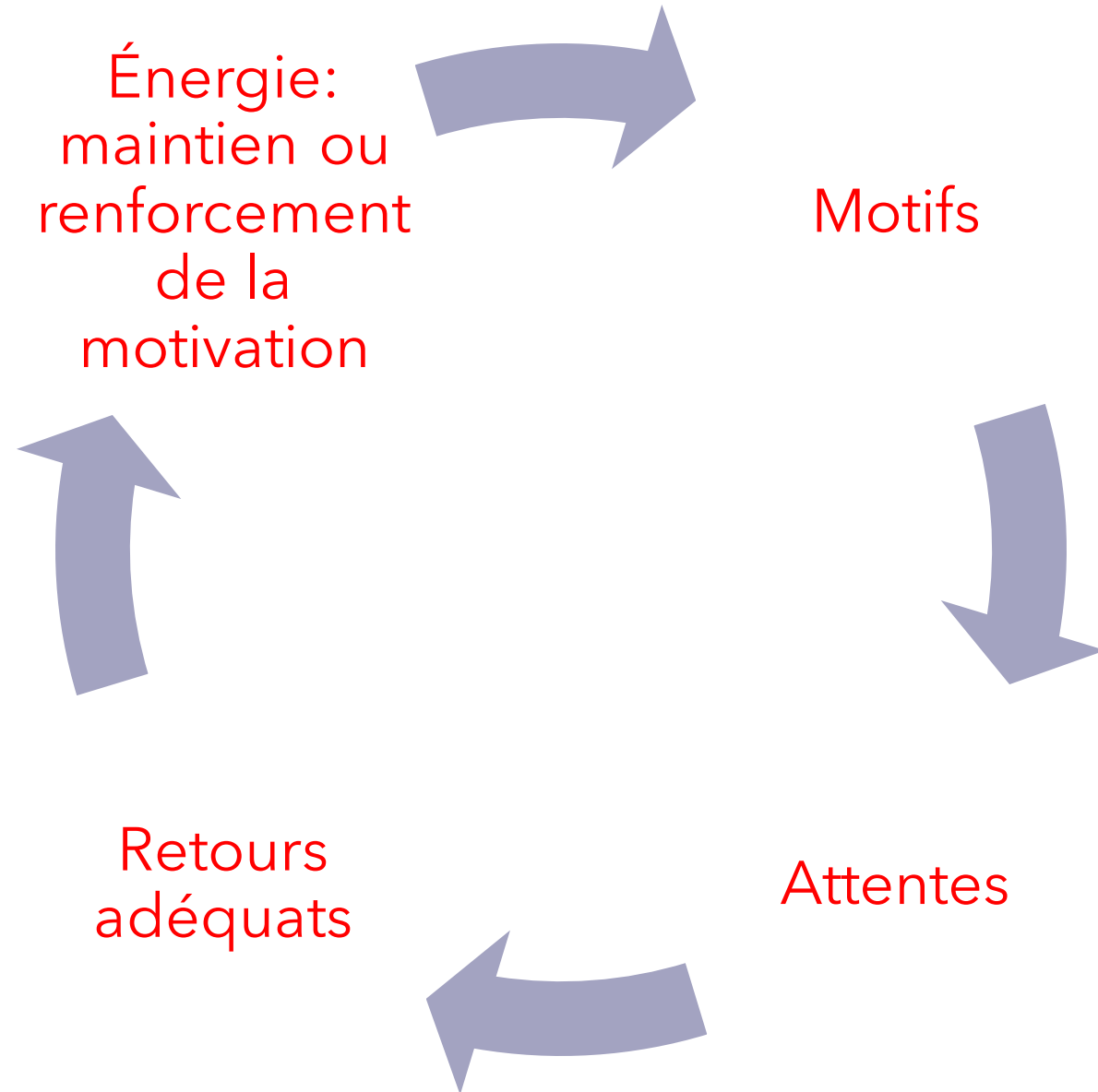
Le statut  
La fonction  
La mission



AGIR

L'expérience  
La connaissance  
La formation





# Schéma de la motivation

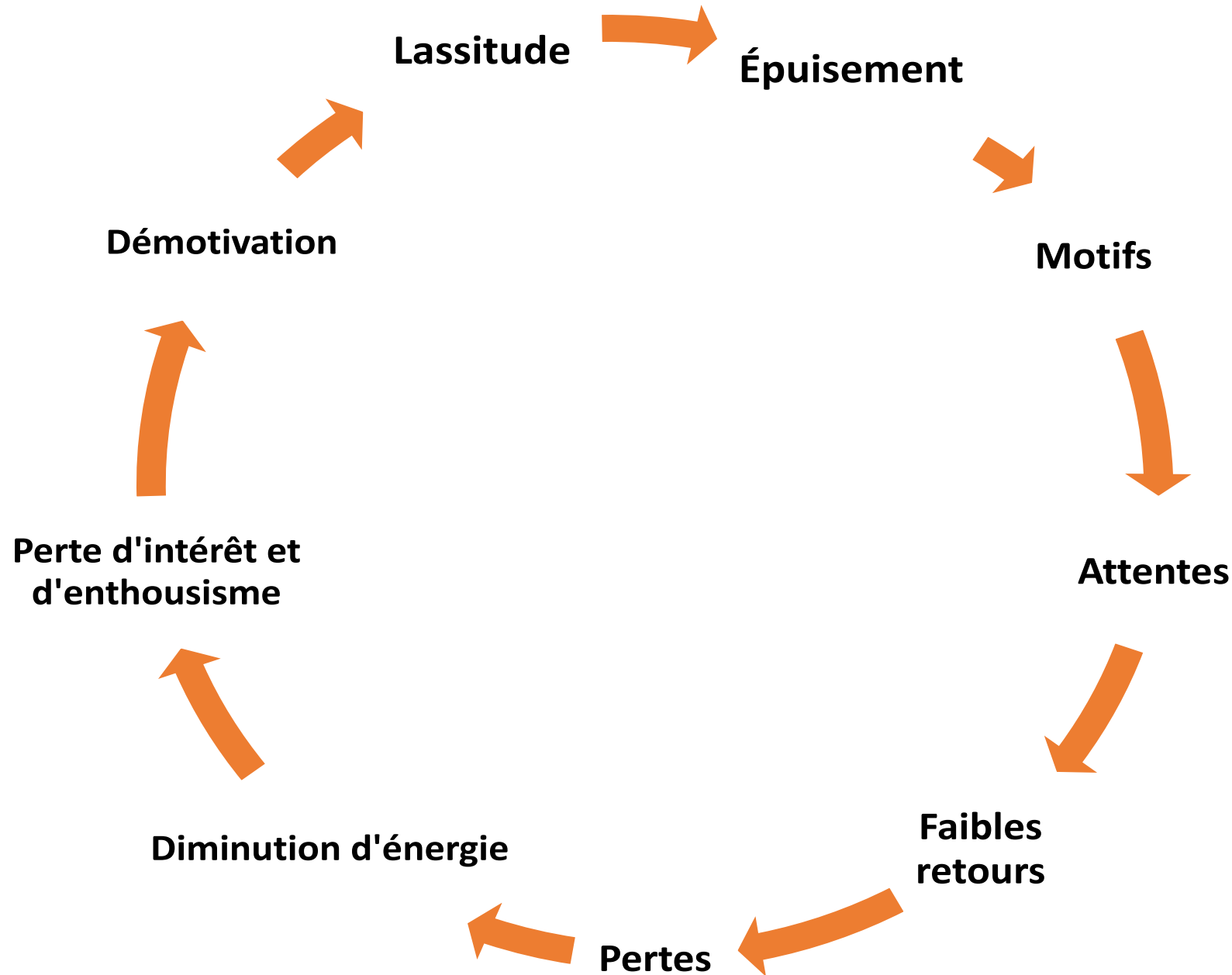


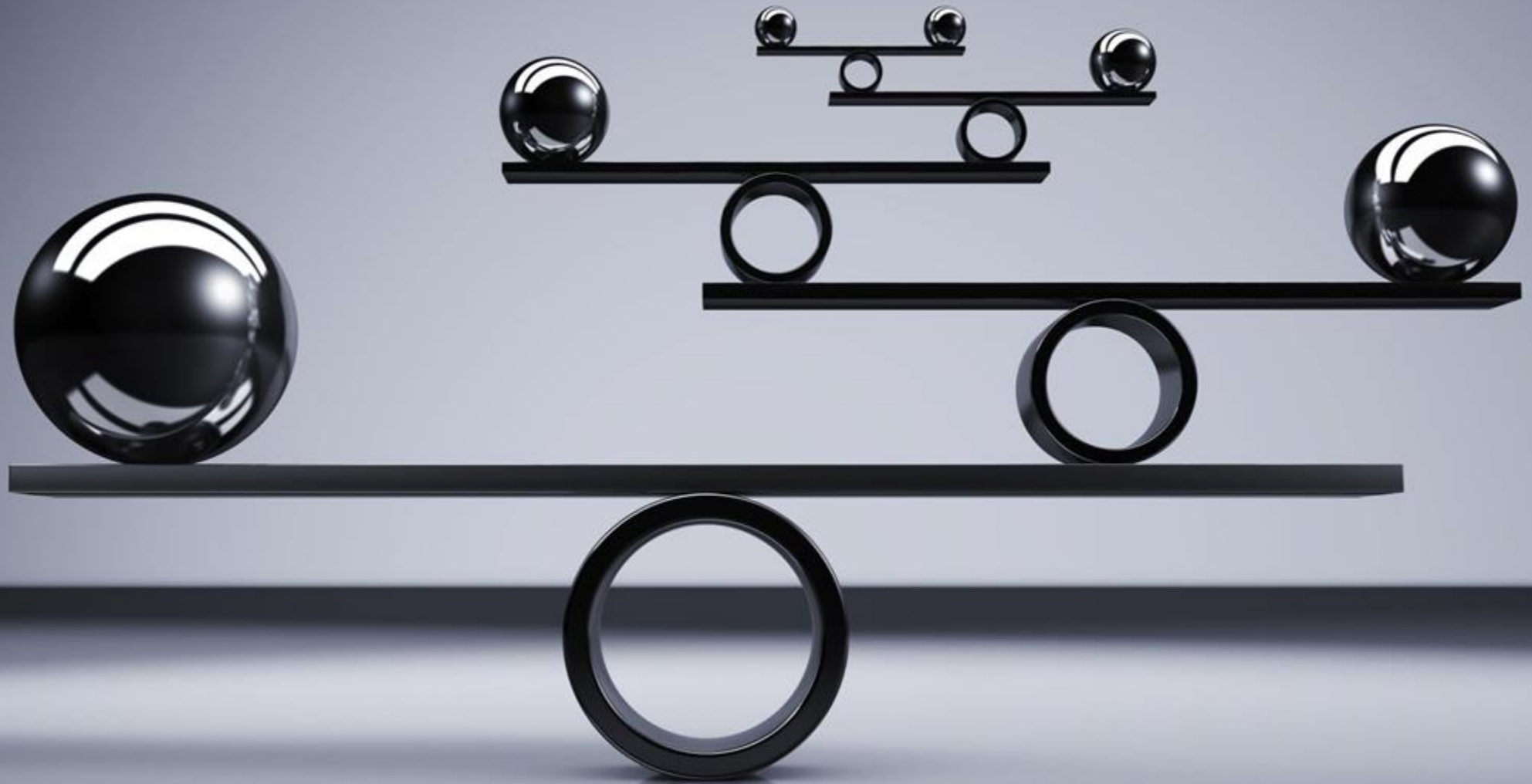
Schéma de la  
démotivation

Pourquoi j'ai  
choisi d'aider ?





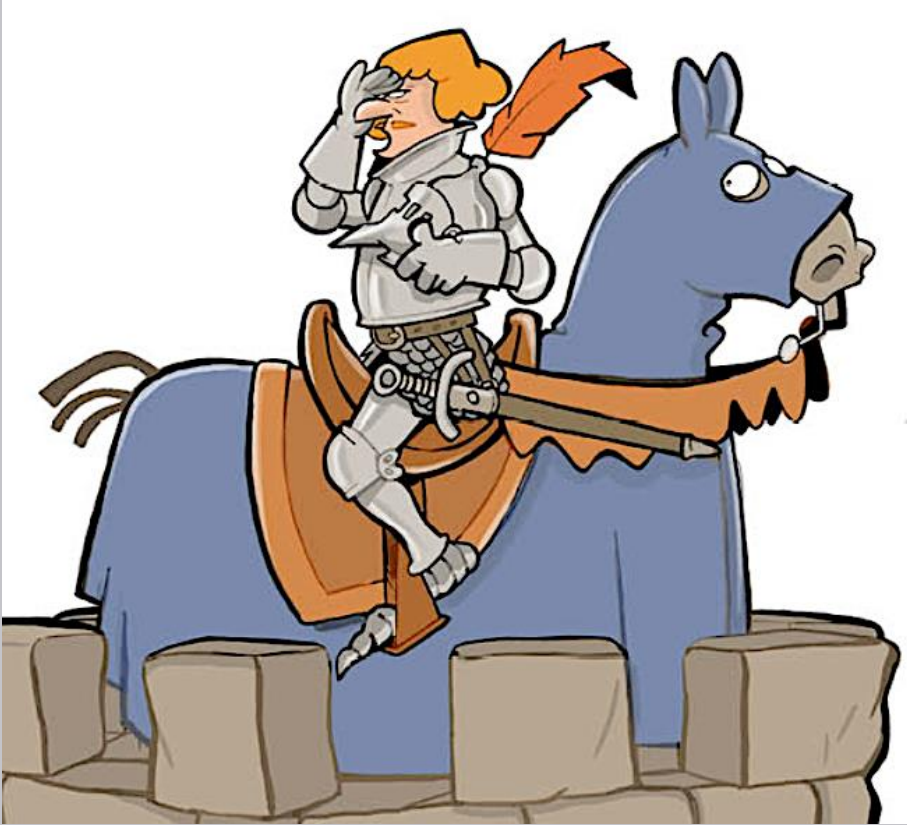
**Ça commence  
par soi-même...**



Jugement de valeurs

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**



# Le vélo





# L'importance de la présence à l'Autre




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

# 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 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**

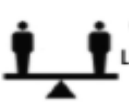
OBSERVER AVEC ATTENTION ET DE FAÇON SOUTENUE LE DÉROULEMENT DE SES TÂCHES DE TRAVAIL DE FAÇON À EN CONTRÔLER LE RÉSULTAT ATTENDU.



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.



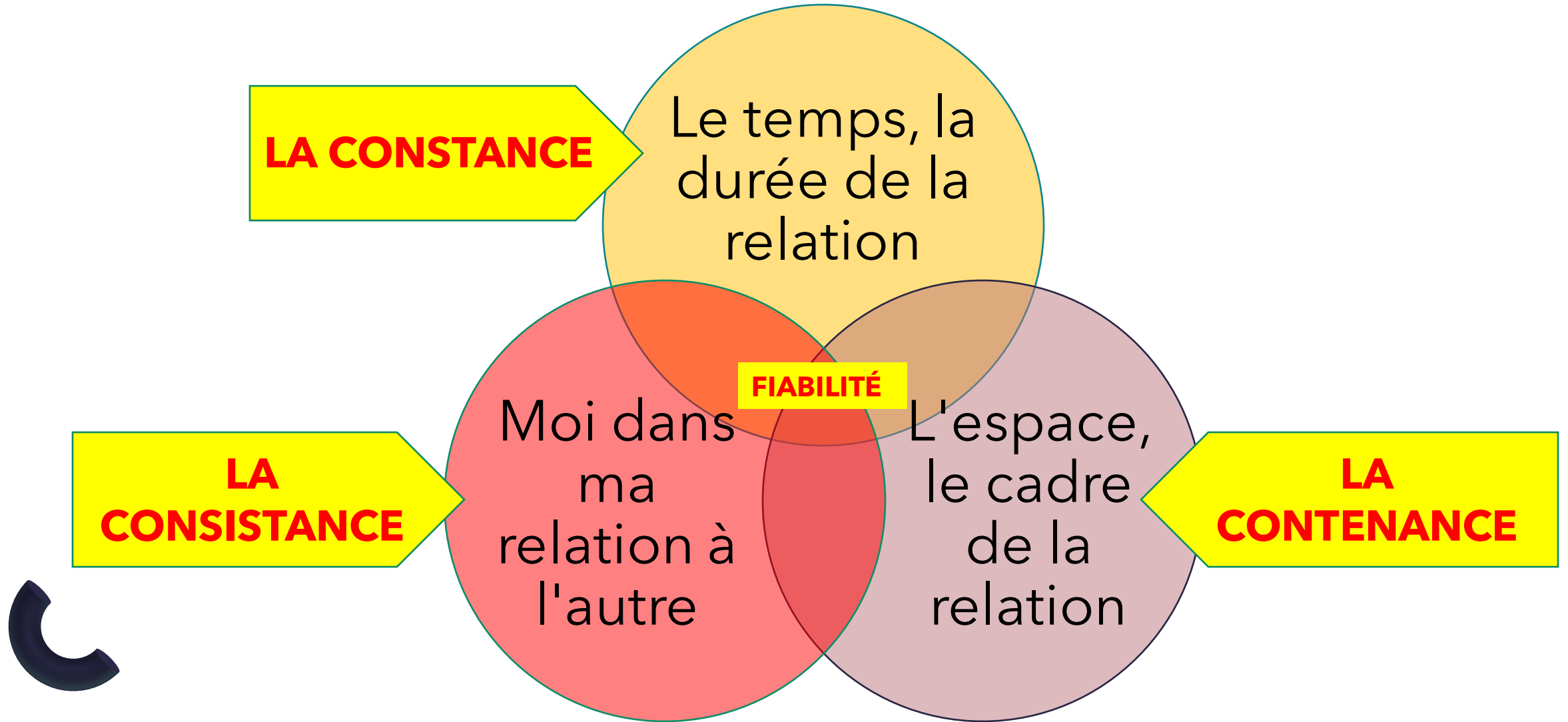
# POSTURE

**Attitude adoptée pour projeter une certaine image de soi**

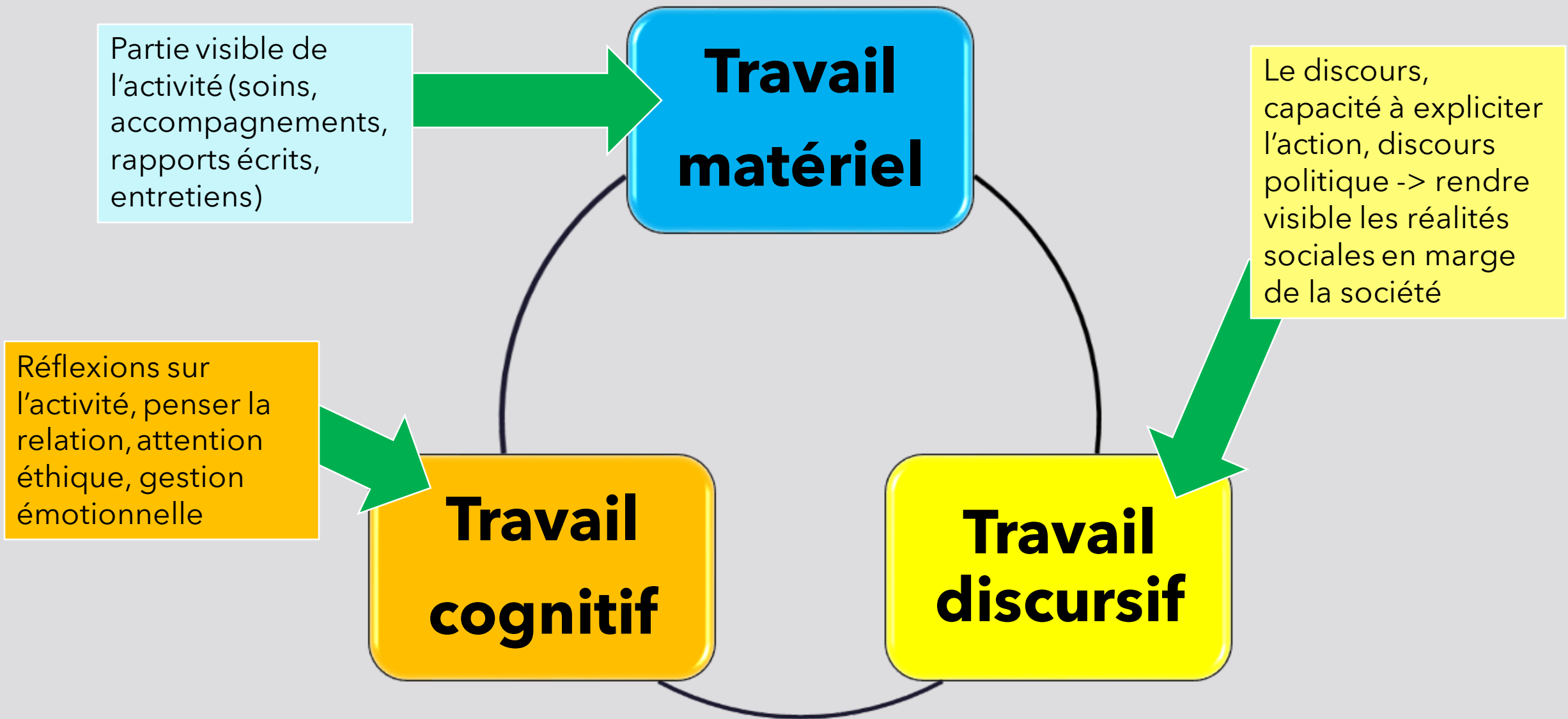
**Synonymes ou mots voisins**

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

# LA FIABILITÉ DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE



# L'agir du travailleur social



# Ma marge de manoeuvre

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**

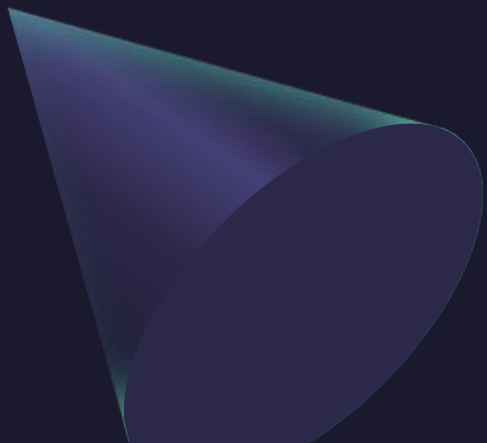
**Dimension  
organisationnelle**

QUELLES  
SONT  
MES LIMITES ?

**SAVOIR UTILISER  
UN RELAIS**



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





La rencontre est devenue  
« cliquable »

On y fait des clics mais on y prend  
aussi des claques... Or, dans tout  
projet, il y a rencontre, qu'elle soit  
de chair ou bien d'esprit.

Jeu, tu, elle, virtuelle...

Un jeu d'enfant ? Vraiment ?





**LA RENCONTRE  
EST UN  
FACE-A-FACE  
PLEIN D'IMPRÉVU**

**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**

# La rencontre est le fondement de la relation

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

La façon dont on entre en relation avec la personne en souffrance a des retombées, car **la rencontre s'engage sous la forme d'une responsabilité.**

Dans la rencontre, **je suis responsable de ma subjectivité.**

# 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*
- *Savoir mobiliser des tiers (le relais)*
- *La capacité à se décentrer par rapport à son action*
- *La stratégie de communication*

# La rencontre avec l'Autre

- Il est humain **de définir et de catégoriser**, d'autant plus dans des moments d'impuissance.
- La désignation **d'une problématique, d'un diagnostic**, ne donne pas la définition de ce qu'est la personne dans son essence.
- La **caractérisation d'une personne** par une catégorisation peut avoir un impact dans la manière de comprendre ses actes, ses paroles, ses comportements.

# La rencontre avec l'Autre

- L'être humain est multiple, **on ne peut donc le réduire à une seule définition.**
- L'être humain est changeant : le comportement qu'il a aujourd'hui peut être différent demain **en fonction des rencontres**, des contextes, des événements.
- La façon dont on entre en relation avec la personne en souffrance induit des retombées, car **la rencontre s'engage sous la forme d'une responsabilité.**
- Dans la rencontre, **je suis responsable de ma subjectivité.**

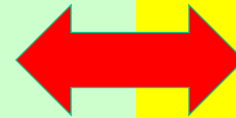


# Relation et rencontre quel(s) enjeu(x) ?

## Educateur / MSP

Un adulte caractérisé par:

- son âge
- son sexe
- son milieu socio-culturel
- son ethnie
- son histoire de vie



## Bénéficiaire

Un adulte caractérisé par:

- son âge
- son sexe
- son milieu socio-culturel
- son ethnie
- son histoire de vie

- Âge: rapport au temps de sa vie, sensibilité générationnelle
- Sexe: rapport à l'âge et au temps, représentations du rapport homme-femme
- Milieu socio-culturel: représentations et valeurs véhiculées par un milieu socio-culturel donné
- Ethnie: représentations et valeurs véhiculées par une culture donnée
- Histoire de vie: Capital d'expériences, contexte de signification, singularité

éthique

sens

valeurs

morale

règles

action

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

# LES 3 TYPES DE RÉPONSES POSSIBLES

## Curative

- Éliminer les causes du problème

## Palliative

- Améliorer la situation en neutralisant les symptômes

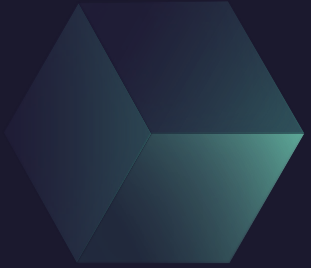
## Préventive

- Prévenir l'apparition du problème, empêcher son renouvellement

Enjeux émotionnels

Distance ou  
proximité ?





# Exercice pratique

ET  
TOUT LE  
MONDE

*s'en fout*

LES ÉMOTIONS

À votre avis,  
quelles sont les  
principales  
émotions ?

---

La joie

---

La peur

---

La colère

---

La tristesse

---

La surprise

---

Le dégoût

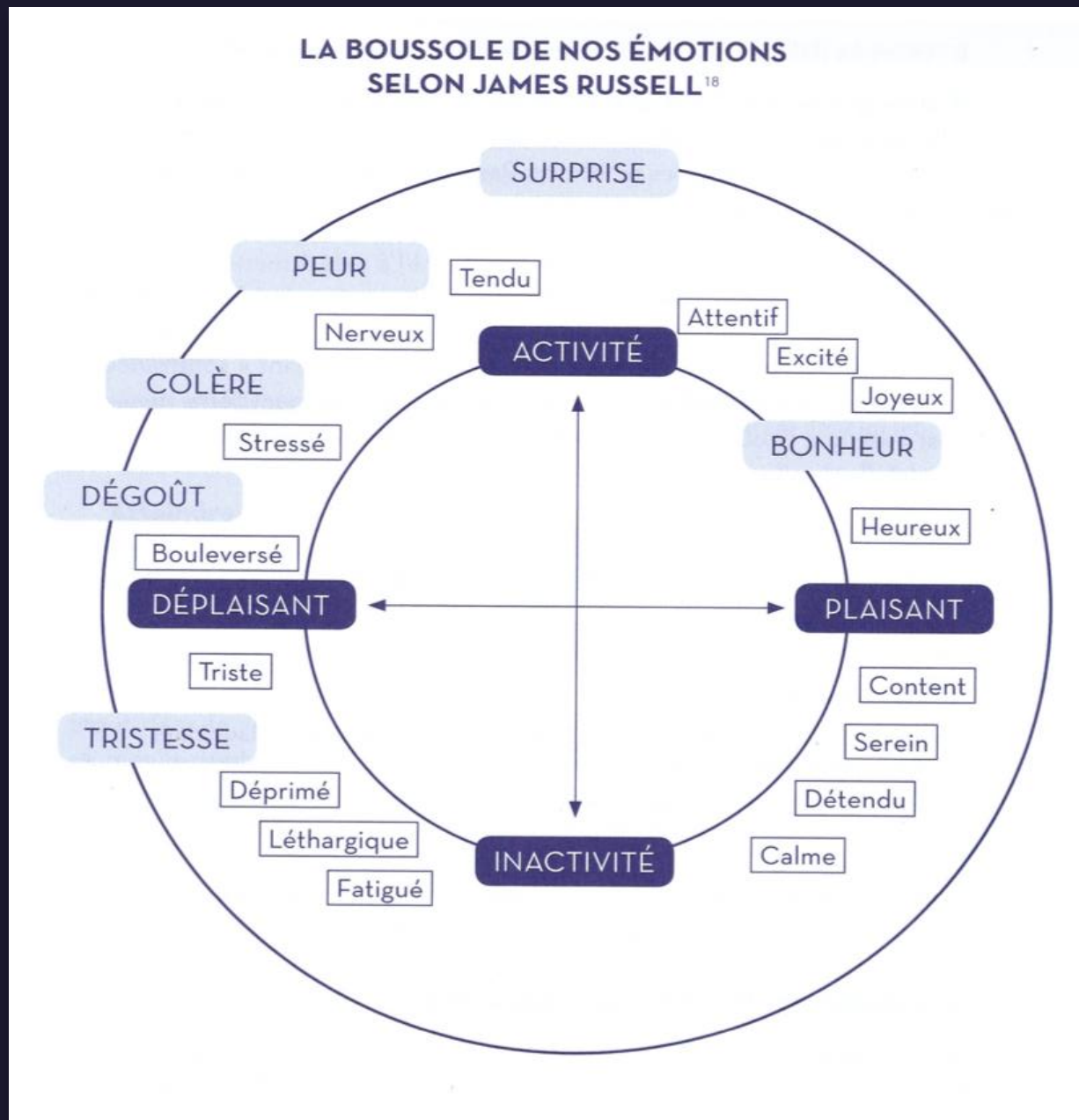


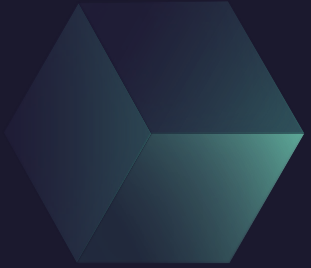
A large Ferris wheel is the central focus of the image, set against a clear, light blue sky. The wheel's structure is primarily yellow, with a prominent red and orange decorative hub at the center. Numerous blue passenger cars are attached to the outer rim of the wheel. The text 'La roue des émotions' is overlaid in white on the right side of the wheel.

# La roue des émotions

La boussole  
émotionnelle  
de James Russell

Au cours d'une  
journée, nous serions  
amenés à éprouver à  
peu près toutes les  
émotions du cercle, à  
des degrés divers

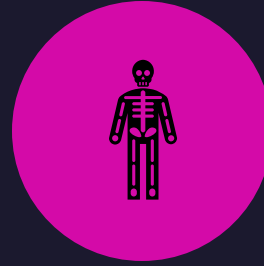




# Distance et proximité



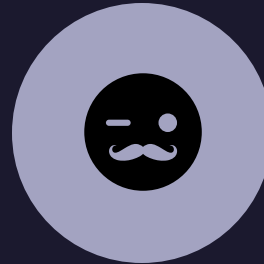
**Des projections**



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



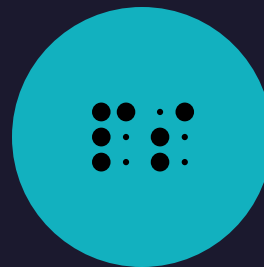
**Des identifications**



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



**Des transferts**



*« Il souffre tellement  
que je souffre aussi »*

# Une proximité adéquate

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

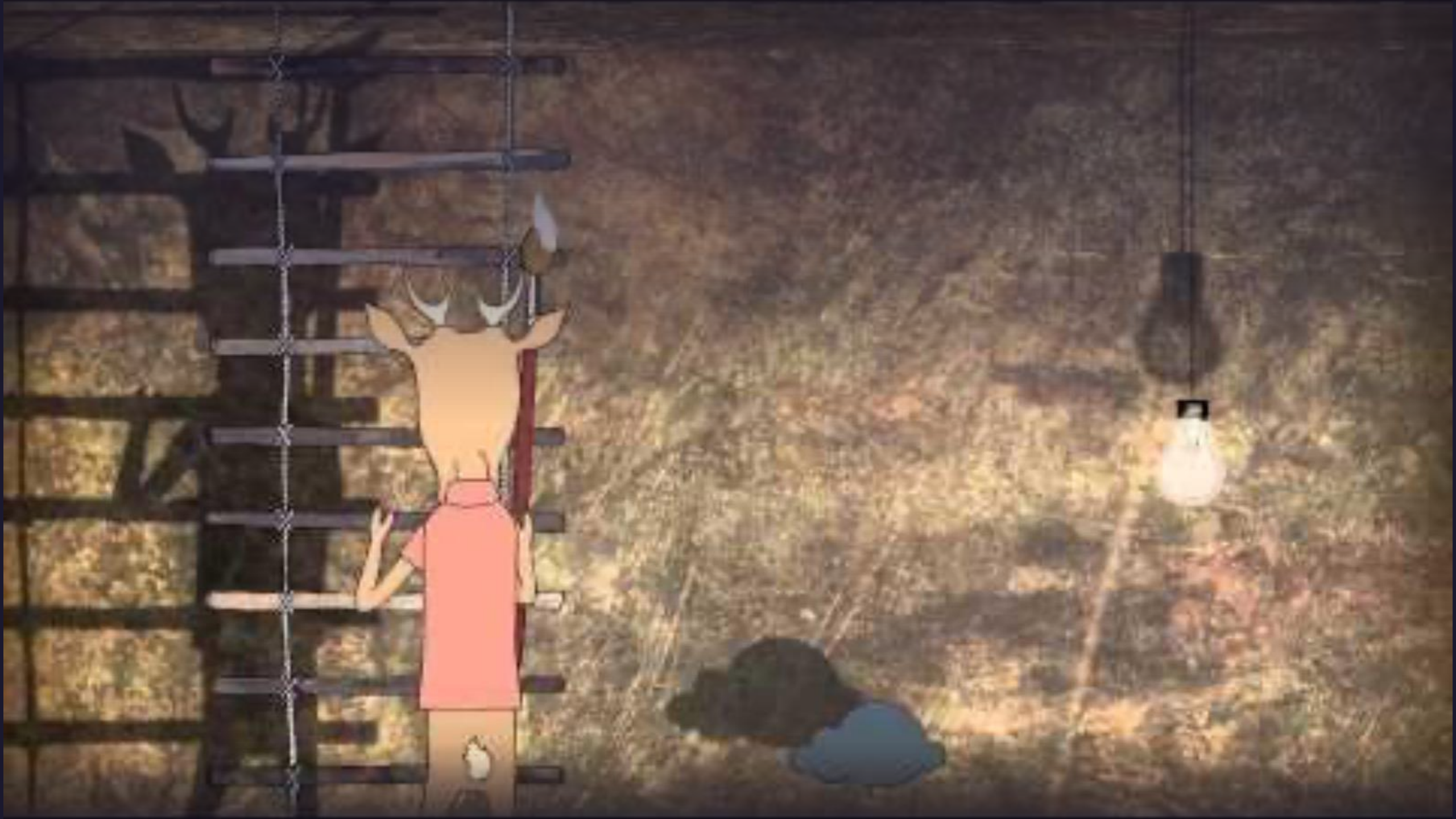
**S'autoriser à être plus proche avec une personne plutôt qu'une autre**

**Réfléchir en équipe sur les postures**

**Accepter ses imperfections, ses fragilités, sa vulnérabilité**

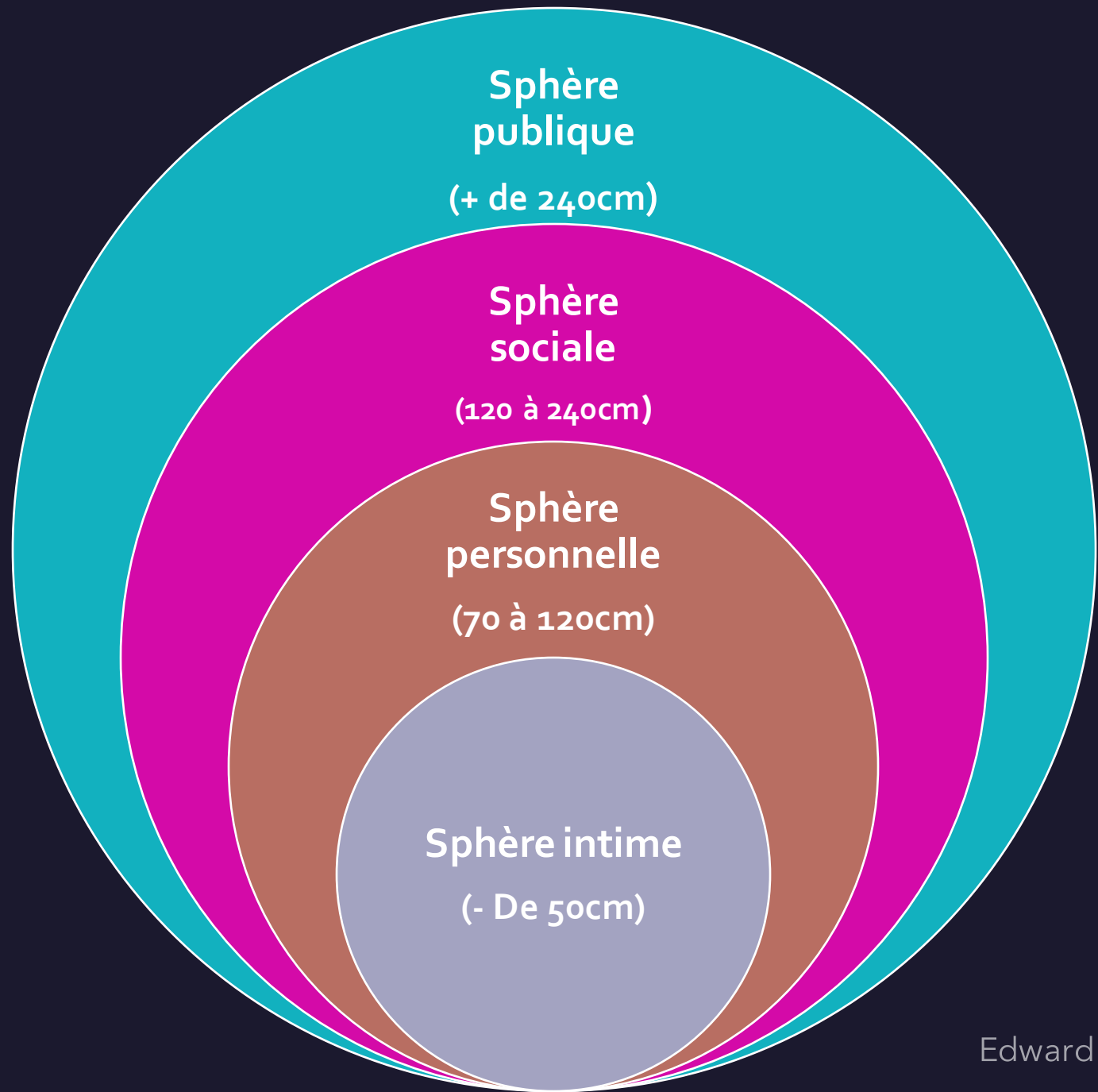
**Reconnaître ses frustrations, ses doutes, ses déceptions**

**Être conscient de son «degré de perméabilité»**

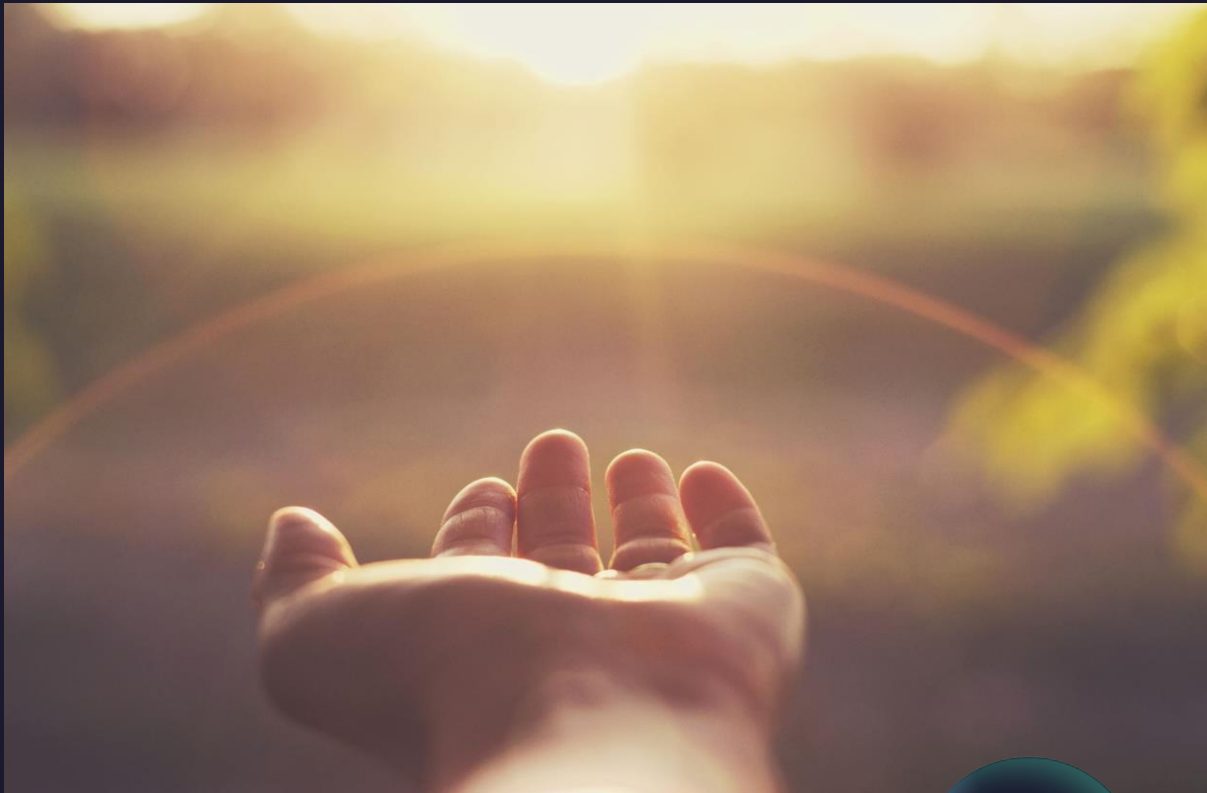


Proxémie: relation que les individus entretiennent avec la distance sous tous ses aspects (distance physique, distance perçue, représentations de ce qui est proche ou lointain)

Relation espace interaction



# ENTRE POUVOIR ET DÉPENDANCE



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

**NOUS AVONS DES ATTENTES  
CONSCIENTES OU  
INCONSCIENTES**

**SATISFACTION vs FRUSTRATION**

**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 ?**



Dans la mesure du possible, quelques attitudes à éviter face à la personne

**La déresponsabiliser**

**Ne jamais lui demander son avis**

**Ne jamais l'impliquer dans les décisions**

**Ne jamais la solliciter**

**La rejeter sur le plan affectif et social**

**Lui mentir**

**La considérer comme une personne « démunie »**

**Penser qu'elle ne comprend rien**

**Agir sans son consentement**

**La forcer à prendre son traitement**

**La suivre pas à pas au quotidien**

# Comment considérer la personne ?

---

La considérer comme étant une personne à part entière

---

La responsabiliser par rapport à ses agissements

---

Être présent sans être pesant

---

Être disponible et ouvert au dialogue

---

Manifester son ressenti, p.ex: « *Je te trouve angoissé aujourd'hui, qu'en penses-tu?* »

---

Ne pas porter de jugement

**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 »**

# Le changement



# Enjeu d'aujourd'hui

## **Une identité professionnelle de multi appartenance**

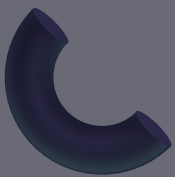
*Puisque le client apporte son bagage de questions auxquelles il n'a pas eu de réponse préalablement, vous incarnez sûrement l'un des derniers recours:*

## **Mais qui donc entend ma détresse ??**

*Cela vous contraint soit à refuser certaines sollicitations du client, soit de développer un savoir-faire d'approche généraliste, qui implique de devoir « empiéter » sur le territoire d'autres professionnels (territoires par ailleurs abandonnés de manière très consciente)*

## **Donc, une pluralité d'actions**

*« Les problèmes rencontrés sont le plus souvent le fruit de situations inextricables où s'entremêlent les dimensions sociales, psychologiques, éducatives et institutionnelles. Vouloir traiter l'une ou l'autre dimension en ignorant superbement les autres, c'est faire preuve d'un réductionnisme naïf.*



## Donc, une pluralité d'actions

*L'approche systémique montre qu'à la **multidimensionnalité** des situations pratiques correspond une pluralité d'actions et que c'est finalement en fonction d'une axiologie qu'un choix peut intervenir ».*

AXIOLOGIE: Étude ou théorie (en grec : *logos*) de ce qui est digne d'estime (en grec : *axion*), de ce qui vaut, de ce qui peut être objet d'un jugement de valeur. Philosophie des valeurs.

# A la conquête du présent



« Dans notre monde flexible, fait de mouvement et d'incertitude, rien n'est plus acquis: chacun doit, à tout moment, pouvoir faire la preuve de sa mobilité et de son adaptabilité et les parcours individuels ressemblent souvent à une course d'obstacles où le présent doit se conquérir sans répit »

## Le « Tout, tout de suite »!

L'omniprésence de l'informatique et des autres moyens de communication, apporte son lot de confort mais aussi d'inconvénients. La politique du « tout, tout de suite » tente de s'imposer à vous et fait l'objet d'une « bataille des priorités »



## Allant vers une méthodologie du cas unique

L'intervenant est confronté chaque jour à une **myriade de problèmes** dont quelques-uns s'avèrent triviaux mais dont la plupart sont uniques et exceptionnels. S'il est naturellement possible de relever quelques ressemblances entre les situations, **un cas est cependant rarement assimilable à un autre.**



## Allant vers une méthodologie du cas unique

Il est illusoire d'espérer appliquer à une situation, la solution qui semble avoir fait merveille dans une situation jugée équivalente. L'intervenant est obligé de développer une **méthodologie du cas unique** en dehors de laquelle, il se condamne à ne traiter que les cas triviaux.





# Questions pour un changement

**La nécessité:** que se passerait-il si l'on ne changeait rien ?

**L'utilité:** à quoi le changement servirait-il ?  
Que pourrait-il produire ?

**L'intérêt:** qu'est-ce qui s'améliorerait pour nous-mêmes ? Que gagnerait-on  
Que perdrait-t-on ?

**La personne vous semble-t-elle être prête à changer ?**

**Manifeste-t-elle une envie de changer ?**

**A-t-elle pris conscience d'un intérêt à changer ?**

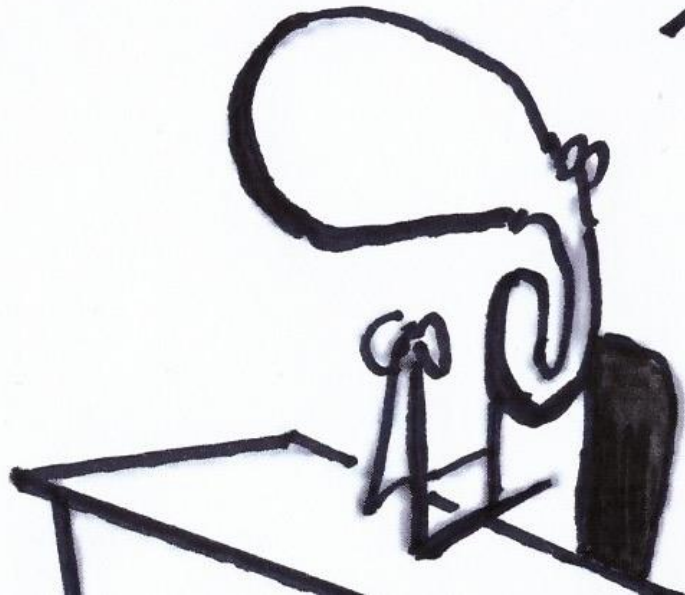
**Est-ce impossible à vérifier ?**



Empathie  
et  
compassion

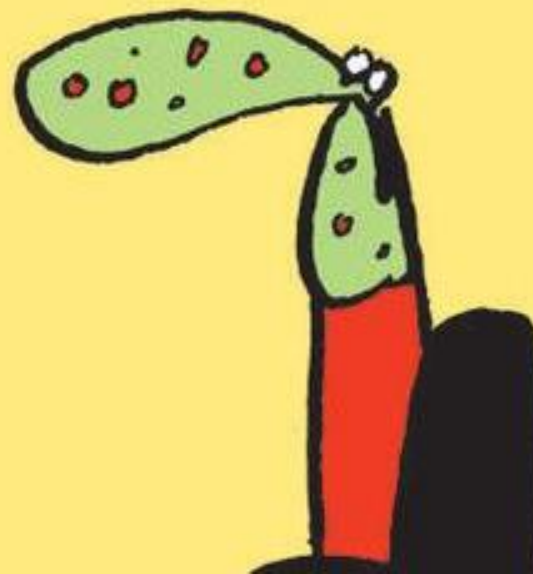
... JE VOUS ÉCOUTE,  
JE VOUS COMPRENDS,  
VOUS ME TOUCHEZ  
BEAUCOUP...

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



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

... REVENEZ  
DEMAIN !...



# Empathie bien placée...



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»*

# Être empathique

***C'est entendre les émotions des autres résonner en nous, sentir intuitivement quels sont leurs sentiments, leur intensité et leur cause.***

***C'est aider, si besoin, son interlocuteur à mieux comprendre son émotion et à percevoir plus finement son monde intérieur.***



Les mots en  
«pathie»

---

Empathie

---

Sympathie

---

Apathie

---

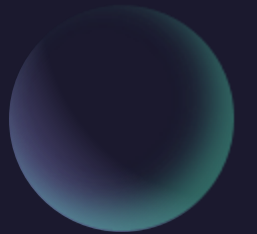
Antipathie

---

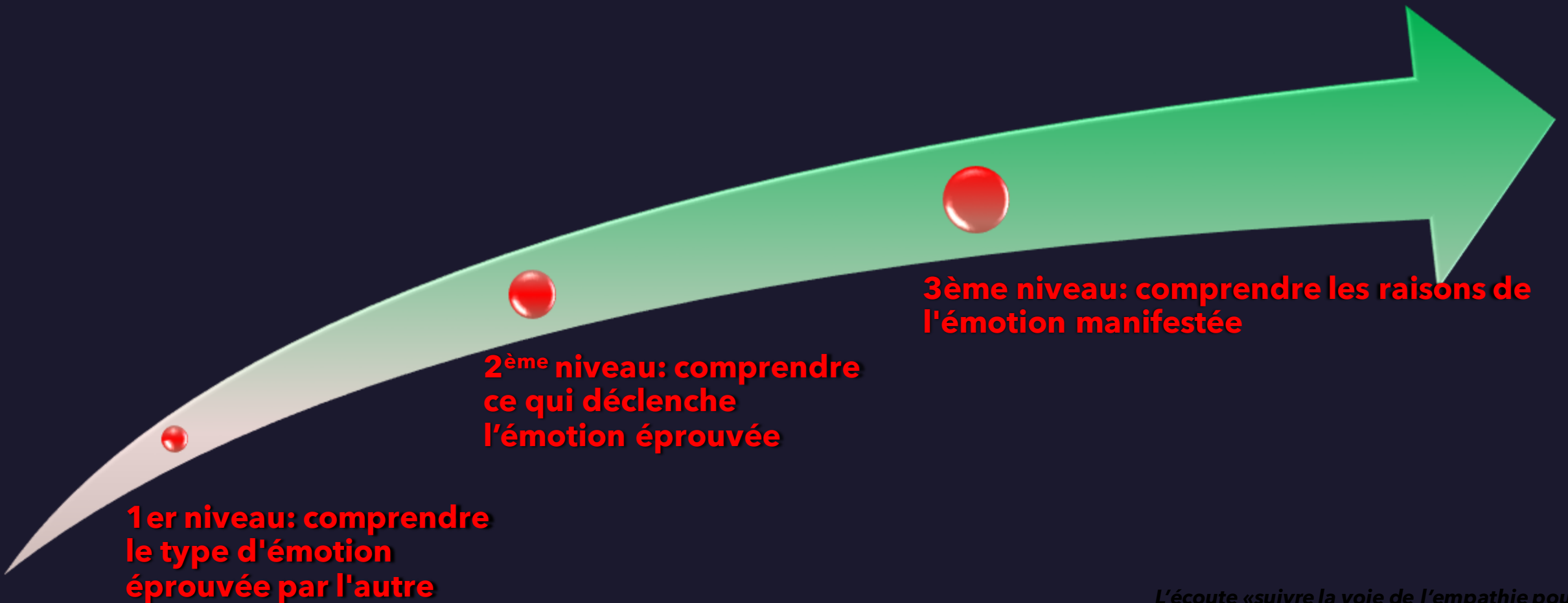
...

# Les typologies d'écoute

5 typologies d'écoute



L'empathie, c'est l'intention manifestée de chercher à comprendre les émotions ressenties par votre interlocuteur



## 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

---

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

---

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

Usure et  
fatigue...

- ***Sans relation, pas de compassion.***
- ***Savant dosage d'énergie, d'écoute active, de présence, la relation socioéducative ou socioprofessionnelle ne se satisfait pas de demi-mesure. Le travailleur social active son éthique assortie d'une authenticité nécessaire.***

Usure et  
fatigue...

- ***C'est dans cette logique complexe et permanente du lien, que s'inscrit une dimension de « faire pour... », bien différent du « faire avec... ». C'est aussi cette relation de proximité qui empreint les rencontres et laisse apparaître des possibles en termes de marges de manœuvre relationnelle.***