

FORMATION

SOFT SKILLS ET BIENTRAITANCE

LES GRANDES OUBLIÉES DE LA FORMATION



“
TRAVAILLER AVEC L'HUMAIN,
ÇA S'APPREND AUSSI.

PREAMBULE

Dans le secteur médico-social, nous formons avec rigueur aux gestes, aux protocoles, aux obligations réglementaires. Mais qu'en est-il de **l'essentiel : la qualité de la relation** ? L'attention portée à l'autre, la capacité à écouter sans juger, à gérer ses émotions face à la complexité des situations humaines...

Autant de **compétences fondamentales, trop souvent considérées comme "innées" ou reléguées au second plan de la formation professionnelle.**

Or, la bientraitance ne repose pas uniquement sur des procédures : elle s'incarne, se vit, se ressent dans chaque interaction. Elle exige **une posture, un savoir-être, une conscience professionnelle que les soft skills permettent de construire, de renforcer, de faire vivre dans la durée.**

Ce document est un plaidoyer pour replacer les compétences humaines et relationnelles au cœur des pratiques d'accompagnement. Il **invite à reconnaître que ces compétences se travaillent, se transmettent et doivent être intégrées à toute politique de formation qui se veut éthique, responsable et tournée vers la qualité de vie des personnes accompagnées comme des professionnels.**

Parce que travailler avec l'humain, ça s'apprend aussi.



Anne Picard

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

**Former aux soft skills, c'est former à la
bientraitance**

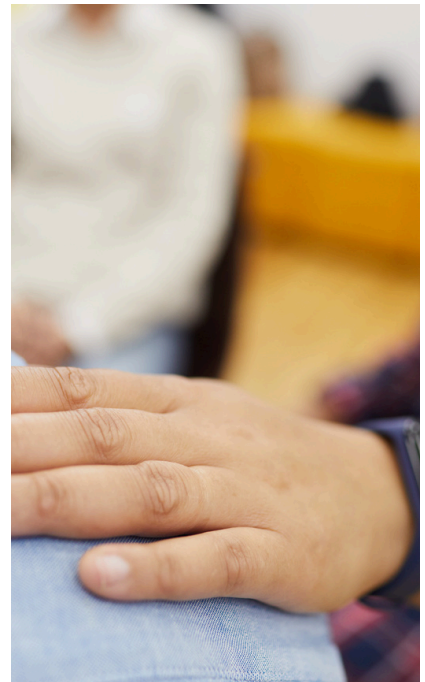
01

QU'EST CE QUE LES SOFT SKILLS OU COMPETENCES DOUCES ?

Les soft skills, ou « compétences douces », désignent l'ensemble des **compétences humaines, relationnelles, émotionnelles et comportementales** qui permettent à une personne de bien interagir avec les autres, de s'adapter à différentes situations et de gérer ses propres réactions.

Contrairement aux compétences techniques (appelées "hard skills") qui concernent les savoir-faire spécifiques à un métier (soins, protocoles, réglementation...), **les soft skills relèvent du savoir-être.**

Elles s'appliquent dans tous les contextes professionnels et prennent **une importance cruciale dans les métiers de la relation et de l'accompagnement.**



Et si l'on formait enfin à ce qui fait la qualité de la relation ?



02

LES SOFT SKILLS : COMPÉTENCES DOUCES ACQUISES OU INNÉES ?

Certaines personnes semblent naturellement douées pour l'écoute, la gestion du stress ou l'empathie. Mais cela ne signifie pas que ces compétences sont innées au sens strict. Elles peuvent être liées à l'éducation, aux expériences de vie ou à la personnalité... Mais surtout, elles peuvent être travaillées.

Les soft skills ne relèvent pas du "talent naturel", mais du développement personnel et professionnel. Avec :

- des apports théoriques pour mieux comprendre les mécanismes (émotions, communication, conflits...)
- des exercices pratiques, des mises en situation, de l'analyse réflexive
- un accompagnement dans la durée (coaching, formation continue, échanges entre pairs)

...chacun peut progresser.

“ Les soft skills ne sont pas des dons. Ce sont des compétences humaines que l'on peut apprendre, renforcer et intégrer dans sa pratique.

Former les professionnels aux soft skills, c'est leur donner les moyens d'agir avec plus de justesse, de sérénité et de bientraitance. ”

EXEMPLE

Prenons l'exemple de la gestion des émotions. Un professionnel confronté à l'agressivité d'un usager ou d'une famille peut, sans formation, réagir par le stress, la fuite ou le conflit.

Mais en apprenant à reconnaître ses signaux d'alerte internes, à respirer, à reformuler calmement... il peut petit à petit gagner en maîtrise émotionnelle. Cela devient une compétence professionnelle, et non plus une simple disposition personnelle.

03

QUE SONT LES SOFT SKILLS A TRAVAILLER DANS NOS SECTEURS DE L'ACCOMPAGNEMENT ?

Dans les secteurs de l'accompagnement, les situations exigent bien plus que des savoir-faire techniques : elles mobilisent des qualités humaines profondes. Face à la vulnérabilité des personnes, à la complexité des contextes, à la diversité des attentes, il devient essentiel de pouvoir écouter, comprendre, coopérer, réguler ses émotions et s'adapter.

Les soft skills, ne relèvent pas de la bonne volonté ou de la personnalité. Elles peuvent — et doivent — être développées comme de véritables compétences professionnelles. Travailler sur ces dimensions, c'est renforcer à la fois la qualité de la relation, la prévention des tensions, et l'ancrage d'une culture de bientraitance dans les équipes.

6 SOFT SKILLS A DEVELOPPER POUR FAIRE DE LA BIENTRAITANCE

1 L'écoute active : savoir être pleinement disponible à l'autre, sans jugement.

2 L'empathie : comprendre ce que ressent l'autre sans se laisser submerger.

3 La gestion du stress : rester calme et efficace face aux situations complexes.

4 La coopération : savoir travailler en équipe, partager, co-construire.

5 L'intelligence émotionnelle : reconnaître et réguler ses émotions.

6 La capacité d'adaptation : faire face aux imprévus, ajuster ses pratiques.

04

UN LEVIER DIRECT
DE PRÉVENTION
AU RISQUE DE
MALTRAITANCE

De nombreuses **situations de maltraitance** sont **liées à des facteurs relationnels** : tensions, malentendus, stress mal géré, isolement professionnel.

Former aux soft skills, c'est **prévenir l'usure, les conflits, les réactions inadaptées**.

C'est aussi **permettre aux équipes de coopérer, de se soutenir**, d'oser signaler sans crainte.



La relation humaine ne s'improvise pas : plaider pour les soft skills



Un levier méconnu de qualité et de prévention : les soft skills



Et si la compétence la plus stratégique n'était pas technique ?

FORMATION



**LES SOFT SKILLS, OU
COMPETENCES DOUCES, AU
CŒUR DE LA BIEN TRAITEMENT**

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