

FORMATION

COMMUNICATION ET RELATIONS BIENTRAITANTES



COMMUNIQUER, ÇA S'APPREND

La qualité de la communication entre les professionnels et les personnes accueillies est un **pilier fondamental de la bientraitance**. Elle conditionne non seulement la qualité de la relation, mais aussi le respect des droits, la reconnaissance de l'altérité et la participation effective des usagers à leur accompagnement.

Pourtant, **force est de constater que peu de formations initiales ou continues sont spécifiquement consacrées aux techniques d'expression et de communication adaptées aux particularités, capacités ou vulnérabilités des publics accompagnés.**

Faute de techniques ou de repères validés, les professionnels doivent souvent « se débrouiller » sur le terrain, en s'appuyant sur leur bon sens ou leur expérience personnelle. **Cette improvisation, bien que souvent bien intentionnée, peut conduire à des malentendus, des frustrations, voire à des situations de maltraitance ordinaire, invisibles car banalisées.**

À l'inverse, **développer une communication professionnelle, consciente et adaptée, constitue un levier puissant pour prévenir les risques de maltraitance, sécuriser la relation d'aide et promouvoir une culture de bientraitance** authentique et partagée.

Cela suppose une montée en compétences, un travail réflexif et un engagement collectif dans l'amélioration continue des pratiques.



Anne Picard

Dirigeante du Cabinet AX'AIDE Formation & Consultant
Créatrice du Label Etablissement Bien Traitant

VOTRE
PARTENAIRE
FORMATION



Mieux communiquer pour mieux accompagner : une exigence professionnelle et éthique

Dans le quotidien des établissements sociaux, médico-sociaux et sanitaires, la qualité de la communication entre professionnels et personnes accompagnées n'est jamais neutre. Elle peut soutenir, sécuriser, apaiser... ou au contraire blesser, infantiliser, désengager.

C'est pourquoi **savoir communiquer** de manière adaptée, respectueuse et bienveillante **est bien plus qu'un simple savoir-être : c'est une compétence professionnelle stratégique, au même titre que les gestes techniques ou les connaissances réglementaires.**

Compétences en communication : un appui fondamental face aux enjeux éthiques et humains



Communiquer dans un cadre professionnel, en particulier auprès de personnes vulnérables, **n'a rien d'un simple échange automatique.**

C'est **un véritable sport de haut niveau, complet et exigeant**, qui mobilise à la fois l'intellect, l'émotion, le corps et l'éthique.

Chaque jour, les professionnels doivent faire preuve d'écoute, d'adaptation, de régulation, tout en gardant une posture juste, un ton adéquat, une attention sincère.

La communication devient alors un levier fondamental pour créer du lien, sécuriser les personnes, désamorcer les tensions, et faire vivre la bientraitance dans chaque interaction.



IDENTIFIER LES ENJEUX D'UNE COMMUNICATION ADAPTÉE

Permet de sortir des automatismes et d'ajuster sa manière de s'adresser à chacun selon ses capacités, son histoire, ses besoins. Une parole mal ajustée peut générer de l'incompréhension, du retrait ou de l'agressivité.



COMPRENDRE L'IMPACT DE SON ATTITUDE SUR LES COMPORTEMENTS

Est essentiel pour prévenir les tensions : ton de voix, posture physique, distance, disponibilité émotionnelle... chaque détail compte.



VALIDER ET ENRICHIR SES TECHNIQUES D'EXPRESSION

Contribue à construire des échanges porteurs de sens, à encourager la participation de la personne, à valoriser ses compétences et à instaurer une relation de confiance durable.



DÉVELOPPER SES COMPÉTENCES RELATIONNELLES DANS UN CADRE ÉTHIQUE

Implique de connaître ses droits et devoirs, mais aussi de faire vivre la bienveillance dans chaque interaction, en intégrant les droits fondamentaux de la personne accompagnée.



PRÉVENIR LA DÉGRADATION DE LA RELATION

Nécessite de reconnaître les signes de tension, d'usure ou de malentendu, pour éviter que la relation ne bascule dans l'incompréhension, la défiance ou la violence verbale.



SAVOIR SORTIR D'UNE AGRESSION VERBALE

Sans alimenter le conflit, tout en se protégeant et en maintenant un cadre professionnel, est une compétence qui demande méthode, entraînement et réflexivité.



UTILISER DES OUTILS DE COMMUNICATION ADAPTÉS

Aux besoins spécifiques des personnes accompagnées (troubles cognitifs, sensoriels, psychiques, difficultés de langage, etc.) est une exigence d'égalité, d'accès à l'information et de respect de l'autre.

FORMATION

LES REPÈRES CLÉS POUR UNE COMMUNICATION BIENTRAITANTE



mmr

COMMUNIQUER, ÇA S'APPREND

Le positionnement professionnel dans la relation

➤ Les 4 attitudes fréquemment rencontrées dans la communication des professionnels

4 attitudes, souvent observées dans les pratiques du quotidien, traduisent des positionnements très différents dans la relation. **Le « professionnel »** pose un cadre structurant et rassurant, mais peut devenir distant s'il est trop rigide. **Le « paternaliste »**, animé de bonnes intentions, prend le risque de parler à la place de l'autre. **Le « meilleur »** impose ses choix en pensant savoir ce qui est bon pour la personne, ce qui peut générer du rejet ou de la passivité. Enfin, **l'« aidant »**, trop impliqué, peut finir par s'épuiser ou priver l'autre de son autonomie.

Identifier ces postures permet de mieux ajuster sa relation à l'autre, avec lucidité et bienveillance.

➤ Positionnement entre proximité et distance : quelle juste place ?

Trouver la bonne distance relationnelle est un enjeu clé dans l'accompagnement : trop de proximité peut nuire à la clarté des rôles, tandis qu'une distance excessive peut être perçue comme un désengagement. La "juste place" se construit dans la conscience du cadre professionnel, mais aussi dans l'ajustement constant aux besoins de la personne.

➤ Effets de la fatigue, de la routine, du climat de travail sur notre posture

La qualité de la relation est directement impactée par les conditions de travail. Fatigue, surcharge émotionnelle ou ambiance tendue peuvent altérer la disponibilité, la patience ou la qualité d'écoute du professionnel. Reconnaître ces facteurs permet d'agir en prévention pour préserver une posture bienveillante et professionnelle.

➤ Reconnaître et soutenir le pouvoir d'agir de la personne sans s'y substituer

Accompagner, ce n'est pas faire à la place de l'autre, mais permettre à la personne de rester actrice de ses choix. Cela suppose de respecter son rythme, ses capacités, ses décisions — même lorsqu'elles nous déstabilisent. Soutenir le pouvoir d'agir, c'est accepter de guider sans diriger, de sécuriser sans contrôler.

Communiquer dans une relation d'accompagnement bienveillante

Les techniques de communication : empathie, exploration, soutien, recadrage

Utiliser ces techniques avec justesse permet d'ajuster la relation à la personne et à la situation. L'objectif est d'accompagner sans diriger, de comprendre sans interpréter, de soutenir sans infantiliser.

La communication non verbale : observation, placement corporel

Le corps parle autant que les mots. Observer la posture de l'autre et ajuster la sienne (distance, niveau, orientation) permet de créer un climat de sécurité et de respect dans l'accompagnement.

"Au-delà des mots" : ton, présence, rythme

La manière de dire est souvent plus impactante que le contenu lui-même. Le ton de voix, la régularité des échanges et la qualité de présence traduisent l'attention réelle portée à la personne.

Difficultés d'intégration dans un groupe

Faciliter la médiation par des activités communes, en veillant à ne pas imposer ni stigmatiser.

Difficultés de prise de décision

Proposer des choix simples et limités, accompagnés d'explications claires sur les conséquences possibles.

Difficultés de capacité d'abstraction

Utiliser un langage concret, illustré d'exemples ou d'objets réels pour rendre les idées plus accessibles.

Difficultés d'apprentissage

Privilégier la répétition, la reformulation simple et le renforcement positif pour ancrer les acquis.

Difficultés de concentration

Favoriser des échanges courts, structurés et sans distractions pour maintenir l'attention.

Difficultés de coordination

Donner des consignes claires, une chose à la fois, en associant geste, mot et regard.

Difficultés de mémorisation

Appuyer les informations par des repères visuels, des supports écrits ou des routines.

Difficultés de relation à l'autre

Adopter une posture rassurante, respectueuse de l'espace personnel, et valoriser chaque initiative de lien.

Difficultés de repérage dans le temps et l'espace relationnel

Donner des consignes claires, une chose à la fois, en associant geste, mot et regard.

Prévenir la dégradation de la relation avec l'utilisateur : la Communication Non violente ou CNV



L'impact de notre attitude, des mots et du ton sur les comportements de la personne

La façon dont un professionnel s'adresse à une personne peut apaiser... ou aggraver une situation.

Un ton autoritaire, des mots mal choisis ou une attitude fermée peuvent être perçus comme agressifs.

À l'inverse, une posture calme, respectueuse et congruente favorise la coopération et la confiance.



Repérer les signaux faibles : le phénomène de montée en tension

Avant qu'un conflit n'éclate, des signes faibles apparaissent souvent : agitation, soupirs, regard fuyant, une tension musculaire, un changement brusque de ton, des gestes répétitifs ou une montée vocale ...doivent alerter.

Ce sont souvent les derniers signaux avant un passage à l'acte verbal ou physique...

Savoir les repérer permet d'intervenir tôt, avant que la situation ne se dégrade.

Les identifier permet d'adapter sa posture, de se mettre à distance et de sécuriser l'environnement.



Désamorcer un conflit : mots, ton, posture, distance, rupture du cadre

La gestion d'un conflit passe par une communication maîtrisée: parler lentement, avec calme et neutralité.

Garder une posture d'écoute sans confrontation directe et respecter une distance physique sécurisante.

Si nécessaire, rompre temporairement l'échange pour permettre un retour au calme.

Éthique et cadre bientraitant de la relation

Respect du droit au choix, au refus, à l'intimité, au consentement

Chaque personne accompagnée a le droit d'exprimer ses préférences, de dire non, d'être informée et de préserver son intimité.

La communication professionnelle doit intégrer ces droits dans chaque interaction, sans pression ni jugement.

Respecter ces principes, c'est reconnaître l'autre comme sujet, et non comme simple objet de soin ou d'aide.

La communication au service de la participation et de l'autodétermination

Une communication claire, accessible et respectueuse permet à la personne de comprendre, de choisir, d'agir.

Elle soutient la capacité à décider pour soi-même, même en situation de vulnérabilité.

Donner la parole, c'est donner du pouvoir d'agir : c'est le cœur de l'accompagnement bientraitant.

Le collectif au service de la bientraitance relationnelle

La qualité de la relation ne repose pas sur les seuls individus, mais sur une culture d'équipe partagée.

Des valeurs communes, un cadre cohérent et une attention mutuelle renforcent la cohérence des pratiques.

Le collectif protège à la fois les professionnels et les personnes accompagnées des dérives relationnelles.

La charte des droits et libertés de la personne accueillie : un appui quotidien

La charte n'est pas un document formel, mais un outil vivant au service de la relation et du respect.

Elle rappelle les fondements juridiques et éthiques de l'accompagnement, et guide les pratiques concrètes.

L'intégrer dans le quotidien, c'est faire de la bientraitance une réalité observable et mesurable.

Communication adaptée et outils spécifiques



Communication alternative et augmentée (CAA) : pictogrammes, gestes, objets

Les outils de CAA permettent de compenser les difficultés d'expression ou de compréhension des personnes accompagnées.

Pictogrammes, gestes ou objets facilitants ouvrent des canaux de communication accessibles et valorisants.

Utilisés avec cohérence, ils renforcent l'autonomie, la participation et le sentiment de reconnaissance.



Simplification du langage, outils visuels et rituels de communication

Adapter le langage, c'est parler moins mais mieux, avec des mots simples, concrets, compréhensibles.

Les supports visuels (photos, schémas, calendriers) et les rituels structurants créent un cadre sécurisant.

Ils facilitent la compréhension, réduisent l'anxiété et permettent à chacun de se repérer dans les échanges.



Communication non verbale : observation, posture, placement corporel

Notre corps communique en permanence : position, regard, distance, mouvements envoient des messages puissants.

Observer la personne permet de mieux comprendre ses besoins, ses limites ou son état émotionnel.

Une posture ouverte, à hauteur de regard, favorise le lien de confiance et de respect mutuel.



Adapter sa communication aux troubles cognitifs, sensoriels, psychiques ou moteurs

Chaque type de trouble nécessite une attention spécifique dans la manière de communiquer.

Adapter son rythme, ses supports, son ton ou son mode d'expression est un acte de bientraitance.

C'est aussi une exigence d'équité, pour permettre à chacun d'accéder à une information compréhensible et utile.

Les formations AX'AIDE en lien avec la communication

COMMUNICATION ET RELATIONS BIEN TRAITANTES



TECHNIQUES D'ENTRETIEN AVEC LES PERSONNES ACCUELLIES POUR SOUTENIR L'AUTODETERMINATION



LA COMMUNICATION ALTERNATIVE ET AUGMENTÉE



LA COMMUNICATION PAR PICTOGRAMMES



DES NON-DITS PROFESSIONNELS AUX CONFLITS D'ÉQUIPE



LA COORDINATION EN ÉQUIPE



Votre partenaire formation



http://

axaide.pro

labelbientraitance.fr

AX'AIDE



136 Rue Pelleport
75020 Paris



contact@axaide.pro



01 76 50 42 42

07 69 24 16 97