

Enjeux relationnels

CITI – OCTOBRE 2025

Yvan Sjöstedt

1

La valeur de vos expériences

Être du métier -> le genre

Avoir du métier -> le style

2

1

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

2

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

PRESCRIT

Ma fonction

Ce qui m'est demandé

Ce que je dois faire

RÉEL

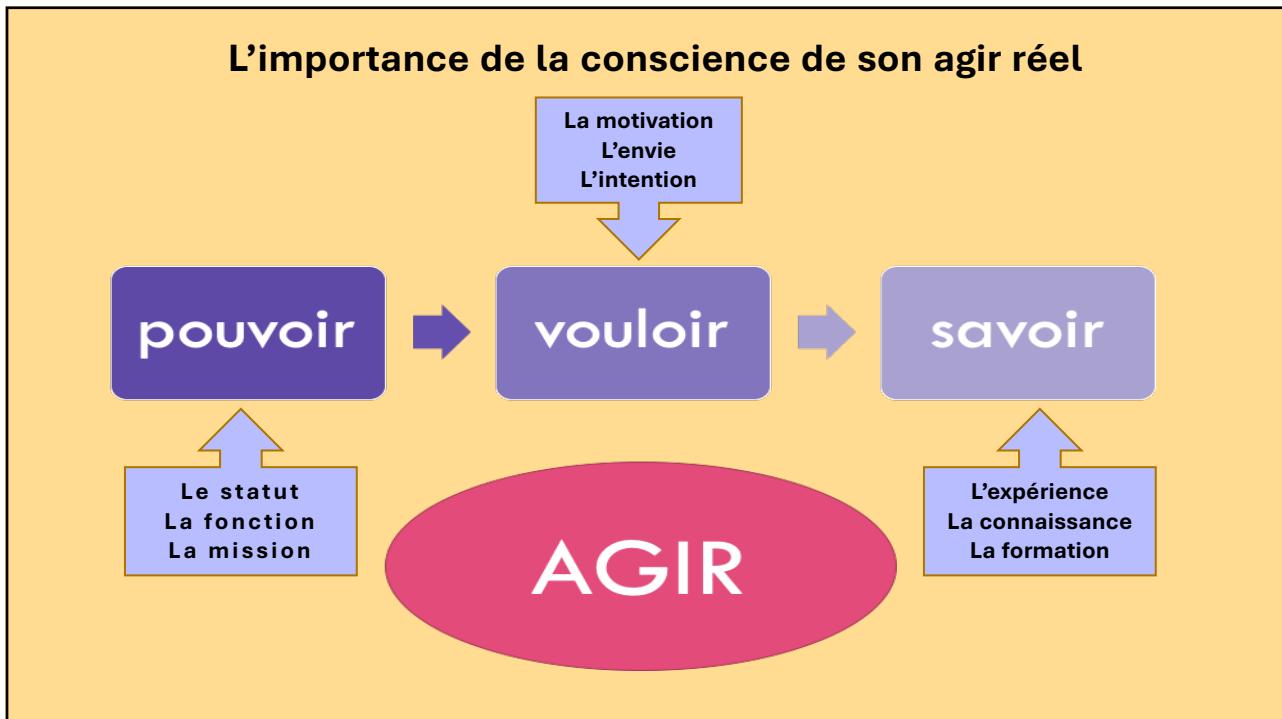
Mon rôle

Ce que je fais

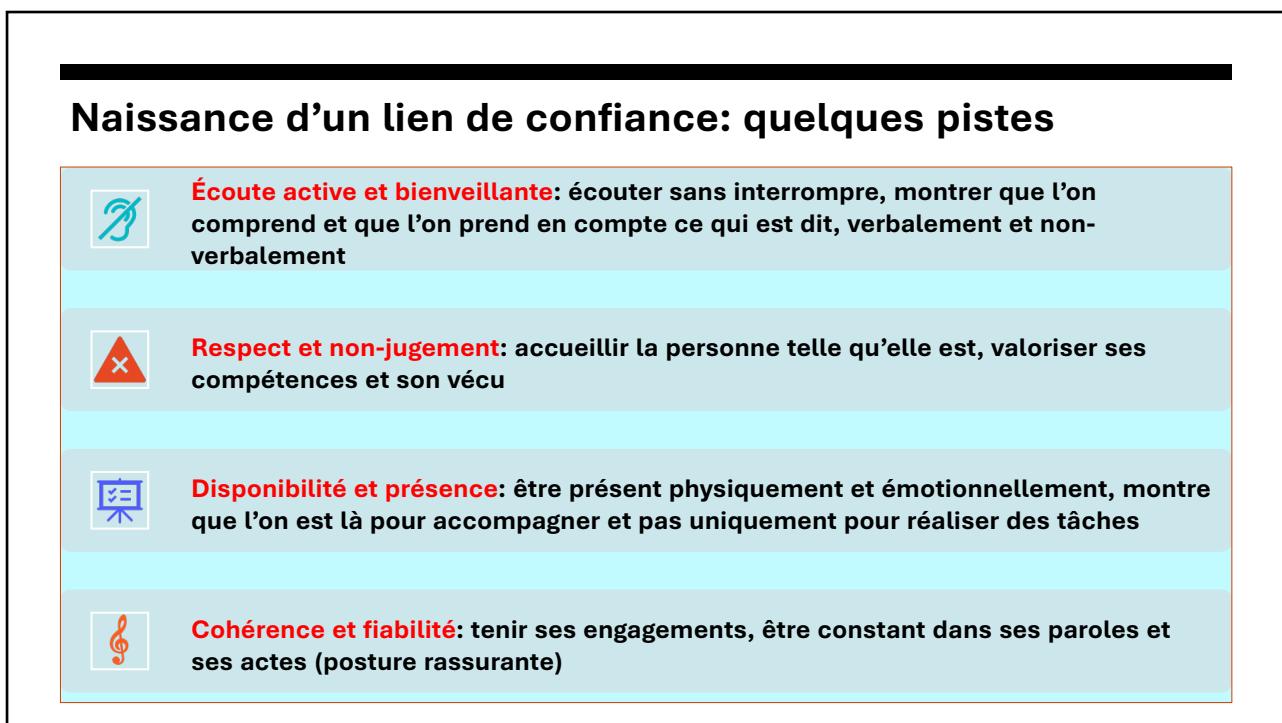
Comment je le fais

6

3



7



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



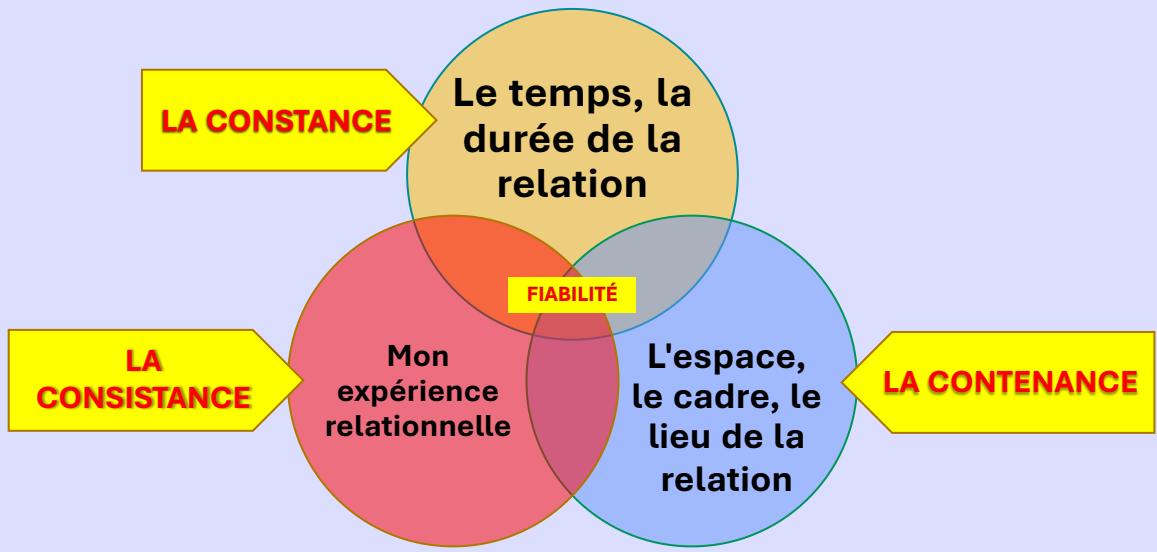
Empathie sincère: se mettre à la place de l'autre sans pour autant fusionner, comprendre les besoins et émotions de la personne



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 | Aggressive | 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 |

19

Lâcher-prise...

Qu'est-ce qui m'appartient ?

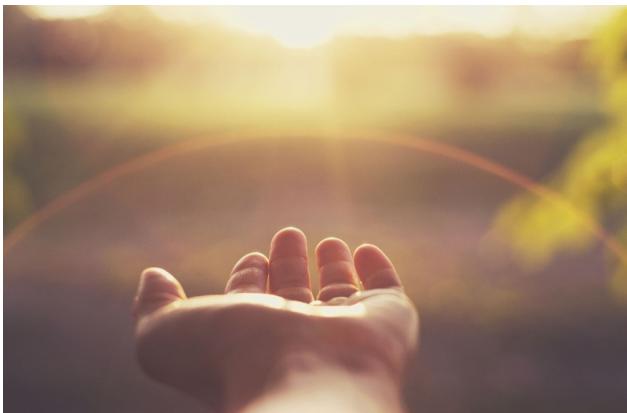
- C'est-à-dire, tout que je suis en mesure de changer ou de faire changer

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

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

20

LA RELATION: ENTRE POUVOIR ET DÉPENDANCE



L'importance de bien connaître ses attentes

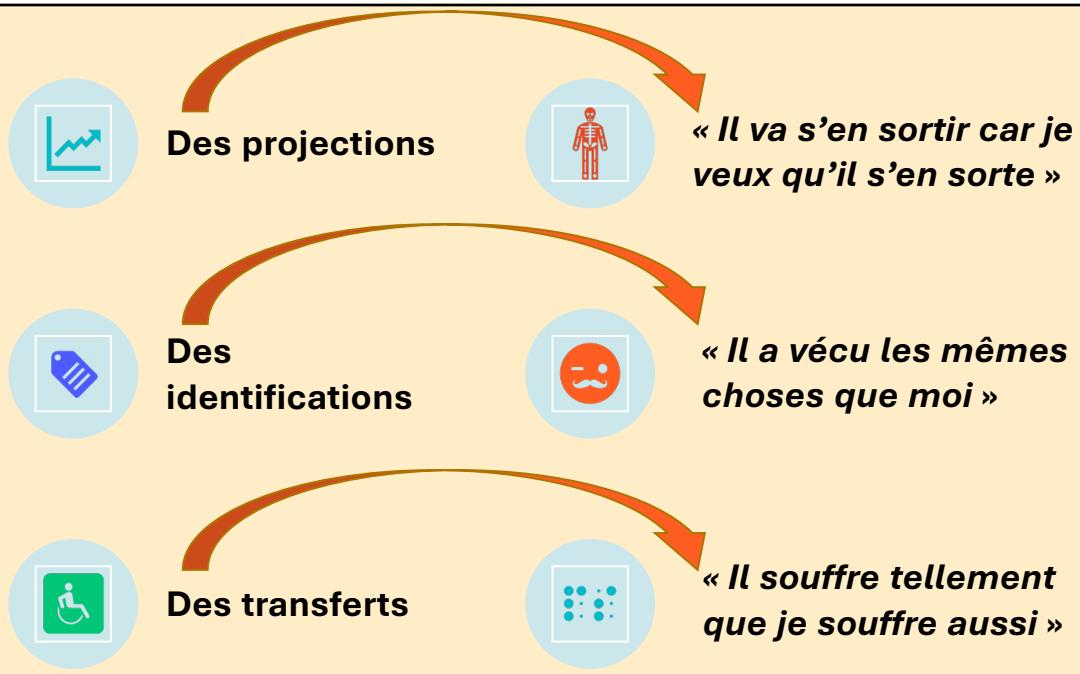


Nous avons des attentes conscientes ou inconscientes



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, sexism, 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 :

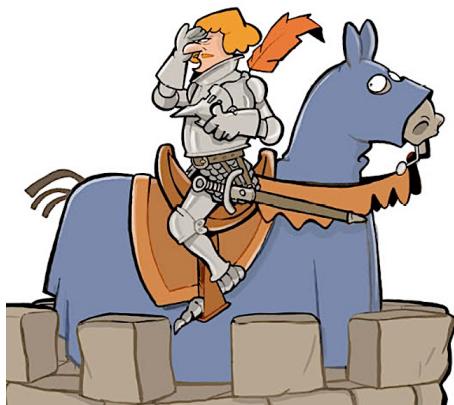
- blessures inexpliquées, changements de comportement (retrait, anxiété, dépression), peur envers un personnel précis, perte soudaine d'argent ou d'effets personnels, isolement progressif, régression fonctionnelle, plaintes non prises au sérieux.

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.

26

VALEUR



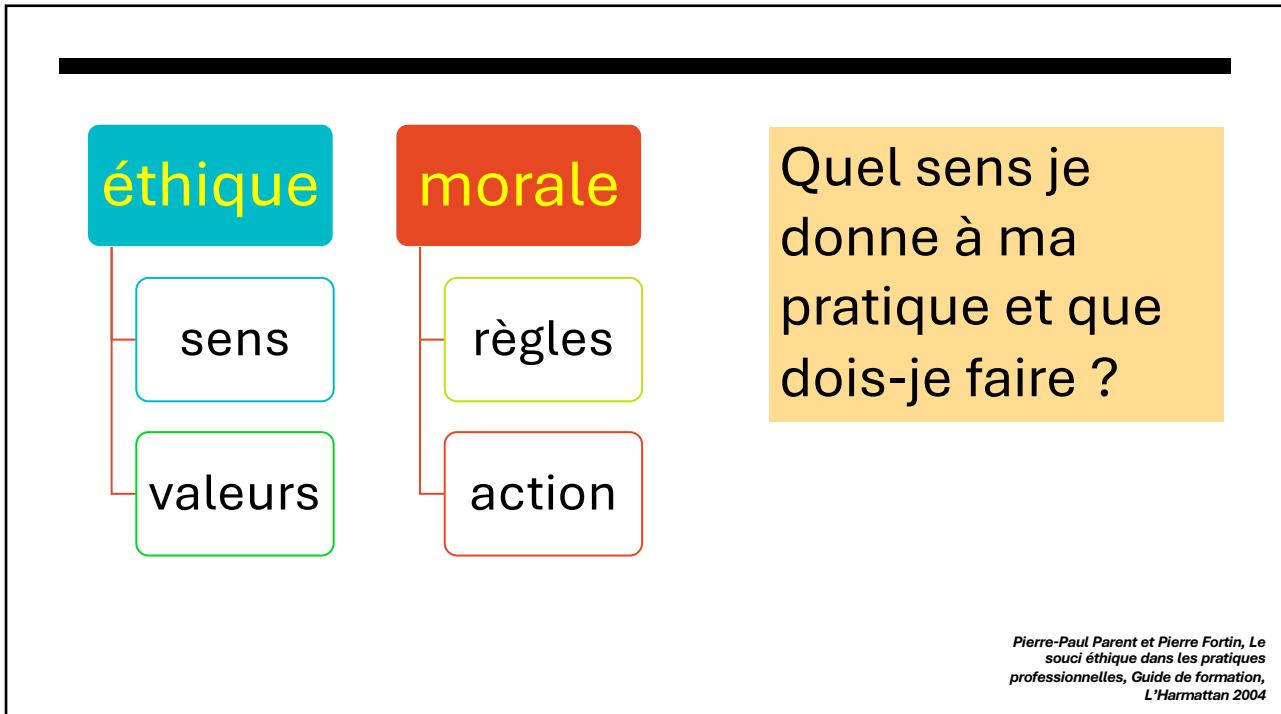
- Du latin (*valor, valoris*) valoir
- Dans la littérature médiévale, la valeur est la vertu guerrière, militaire, la bravoure, la combativité
- Petit à petit, par extension, le mot est pris pour « importance » avant d'admettre de nombreux emplois spécialisés

27

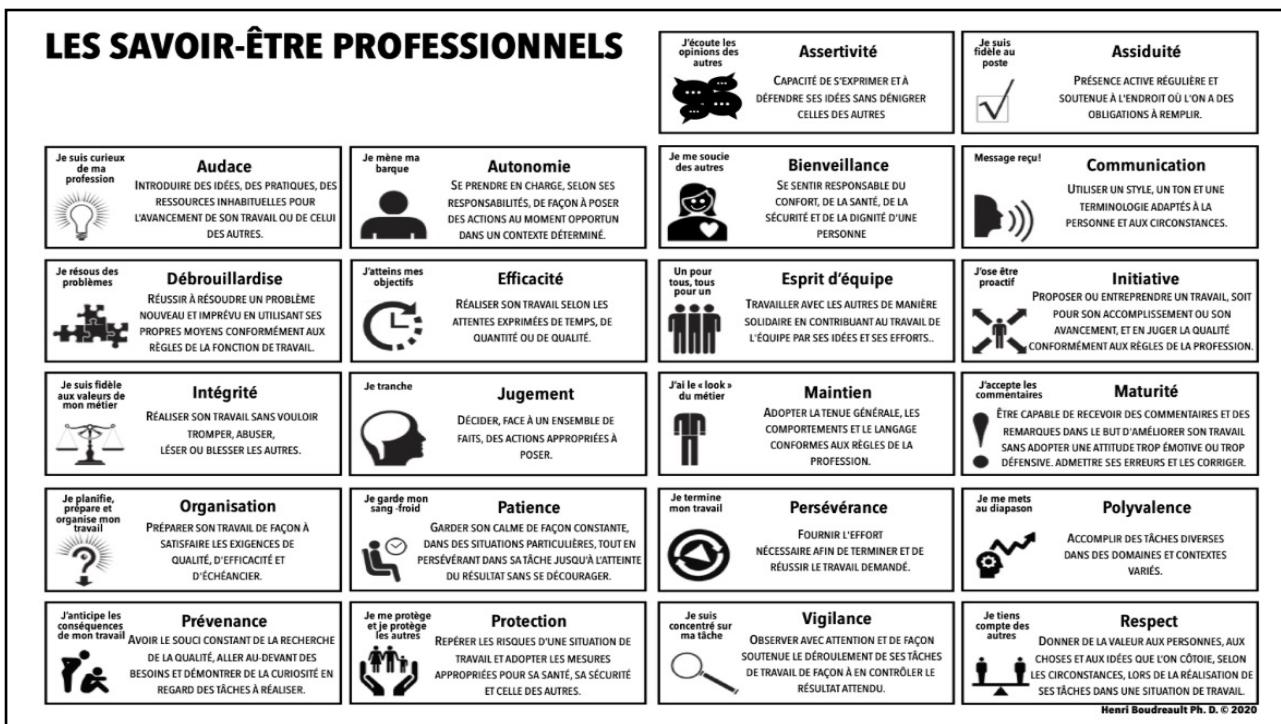
La fonction des valeurs



28



29



30

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

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

32

Types d'intervention



Spontanée



Planifiée



De prévention



De postvention



Précoce



Informelle



De soutien pédagogique



A court, moyen, long terme

33



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.



Dimension transpersonnelle

Le rapport au métier, les objets du travail, le langage, les « ficelles » du métier etc.



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

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**

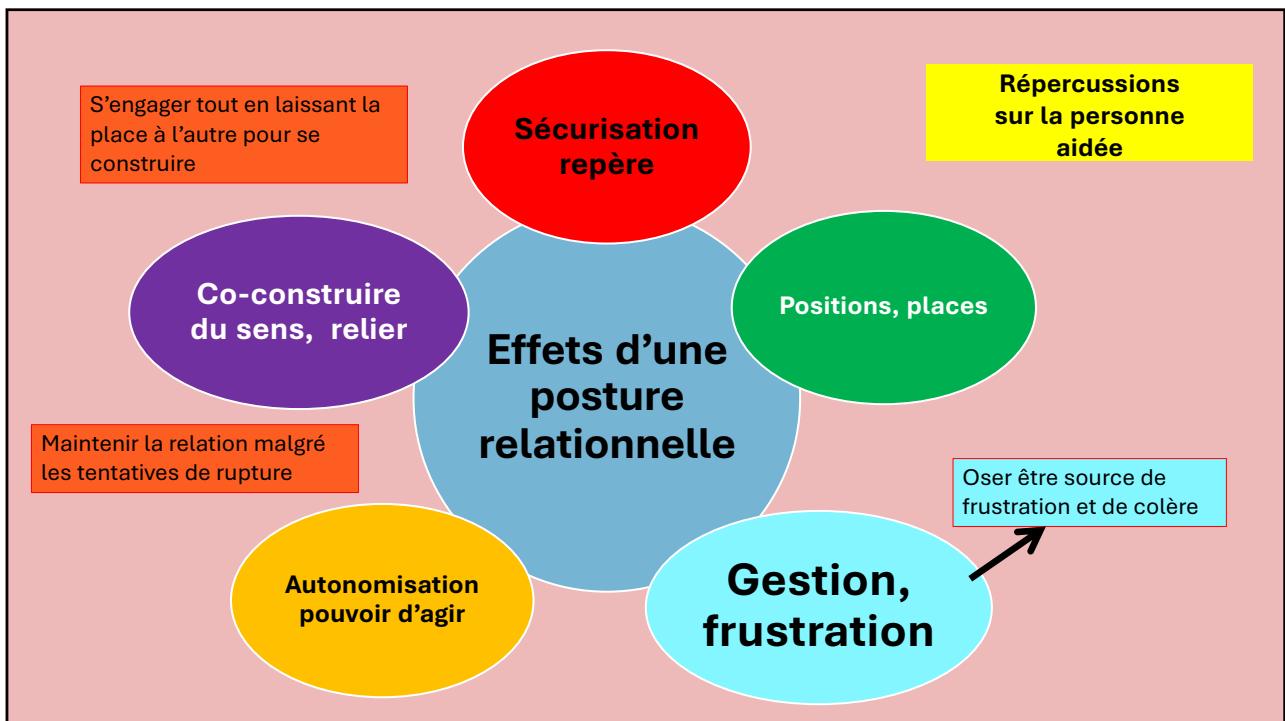
Se vit dans un contexte spécifique

S'appuie sur des règles, sur des valeurs

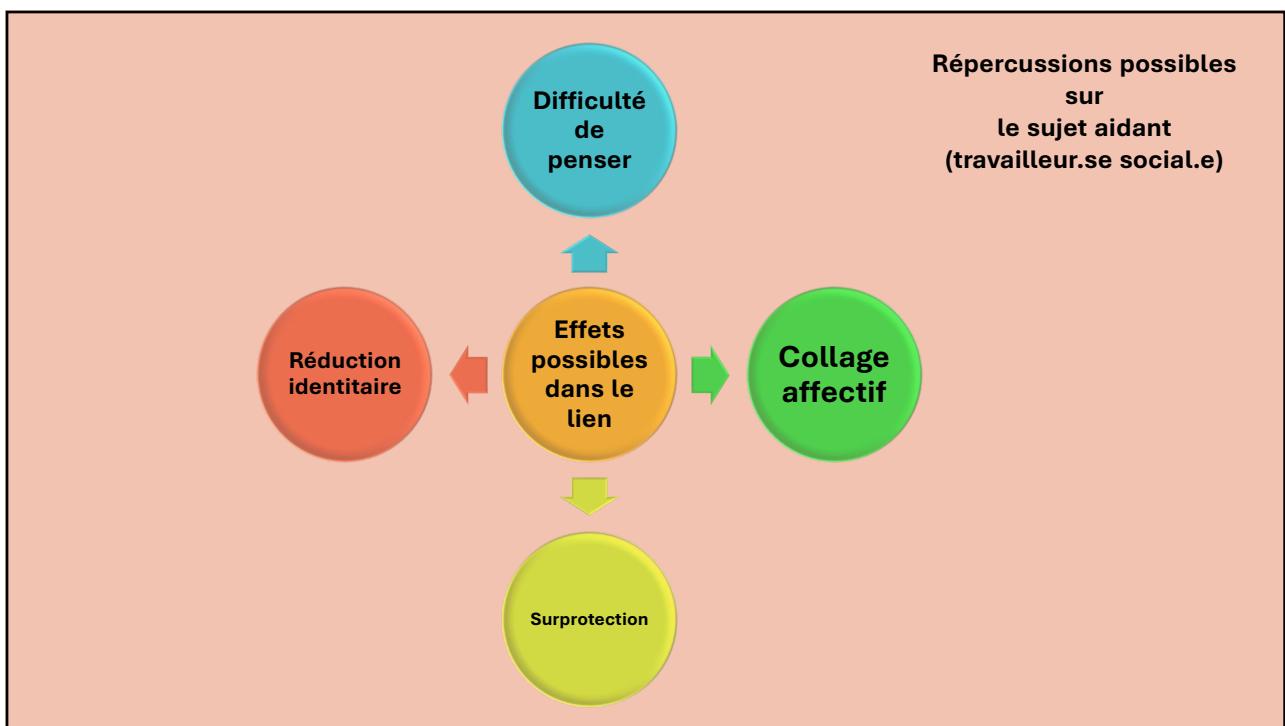
Se pratique dans un temps donné

S'acquiert avec l'expérience pratique et la formation

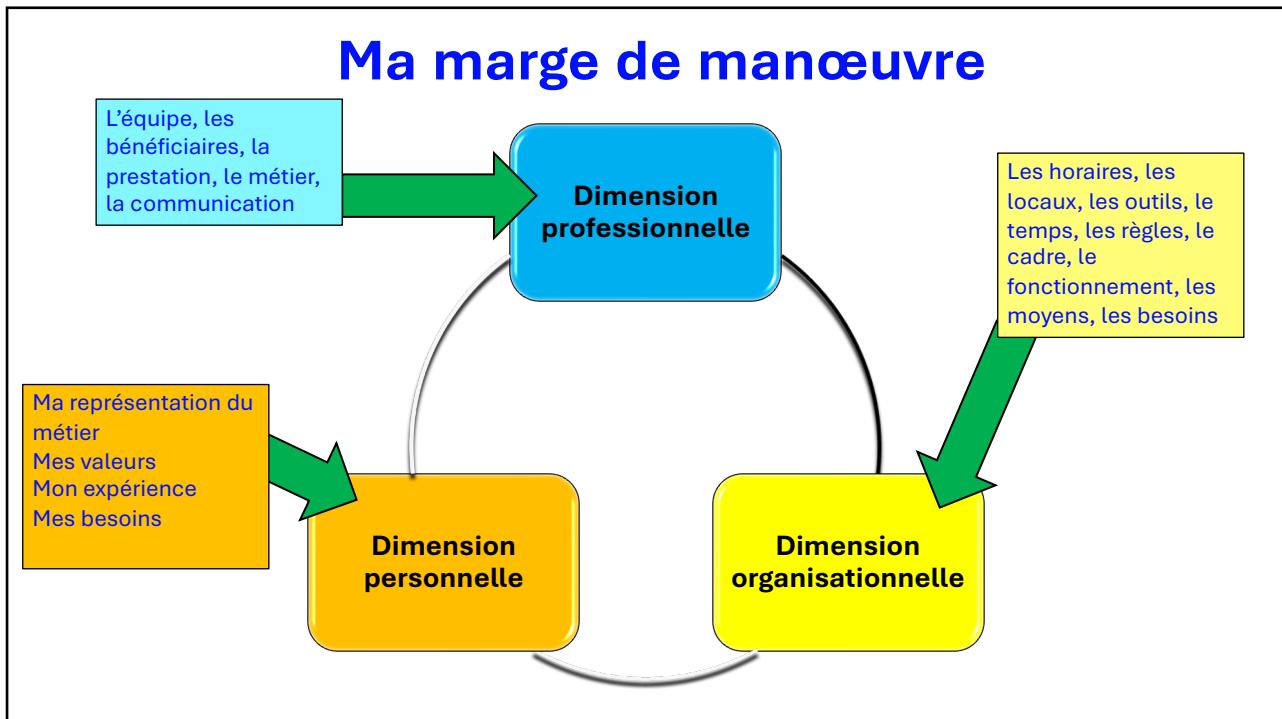
36



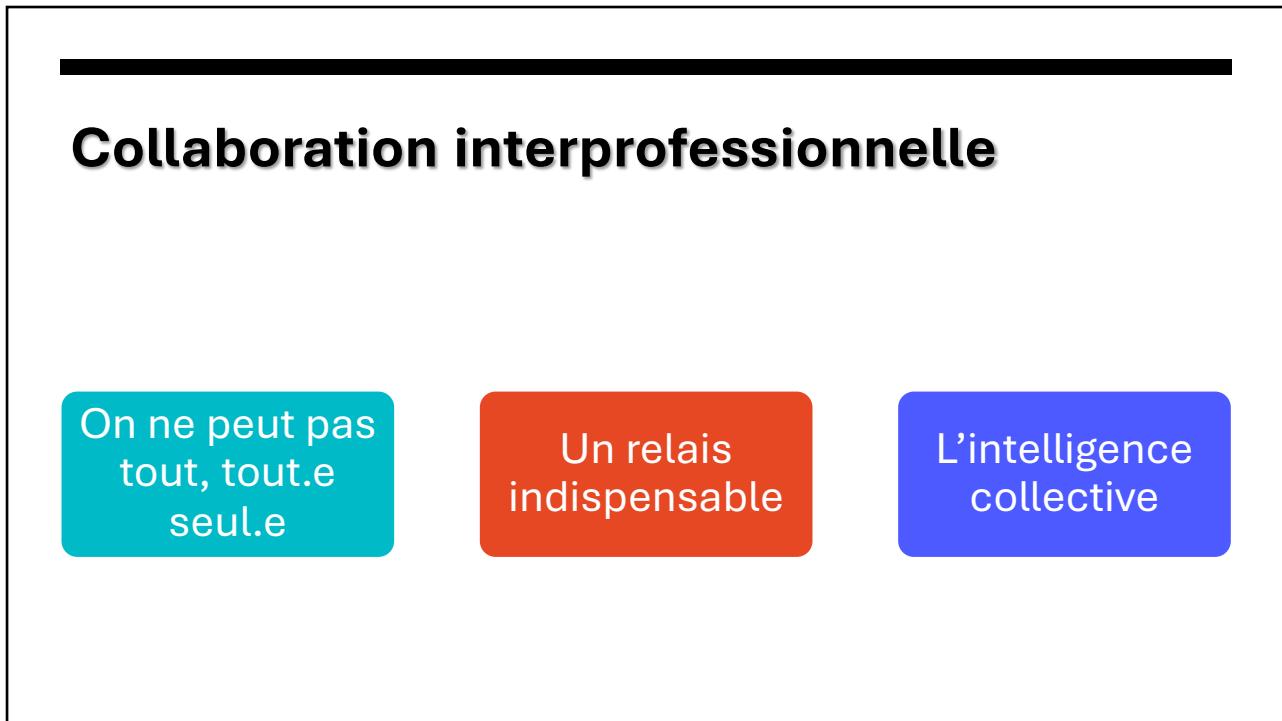
37



38



39



40