
Enjeux relationnels

CITI – OCTOBRE 2025

Yvan Sjöstedt

1

La valeur de vos expériences

Être du métier -> le genre

Avoir du métier -> le style

2

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)

3

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)

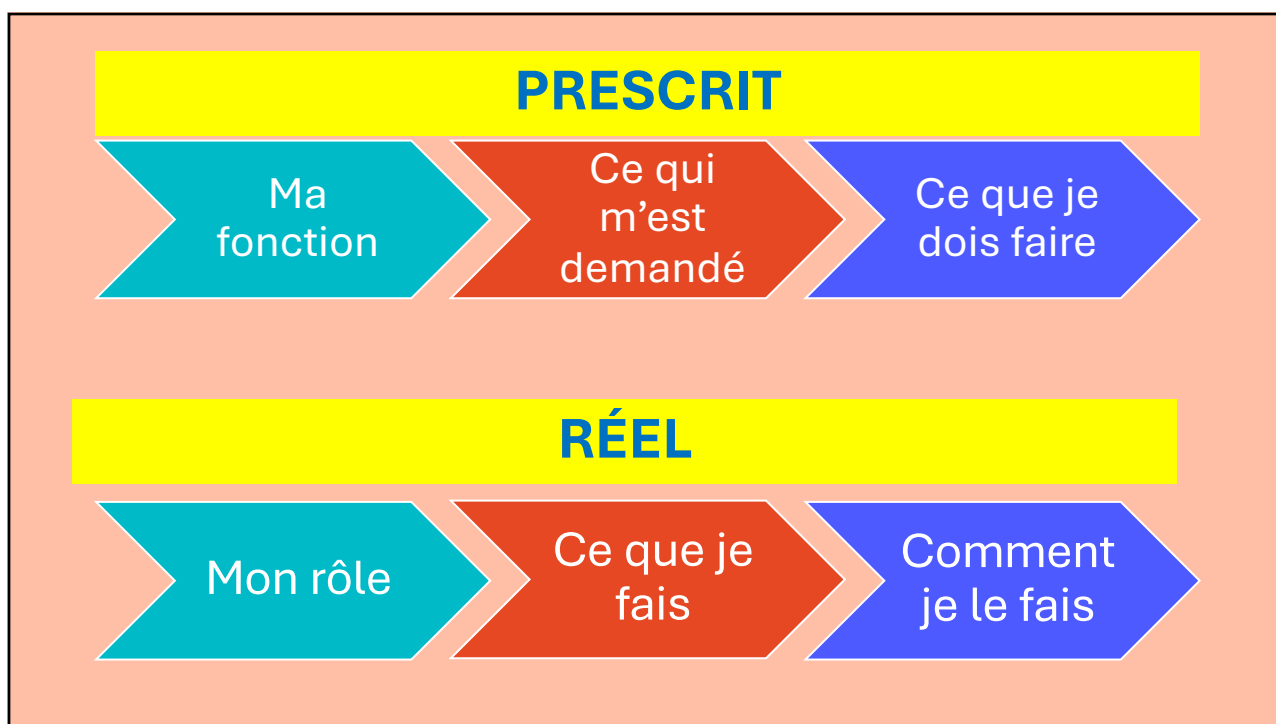
4

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

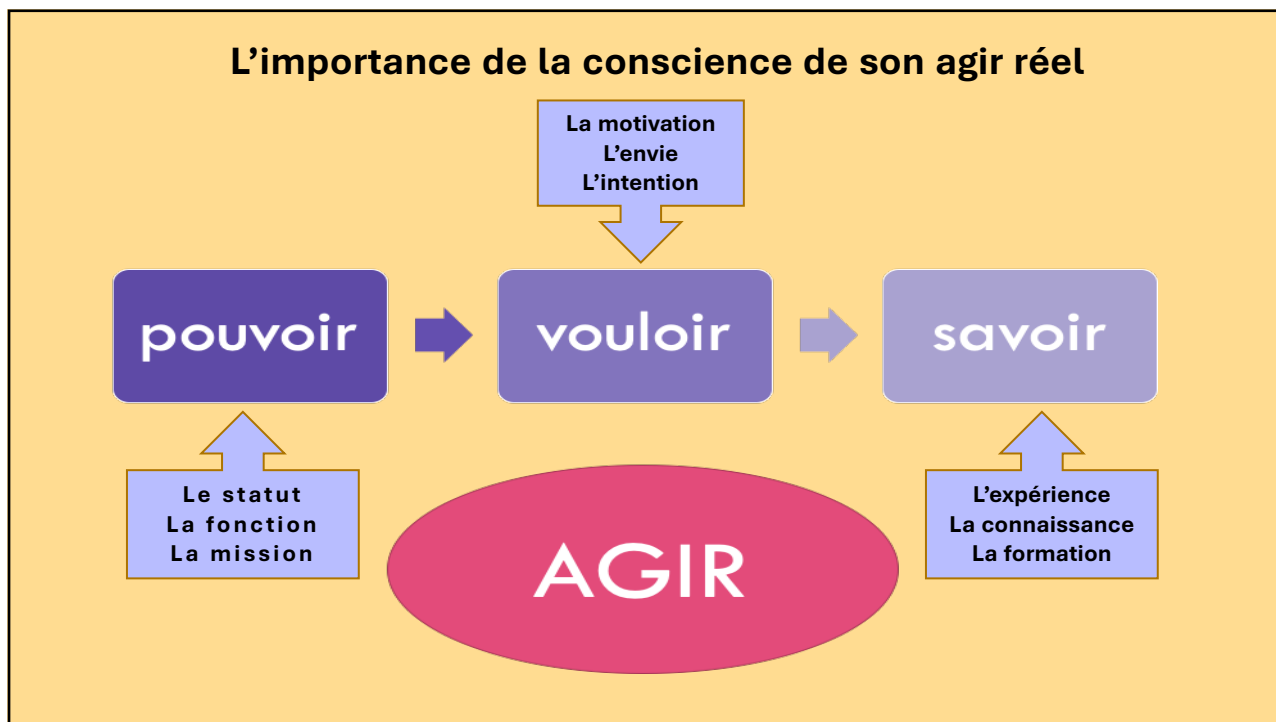
LA FONCTION se définit autour des attentes de l'institution (descriptif de fonction)

LE RÔLE se définit par une personnalisation de la fonction

5



6



7

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)

8

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



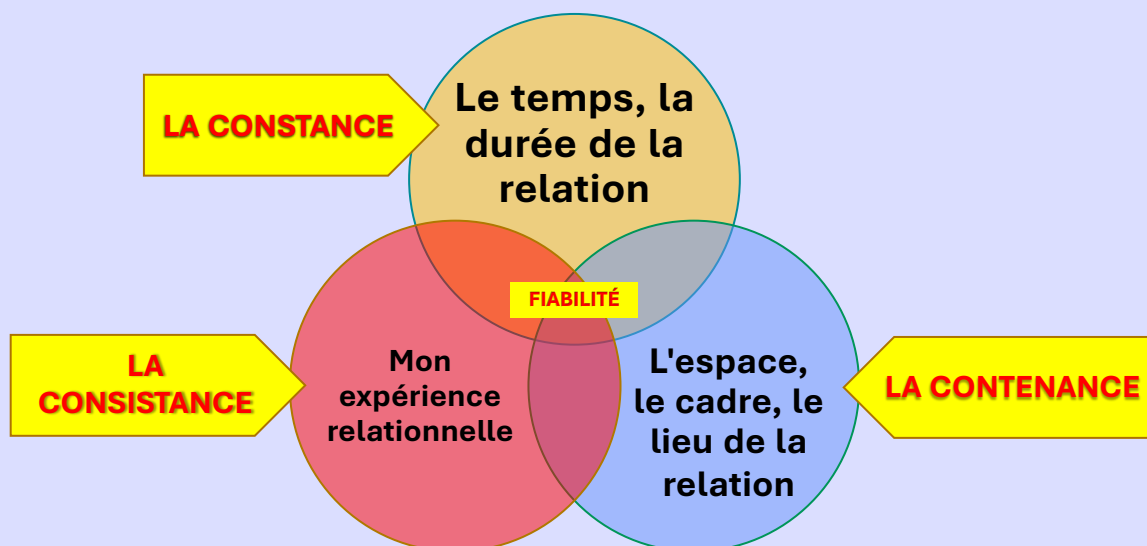
Empathie sincère: se mettre à la place de l'autre sans pour autant fusionner, comprendre les besoins et émotions de la personne



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

9

LA FIABILITÉ (Xavier Bouchereau)



10

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

11

Les principales émotions

La joie

La peur

Le dégoût

La tristesse

La surprise

La colère

12

L'empathie c'est...

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

13

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»

14

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

15

COMPASSION

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

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

16

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...

17

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

18

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'écroule face à l'autre	Évite l'autre	Trompe l'autre	Vise le gagnant-gagnant

19

Lâcher-prise...

Qu'est-ce qui m'appartient ?

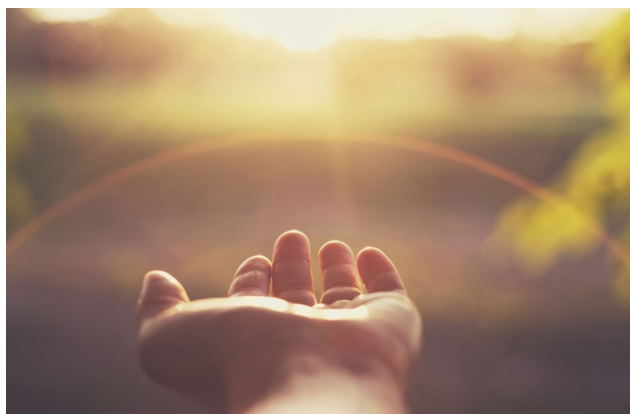
- C'est-à-dire, tout ce que je suis en mesure de changer ou de faire changer

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

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

20

LA RELATION: ENTRE POUVOIR ET DÉPENDANCE



L'importance de
bien connaître ses
attentes

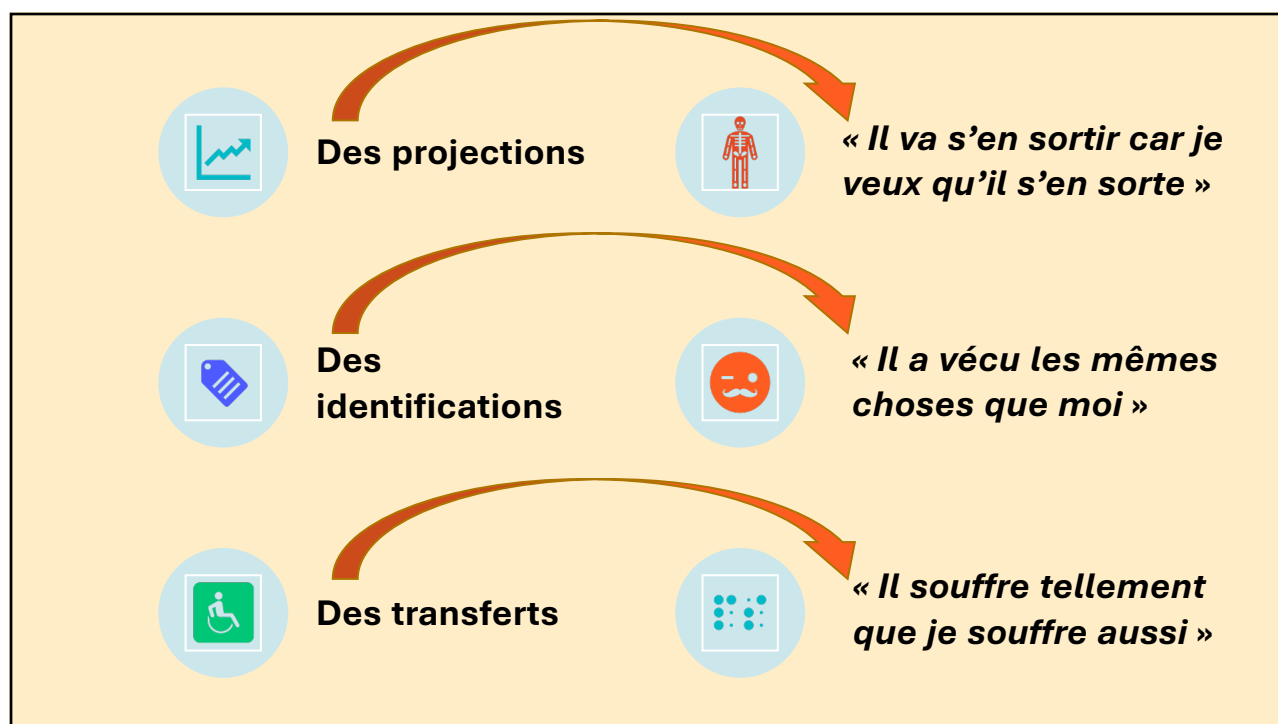


Nous avons des
attentes
conscientes ou
inconscientes



Satisfaction VS
frustration

21



22

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.

23

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.

24

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.

25

Signes d'alerte chez la personne accompagnée :

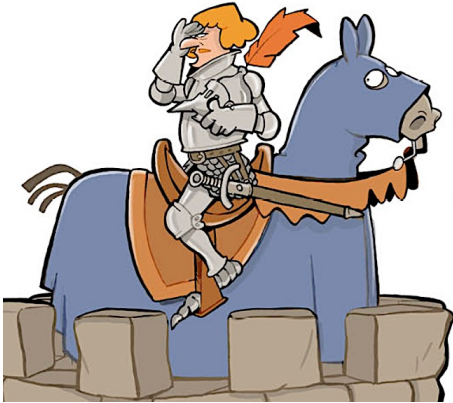
- blessures inexplicables, changements de comportement (retrait, anxiété, dépression), peur envers un personnel précis, perte soudaine d'argent ou d'effets personnels, isolement progressif, régression fonctionnelle, plaintes non prises au sérieux.

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.

26

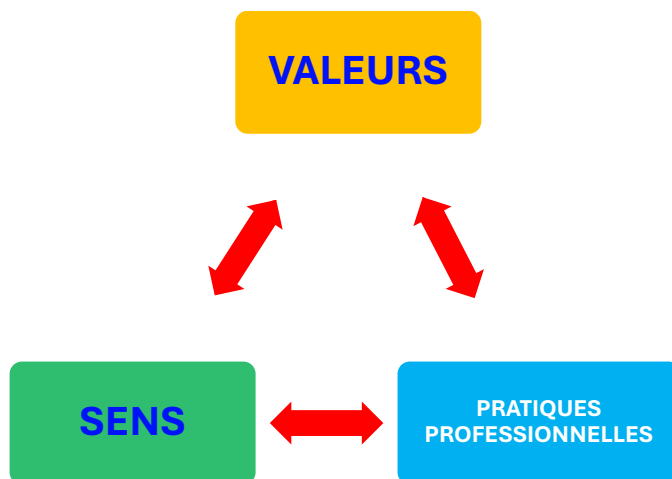
VALEUR



- 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

27

La fonction des valeurs



Vos pratiques professionnelles portent l'empreinte de vos valeurs.

ET

Vos valeurs donnent un sens à votre pratique professionnelle

28

éthique

sens

valeurs

morale

règles

action

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

29

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.

Je résous des problèmes

Débrouillardise

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

Je suis fidèle aux valeurs de mon métier

Intégrité

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

Je planifie, prépare et organise mon travail

Organisation

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

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 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 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.

J'écoute les opinions des autres

Assertivité

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

Je me soucie des autres

Bienveillance

SE SENTIR RESPONSABLE DU CONFORT, DE LA SANTÉ, DE LA SÉCURITÉ ET DE LA DIGNITÉ D'UNE PERSONNE

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'ai le « look » du métier

Maintien

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

Je termine mon travail

Persévérance

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

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 suis fidèle au poste

Assiduité

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

Message reçu

Communication

UTILISER UN STYLE, UN TON ET UNE TERMINOLOGIE ADAPTÉS À LA PERSONNE ET AUX CIRCONSTANCES.

J'ose être proactif

Initiative

PROPOSER OU ENTREPRENDRE UN TRAVAIL, SOIT POUR SON ACCOMPLISSEMENT OU SON AVANCEMENT, ET EN JUGER LA QUALITÉ CONFORMÈMENT 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 me mets au diapason

Polyvalence

ACCOMPLIR DES TÂCHES DIVERSES DANS DES DOMAINES ET CONTEXTES VARIÉS.

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

30

15

Attitudes pratiques de l'écoute active

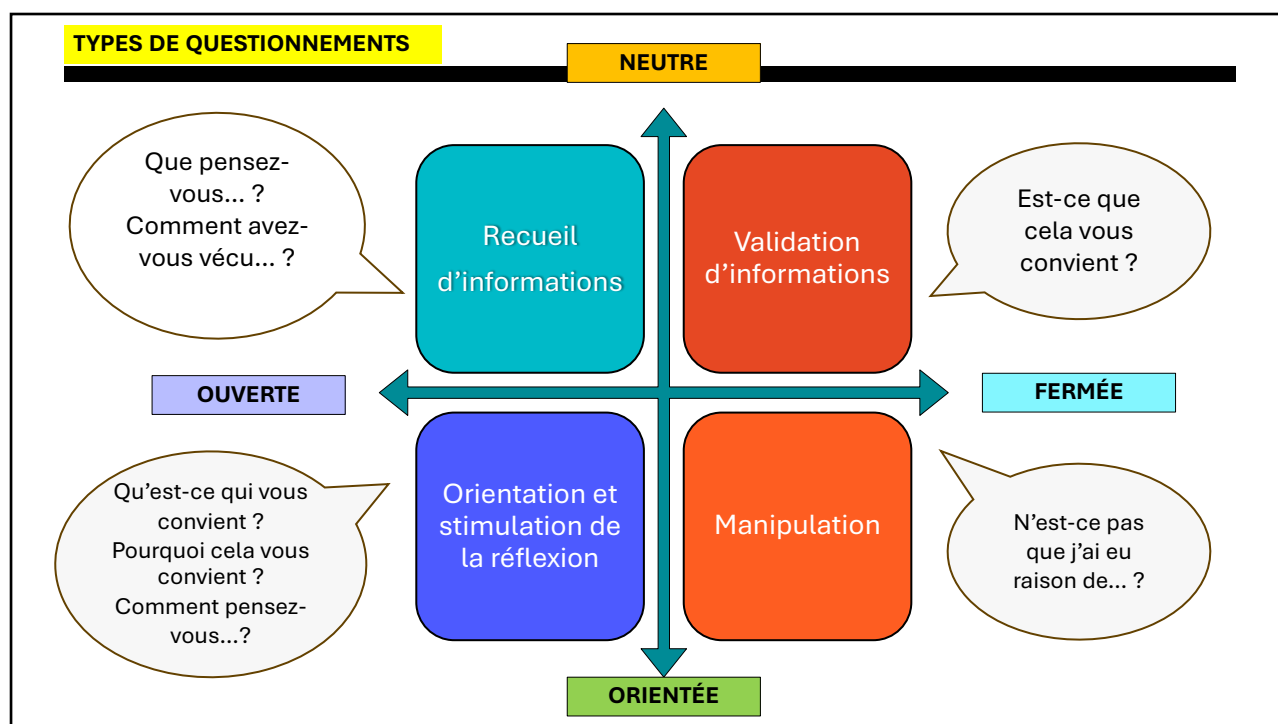
DISPONIBILITÉ : être pleinement présent.e avec la personne

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

CURIOSITÉ : savoir poser des questions

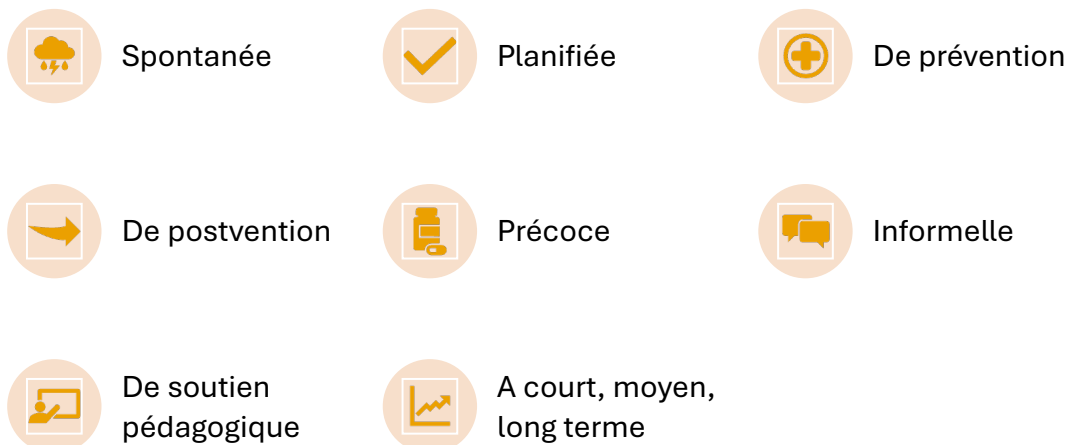
OUVERTURE : reformuler, vérifier ce que l'on a compris

31

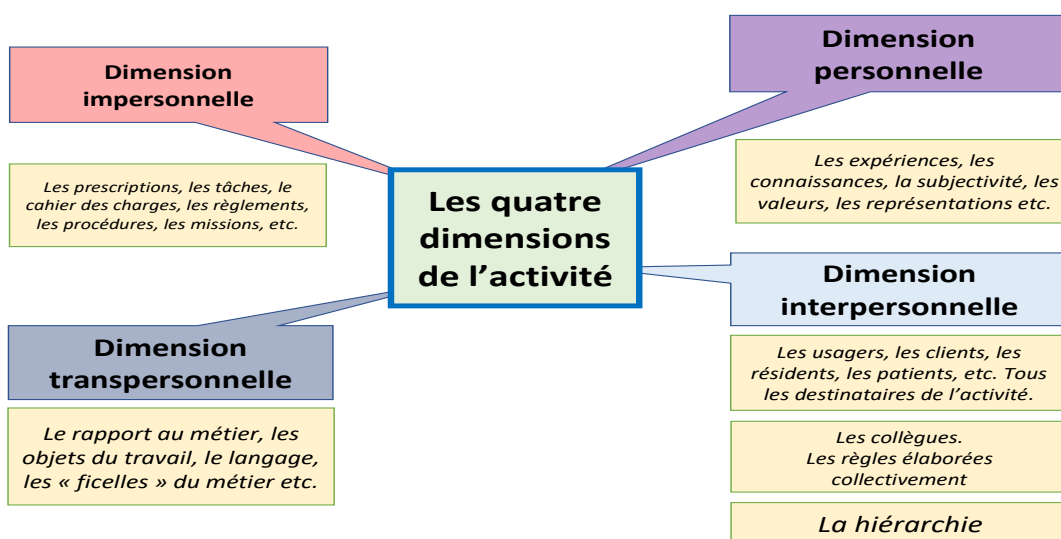


32

Types d'intervention



33



Yves Clot

34

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

35

La posture professionnelle

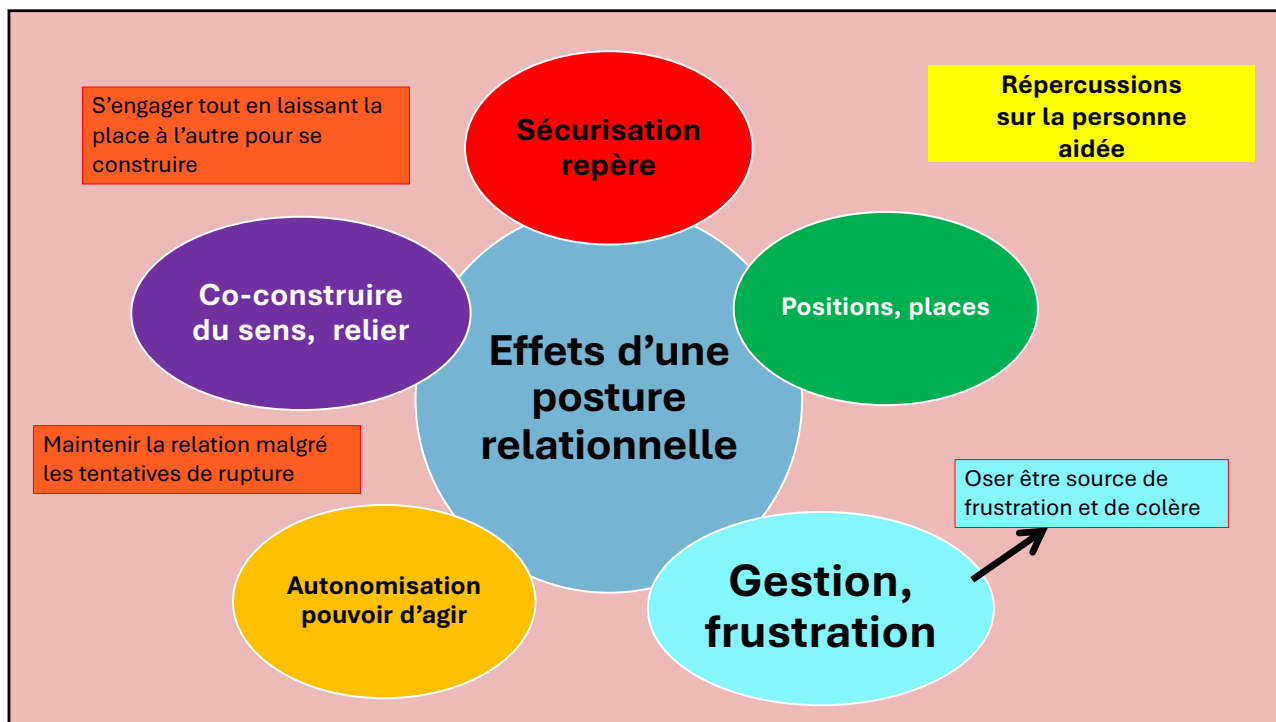
Se vit dans un contexte spécifique

S'appuie sur des règles, sur des valeurs

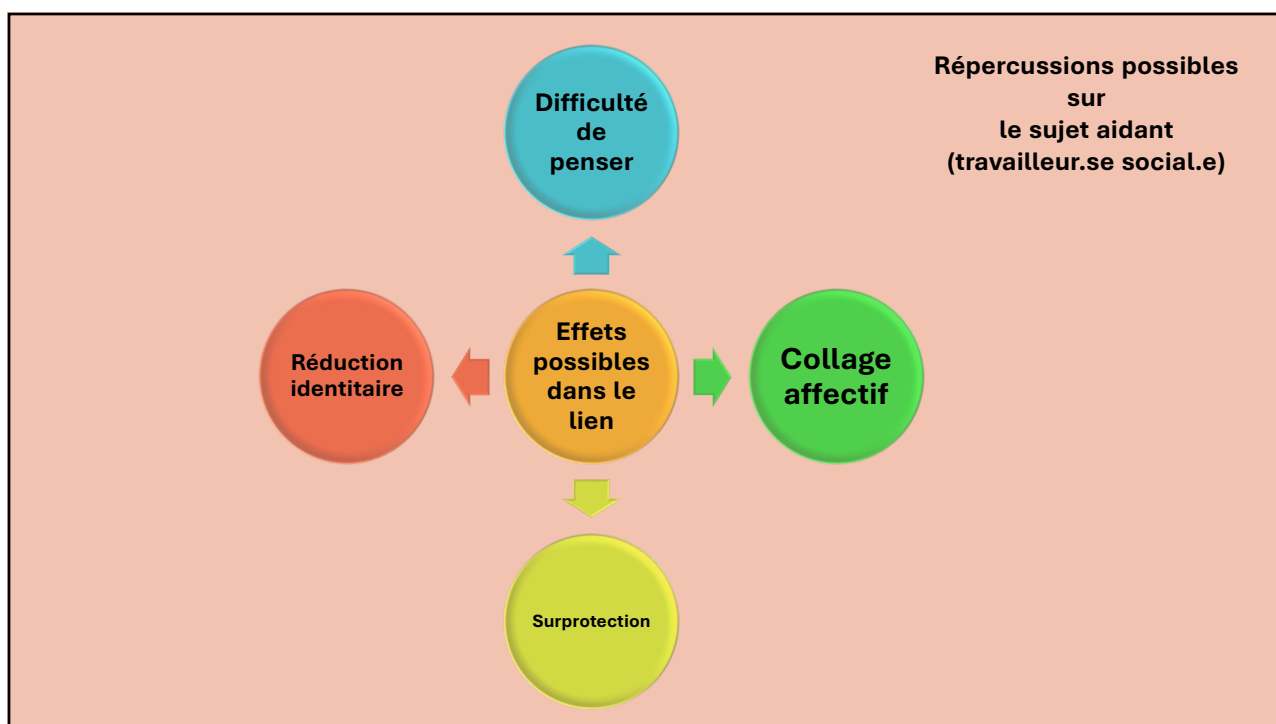
Se pratique dans un temps donné

S'acquiert avec l'expérience pratique et la formation

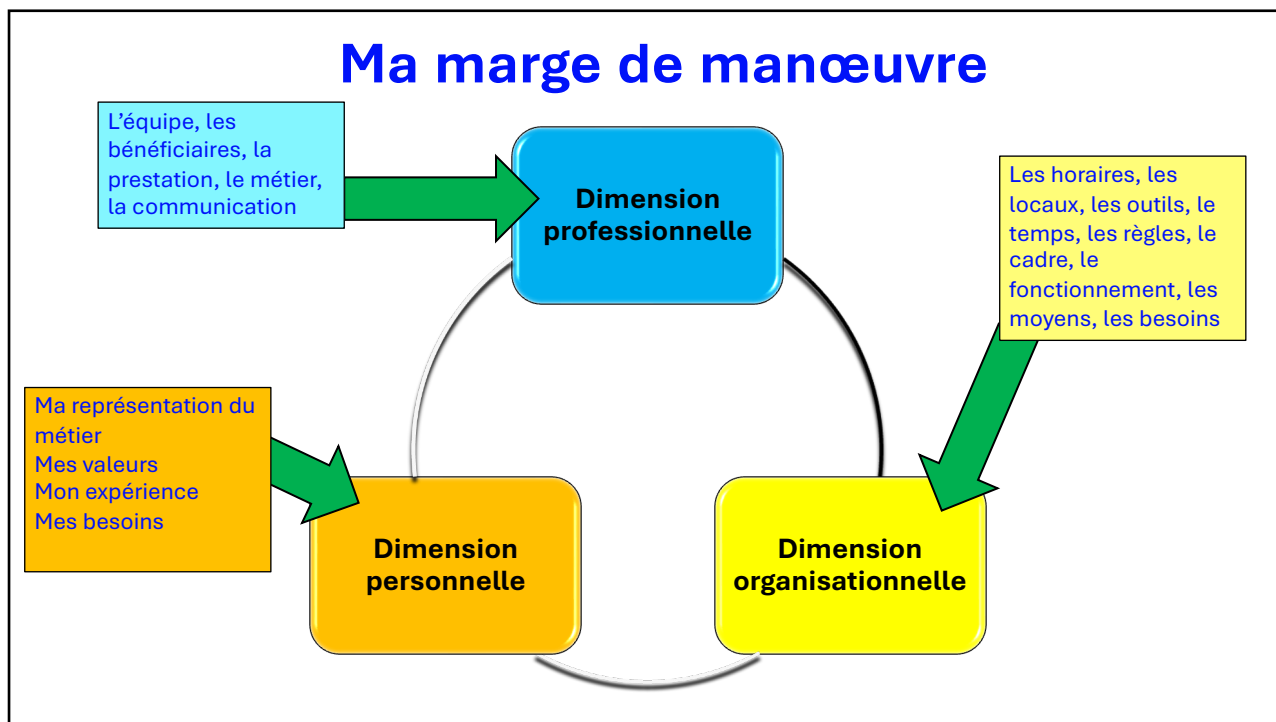
36



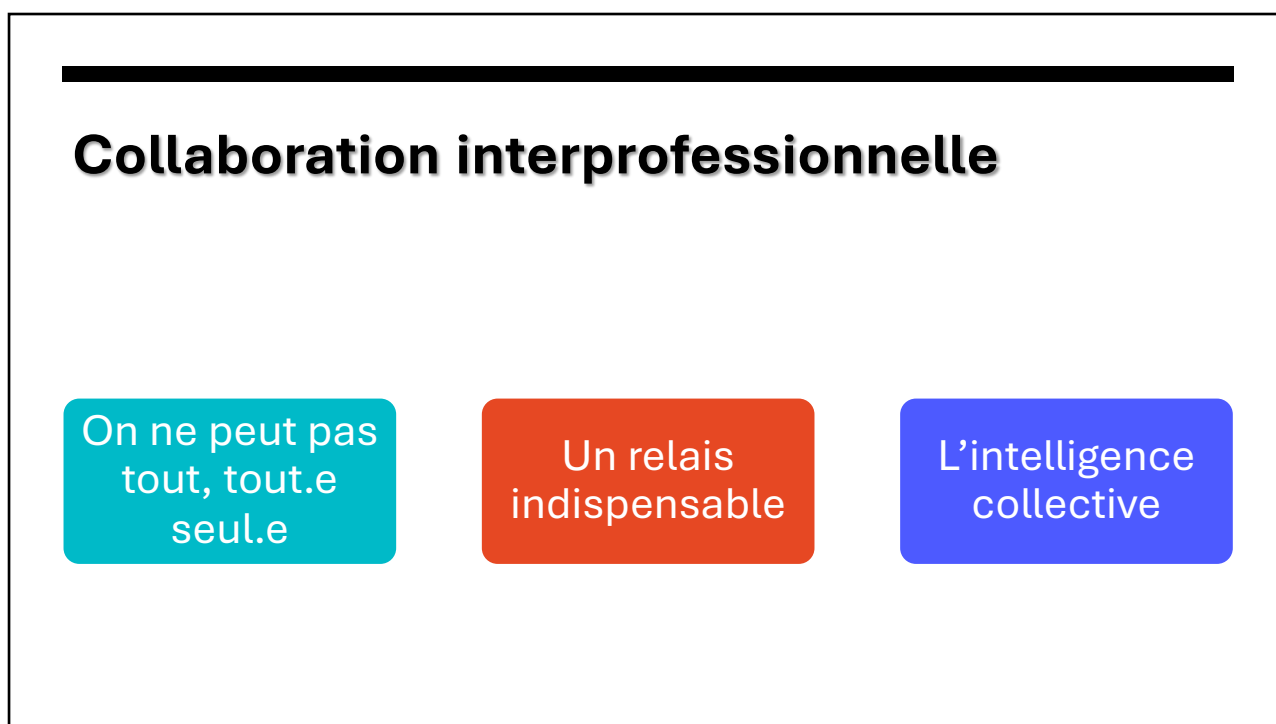
37



38



39



40