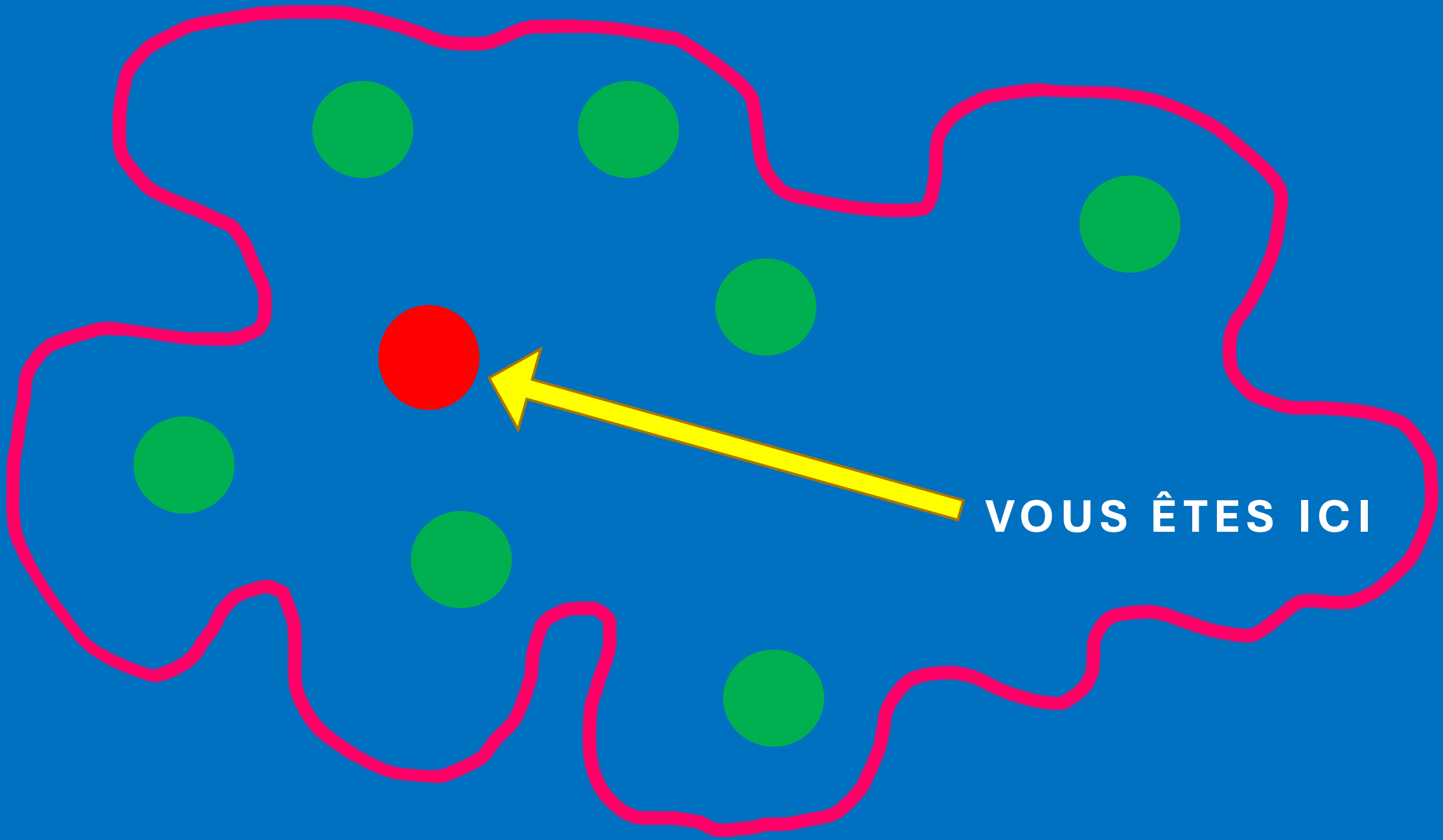

Enjeux relationnels

CITI – MAI 2025

Yvan Sjöstedt

A group of people, including men and women in professional attire, are seated around a long table in a meeting room. They are looking at documents and papers on the table. The room has a window with curtains on the right and a doorway in the background. The lighting is somewhat dim, with a bright light source from the window.

**Notre rencontre est
le premier enjeu
relationnel du jour**



VOUS ÊTES ICI

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)



**Ça commence
par soi-même...**

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

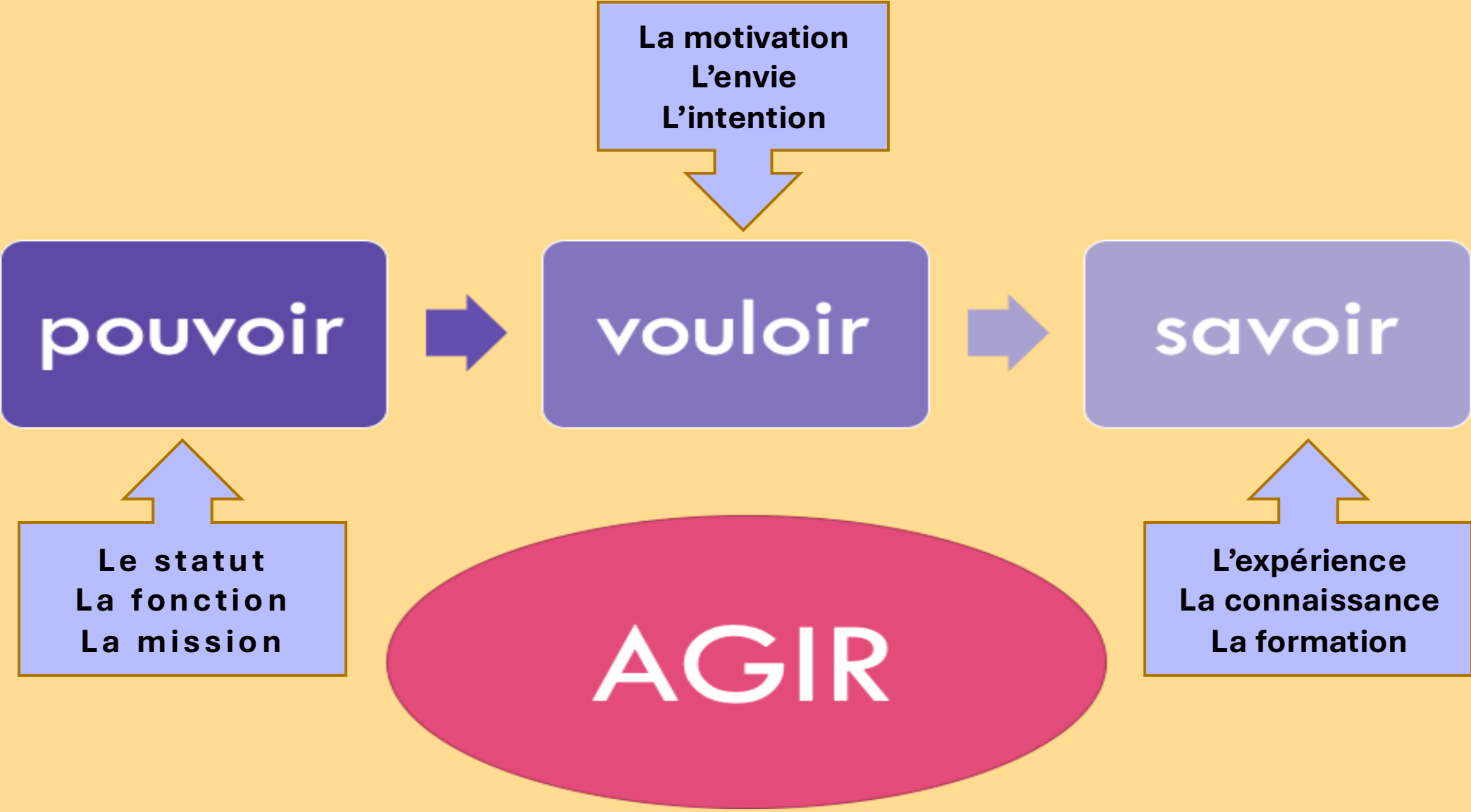
RÉEL

Mon rôle

Ce que je
fais

Comment
je le fais

L'importance de la conscience de son agir réel



Établir la confiance

A black and white close-up photograph of a metal chain link, symbolizing strength and connection. The link is the central focus, with its metallic texture and circular shape clearly visible. The background is blurred, showing other parts of the chain and a bright, out-of-focus light source. The overall mood is industrial and solid.

Le lien de confiance: exercice

Exercice en duo.

Selon la fiche de consignes reçue, deux rôles sont à jouer.

Une personne joue la personne en difficulté, l'autre l'accompagnant.e

Durant 10 min. environ, la personne en difficulté décrit sa situation ou son besoin et l'accompagnant.e essaie d'adopter l'attitude nécessaire pour qu'un lien de confiance se crée.

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.

Nous nous retrouvons ensuite pour échanger autour de cette expérience.

Naissance d'un lien de confiance: quelques pistes



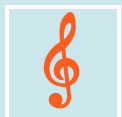
Écoute active et bienveillante: écouter sans interrompre, montrer que l'on comprend et que l'on prend en compte ce qui est dit, verbalement et non-verbalement



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



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

Gestion des émotions

The background of the slide is a dense, overlapping collage of numerous yellow sticky notes. Each sticky note features a simple, hand-drawn smiley face with two small green dots for eyes and a curved line for a smiling mouth. The notes are scattered across the entire frame, creating a warm and positive visual texture.

Les principales émotions

La joie

La peur

Le dégoût

La tristesse

La surprise

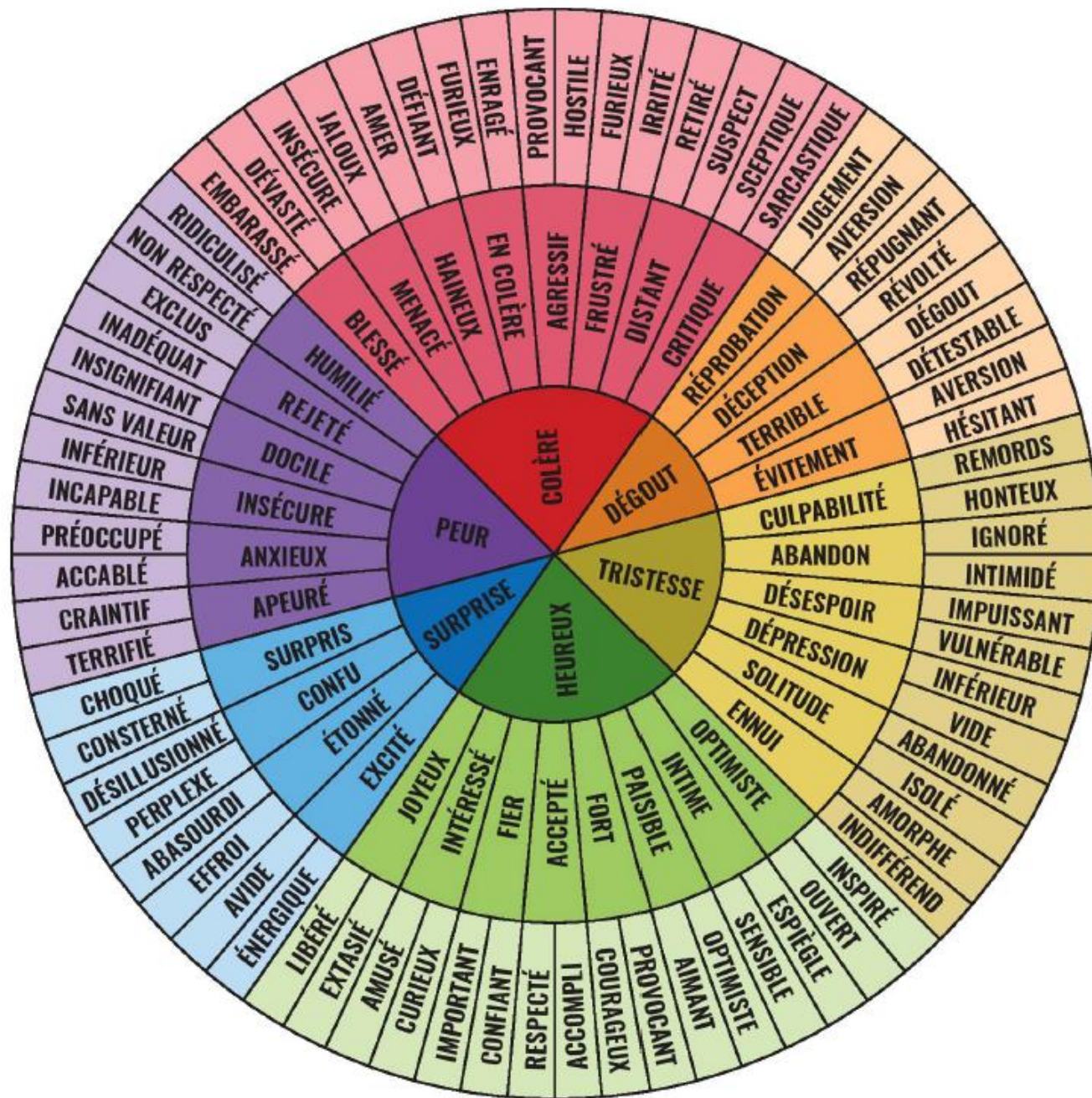
La colère

ET
TOUT LE
MONDE
s'en fout



- LES ÉMOTIONS -

Nommer la ou les émotions



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

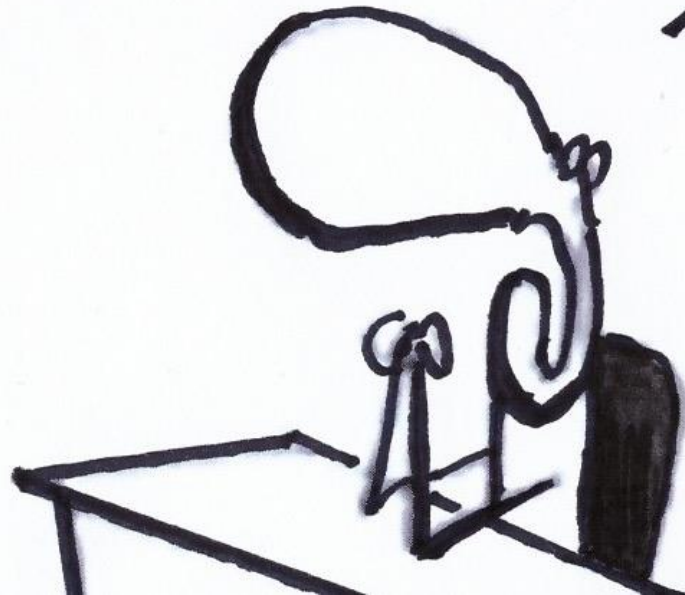
...

Empathie



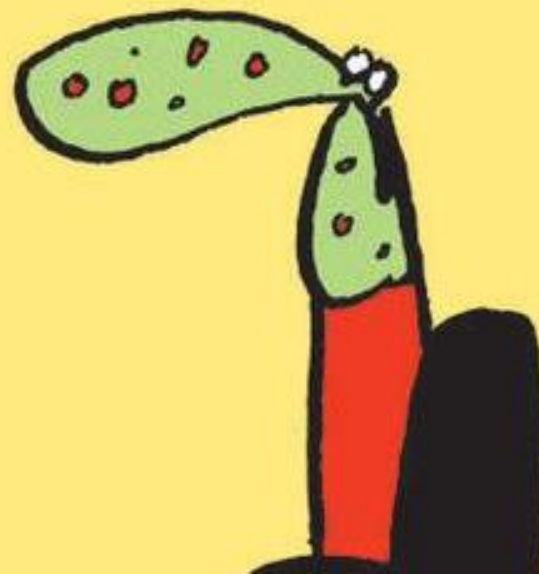
... JE VOUS ÉCOUTE,
JE VOUS COMPRENDS,
VOUS ME TOUCHEZ
BEAUCOUP...

... 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»

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

COMPASSION

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

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

**Distance ou
proximité ?**

A close-up photograph of a person's hand reaching out to touch a delicate, pinkish-white flower in a field. The background is a soft-focus landscape with green grass and trees, suggesting a natural, outdoor setting. The lighting is warm and natural, creating a serene and contemplative atmosphere.

Une proximité adéquate: les 7 recommandations

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...

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

	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	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

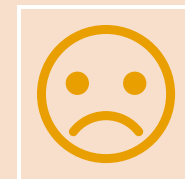
LA RELATION: ENTRE POUVOIR ET DÉPENDANCE



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



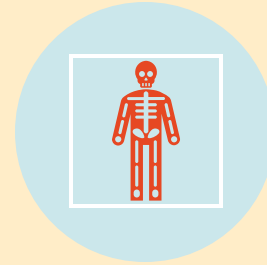
**Nous avons des
attentes
conscientes ou
inconscientes**



**Satisfaction VS
frustration**



Des projections



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



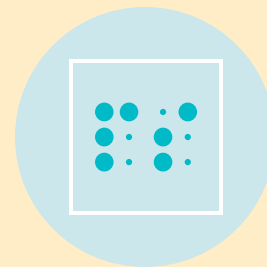
**Des
identifications**



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



Des transferts



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

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 »

L'importance de la présence à l'Autre




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

La relation ou la présence à l'autre

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

« 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** »

Types d'intervention



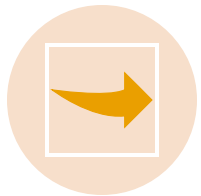
Spontanée



Planifiée



De prévention



De postvention



Précoce



Informelle

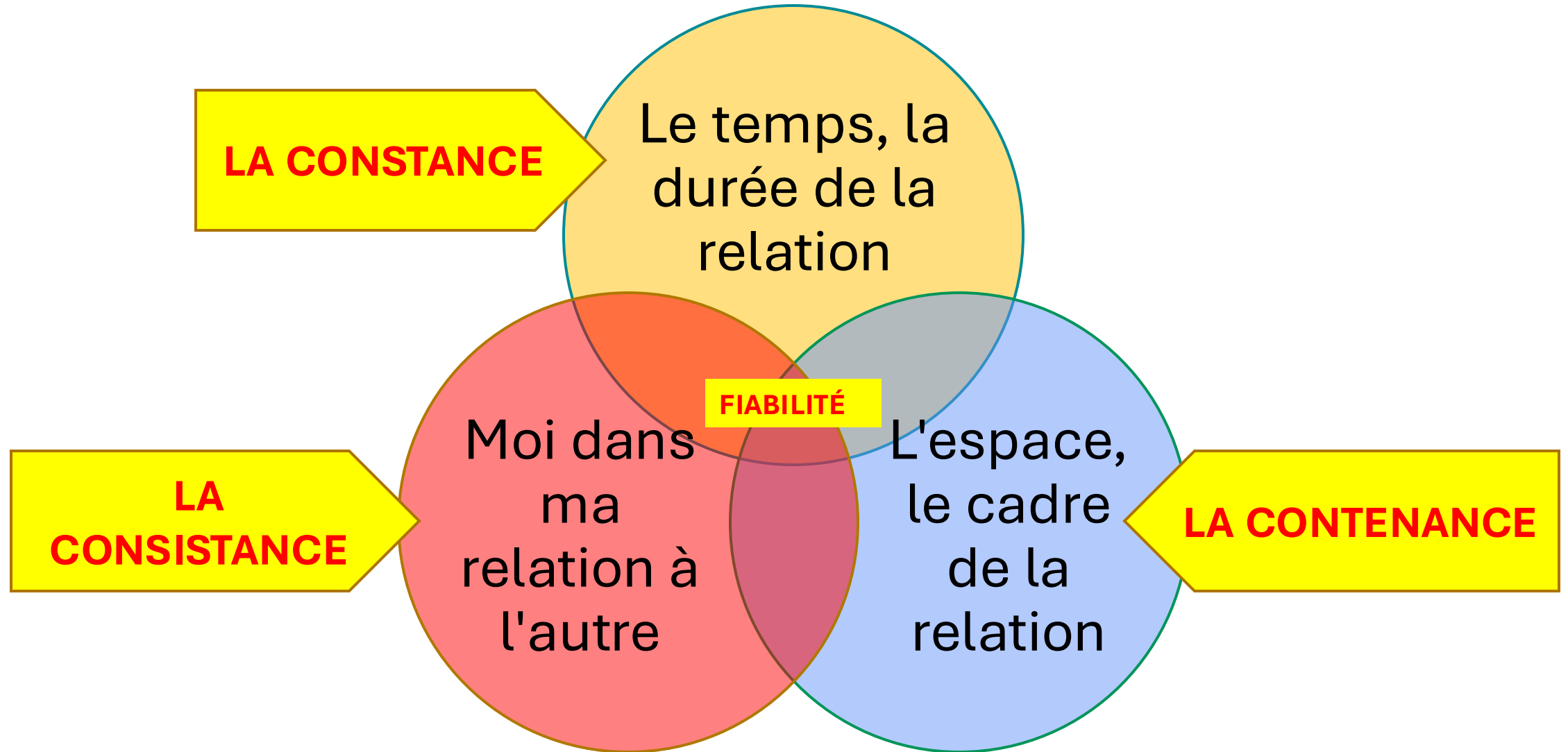


De soutien
pédagogique



A court, moyen,
long terme

LA FIABILITÉ DE LA POSTURE PROFESSIONNELLE



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**

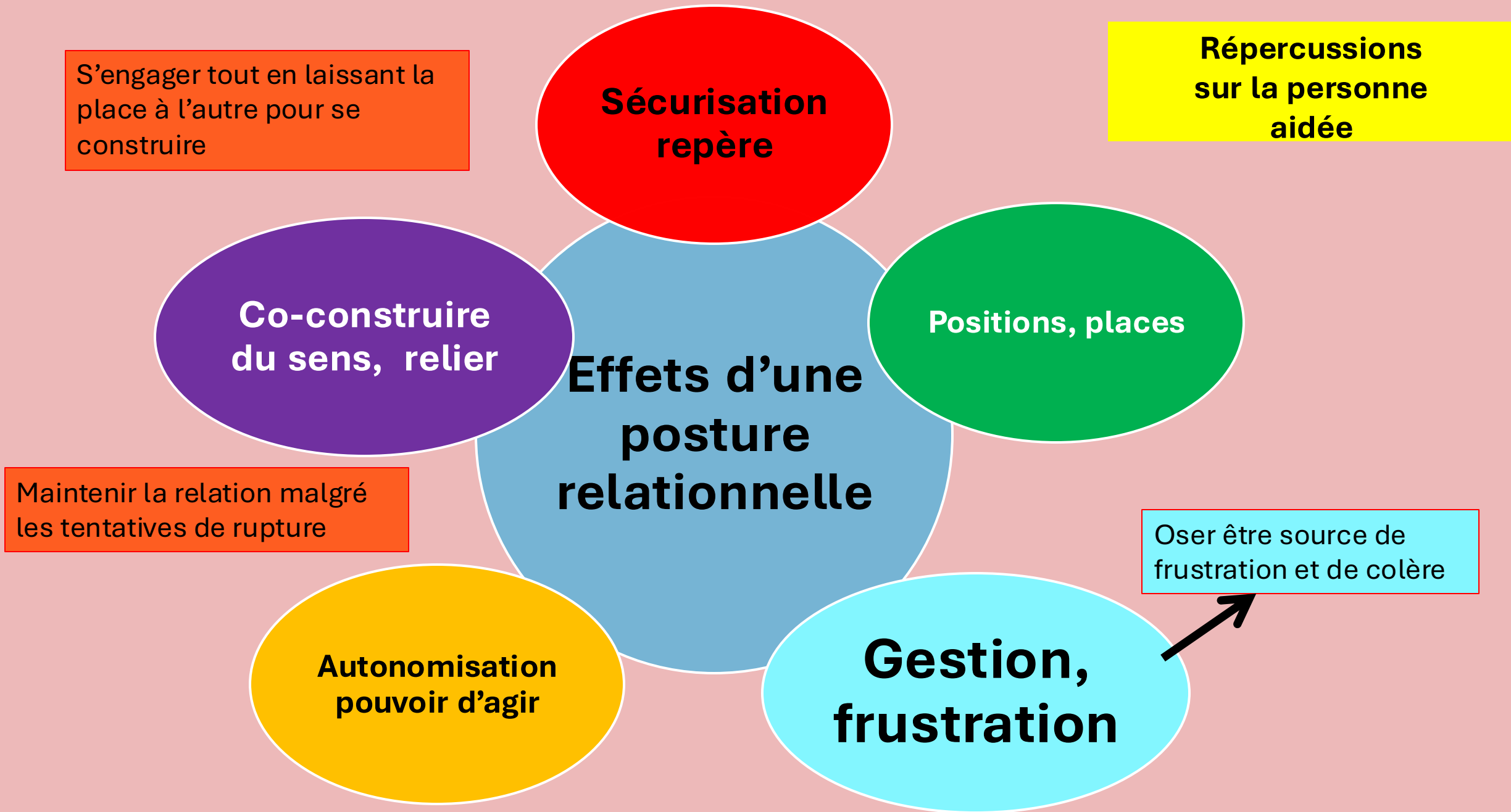
**La
posture
professionnelle**

**Se vit dans un
contexte spécifique**

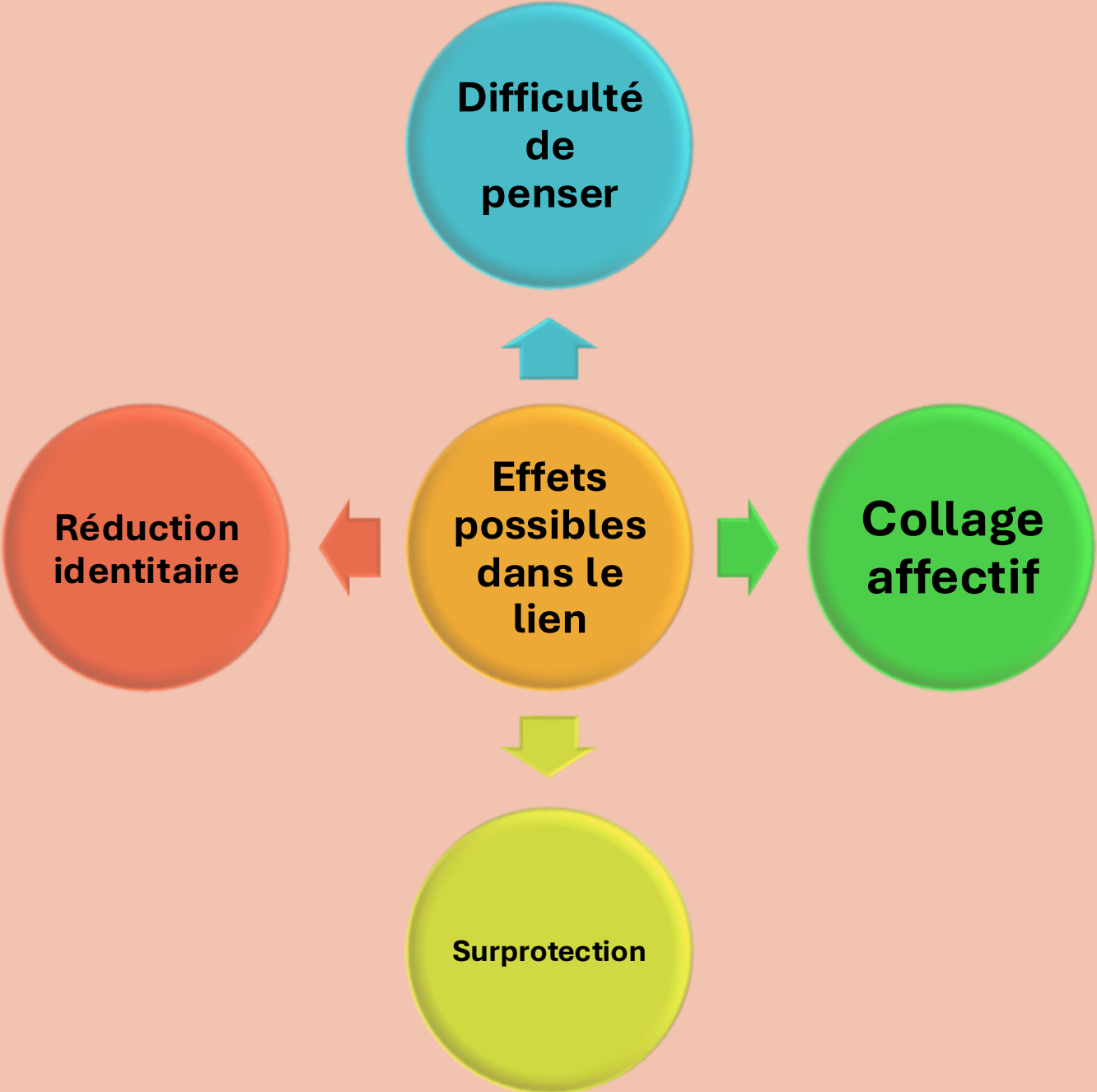
**S'appuie sur des
règles, sur des valeurs**

**Se pratique dans un
temps donné**

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



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



**Une
communication
adaptée**



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.

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

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

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

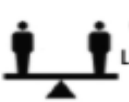
OBSERVER AVEC ATTENTION ET DE FAÇON SOUTENUE LE DÉROULEMENT DE SES TÂCHES DE TRAVAIL DE FAÇON À EN CONTRÔLER LE RÉSULTAT ATTENDU.



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.

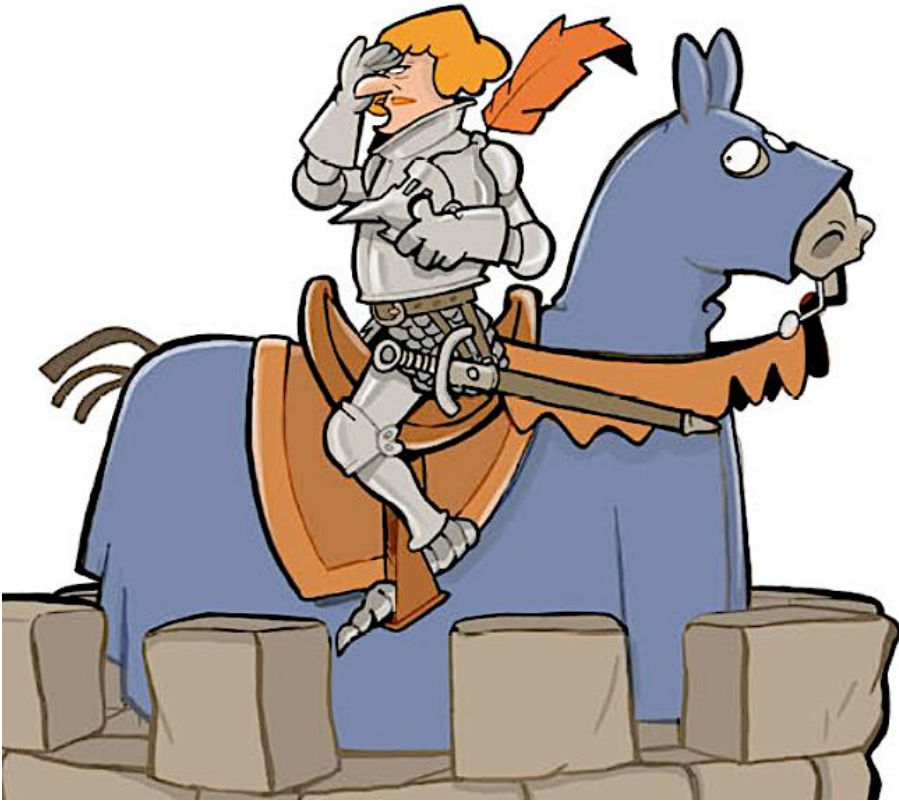


**Pourquoi
j'ai choisi
d'aider ?**



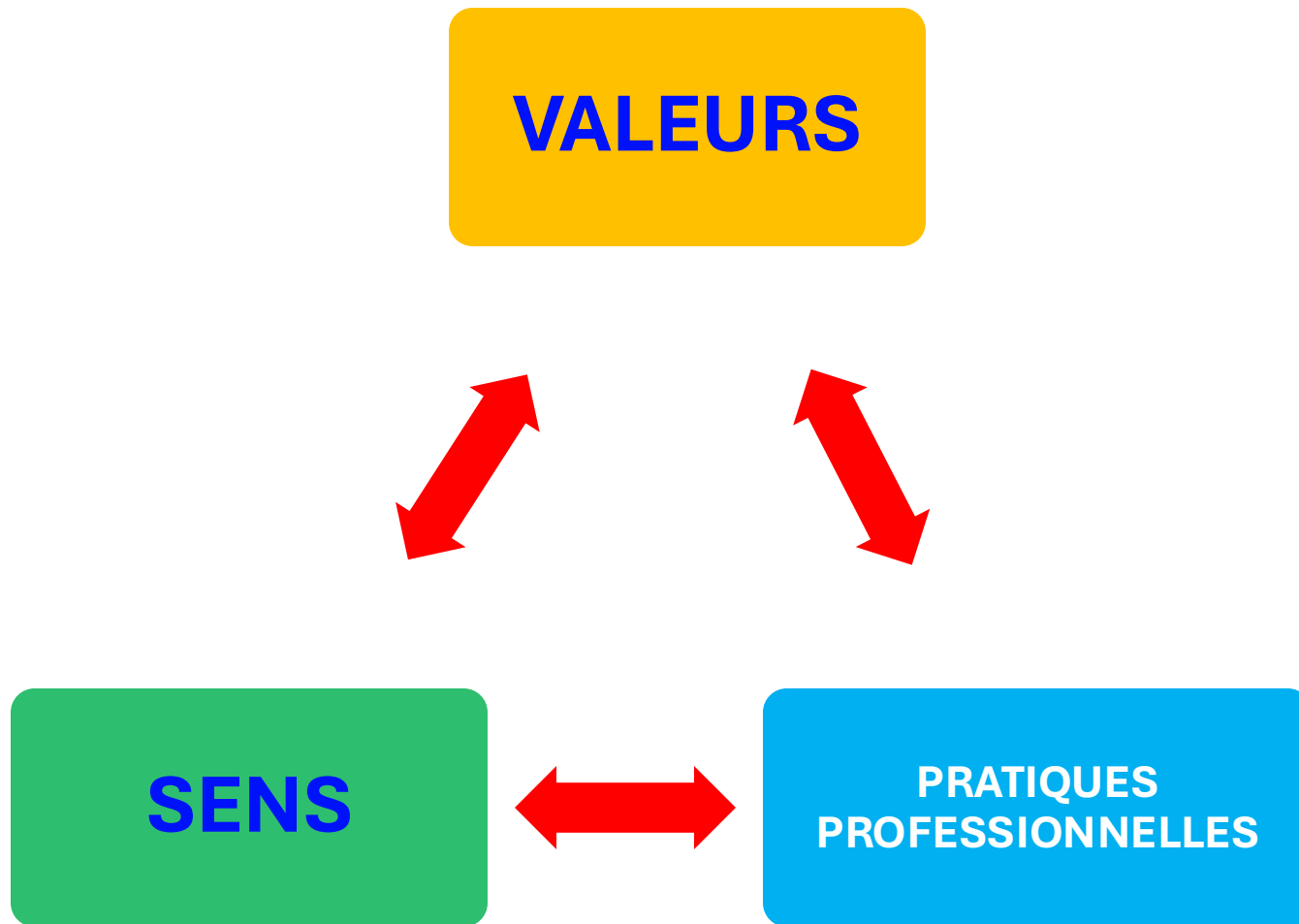
Confiance Partage Utilité Complicité Collectivité
Courage **Solidarité** Réalisation professionnelle **Convivialité**
Générosité Ecoute Reconnaissance sociale Communication Excellence
Douceur **Sécurité** Efficacité **Créativité** Diriger
Espérance Dialogue Accomplissement Imaginaire Engagement
Transcendance **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



Vos pratiques professionnelles portent l’empreinte de vos valeurs.

ET

Vos valeurs donnent un sens à votre pratique professionnelle

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**

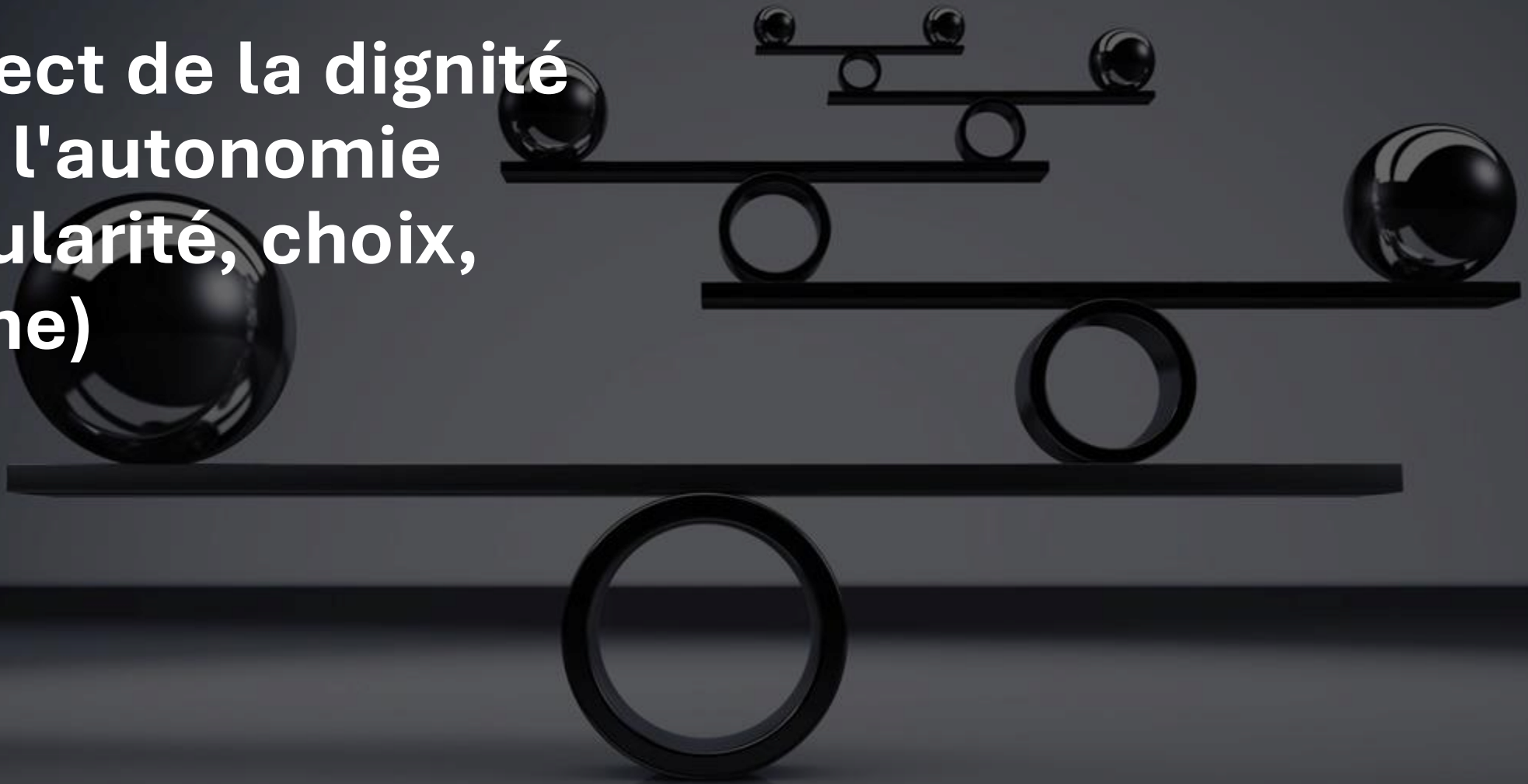
Collaboration interprofessionnelle

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

Un relais
indispensable

L'intelligence
collective

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



éthique

sens

valeurs

morale

règles

action

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

Code de déontologie du travail social en Suisse

Un argumentaire pour la pratique

Extrait

II. Généralités sur le travail social

4. Compréhension de l'humain et visée du travail social

1. Tous les êtres humains ont droit à la satisfaction de leurs besoins existentiels, au respect de leur intégrité personnelle et à leur intégration dans un environnement social. Parallèlement, les êtres humains sont tenus de se soutenir afin de concrétiser ces droits.
2. Une condition humaine accomplie s'appuie simultanément sur la reconnaissance d'autrui, la coopération orientée vers une justice distributive et des structures sociales justes.

Lien pour obtenir le Code de Déontologie

https://www.google.com/url?sa=t&source=web&rct=j&opi=89978449&url=https://avenirsocial.ch/wp-content/uploads/2018/12/SCR_Berufskodex_Fr_A5_db_221020.pdf&ved=2ahUKEwiQxd-50KyNAXUUVaQEHbw_KwQQFnoECAkQAQ&usg=AOvVaw18AMrpvR059PTURqYDAGLP