

 **Ireps**

Nouvelle-Aquitaine

*Vers la santé pour tous*

## Sélection de ressources documentaires

# Posture éducative et écoute active au service de la qualité de l'accompagnement

Juin 2021

Pôle documentation  
Ireps Nouvelle-Aquitaine  
[www.IrepsNouvelleAquitaine.org](http://www.IrepsNouvelleAquitaine.org)



# Les Centres de Ressources de l'Ireps Nouvelle-Aquitaine

## Antenne Deux-Sèvres (79)

### Niort

Tél. 05 49 28 30 25

antenne79@irepsna.org

## Antenne Vienne (86)

### Poitiers

Tél. 05 49 41 37 49

antenne86@irepsna.org

## Antenne Haute-Vienne (87)

### Limoges

Tél. 05 55 37 19 57

antenne87@irepsna.org

## Antenne Charente-Maritime (17)

### La Rochelle

Tél. 05 46 42 24 44

antenne17@irepsna.org

## Antenne Charente (16)

### Angoulême

Tél. 05 45 25 30 36

antenne16@irepsna.org

## SIÈGE RÉGIONAL

## Antenne Gironde (33)

### Bordeaux

Tél. 05 56 33 34 18

direction@irepsna.org

antenne33@irepsna.org

## Antenne Landes (40)

### Mont-de-Marsan

Tél. 05 58 06 29 67

antenne40@irepsna.org



## Antenne Creuse (23)

### Guéret

Tél. 05 55 52 36 82

antenne23@irepsna.org

## Antenne Corrèze (19)

### Brive-la-Gaillarde

Tél. 05 55 17 15 50

antenne19@irepsna.org

## Antenne Dordogne (24)

### Périgueux

Tél. 05 53 07 68 57

antenne24@irepsna.org

## Antenne Lot-et-Garonne (47)

### Agen

Tél. 05 53 66 58 59

antenne47@irepsna.org

## Antenne Pyrénées-Atlantiques (64)

### Pau

Tél. 05 59 62 41 01

antenne64@irepsna.org

Suivez-nous sur



Cette sélection de ressources documentaires a été réalisée pour servir de support informatif complémentaire au contenu des formations de l'Ireps Nouvelle-Aquitaine portant le même titre. Elle a pour objectif d'offrir aux acteurs une base commune de travail et de réflexion, et de leur apporter une connaissance fiable et actualisée.

Notre outil de veille documentaire et pédagogique (études, données probantes, supports pédagogiques) : <https://irepsna.org/veille/>

Elle est réalisée par Marie-Hélène Larrieu, documentaliste de l'Ireps NA.

Les liens vers les sites Internet ont été vérifiés le 28 juin 2021.

<b>La posture éducative dans l'accompagnement.....</b>	<b>4</b>
<b>La relation d'aide .....</b>	<b>5</b>
<b>La communication, la littératie .....</b>	<b>6</b>
<b>L'écoute active dans l'accompagnement .....</b>	<b>8</b>



Retrouvez l'offre documentaire des Centres de Ressources sur  
[www.irepsnouvelleaquitaine.org](http://www.irepsnouvelleaquitaine.org)



Consultez les bases de données documentaires sur  
[www.bib-bop.org](http://www.bib-bop.org)



Découvrez la veille et ses collections sur  
<https://irepsna.org/veille/>

Légende de l'accessibilité des références :



: disponible en ligne



: disponible en prêt dans nos centres de ressources

# La posture éducative dans l'accompagnement

Pour consulter des documents complémentaires sur la posture éducative, [cliquez ici !](#) vers la sélection spéciale « Education pour la santé – Promotion de la santé - Animer des séances collectives en santé » (avril 2021).

## Webireps #3 : Posture éducative et messages en santé.

Ireps Nouvelle-Aquitaine, 2020.

Ce webireps aborde la promotion de la santé et la posture de l'éducateur. Il donne des éléments pour animer des séances individuelles et collectives et vous permettra de prendre du recul sur vos pratiques.

 [Voir le webireps](#)




## Intervenir avec des personnes en situation de précarité : un cadre méthodologique.

C Barbay, C Cayre, L Le Gourrierec (et al.), Ireps Grand Est, avril 2020.

Ce document propose d'abord de définir la précarité à travers la littérature, mais aussi la parole de personnes concernées par celle-ci et les porteurs de projets. Il présente ensuite deux parties permettant aux acteurs de questionner leurs pratiques et d'envisager des pistes d'actions.

 [Lire le document](#)

 Antenne(s) : 47, 86



## La posture éducative en éducation pour la santé : apports de la psychologie humaniste. A Coste, Repères en prévention & promotion de la santé, mars 2019

Cette fiche a pour objectif de fournir un éclairage théorique à partir de savoirs en psychologie humaniste et en psychologie positive qui peuvent soutenir et renforcer les postures éducatives en promotion de la santé. Elle s'adresse à tout acteur éducatif, qu'il soit parent, enseignant, animateur ou encore formateur. On notera que les publics visés par ces démarches éducatives peuvent tout autant être des enfants, des jeunes, ou des adultes (parents, professionnels, bénévoles, etc.). [Résumé auteure]

 [Lire le document](#)



## Éduquer à la santé. L'essentiel de la théorie et des méthodes. Manuel de formation. L Hagan, L Bujold, Presses universitaires de Laval, 2014.

Cet ouvrage est conçu comme un outil d'apprentissage des notions théoriques et des méthodes les plus courantes de l'éducation à la santé. Dans une 1ère partie, il présente les perspectives générales en comparant l'éducation à la santé et l'éducation thérapeutique, en précisant les règles d'éthique à respecter dans la pratique éducative. La 2nde partie est constituée de 3 modules d'apprentissage de concepts généraux liés à chacune des étapes de la démarche éducative : planifier les interventions éducatives ; intervenir, en facilitant le processus d'apprentissage des connaissances, des attitudes et des habiletés requises pour l'adoption de comportements favorables à la santé ; évaluer les interventions éducatives.

 Antenne(s) : 24, 33, 40, 47, 64, 87



## Les postures éducatives. De la relation interpersonnelle à la communauté apprenante. G Le Bouedec, T Lavenier, L Pasquier, Ed. L'Harmattan, 2016.

L'expression "postures éducatives" désigne les grands types de relation qu'un éducateur peut adopter en fonction des finalités qu'il poursuit. On distingue six postures regroupées d'une part en postures interindividuelles et d'autre part en postures à l'égard de groupes.

 Antenne 47

## Sélection de ressources documentaires – Posture éducative et écoute active

Ireps Nouvelle-Aquitaine - Siège : 6 quai de Paludate - 33 800 Bordeaux -  05 56 33 34 10

# La relation d'aide

**Se former à la relation d'aide : Concepts, méthodes, applications.** A Bioy, A Maquet, Ed. Dunod, 2021.

La pratique de la relation d'aide a été particulièrement développée dans le champ de la psychologie humaniste d'Abraham Maslow et de Carl Rogers. Ce dernier est à l'origine d'un courant particulier : le counseling, une forme d'aide centrée sur la personne, particulièrement répandue dans les milieux soignants. Cet ouvrage présente les bases fondamentales et les connaissances nécessaires pour l'appliquer à chaque patient, dans sa singularité.



[Lire la fiche détaillée et un extrait de l'ouvrage](#)



**Aider l'autre, favoriser la résilience, En 10 étapes, avec le cycle du changement de Hudson.** F Vergojeanne, Ed. Dunod, 2019.

Ce court manuel apporte au professionnel en situation d'aide une méthode utile pour structurer son action et mieux comprendre les réactions et le comportement de la personne aidée. Il s'appuie sur le cycle du changement de Frédéric Hudson, qui modélise les étapes par lesquelles passe toute personne devant mobiliser sa capacité de se régénérer, son aptitude à accomplir un changement positif et résilient. Des exemples et des cas commentés enrichissent l'ouvrage.



[Lire la fiche détaillée et un extrait de l'ouvrage](#)



**Compétences en matière de santé. Relation patient - professionnel de santé et accès à l'information relative à la santé.** B Kaya, Croix-Rouge suisse, 2018.

Cette étude montre qu'en écoutant attentivement et en instituant une relation de confiance, les professionnels de santé peuvent améliorer les compétences de leurs patients en matière de santé. De plus, l'étude révèle que les personnes avec un faible niveau de formation sont souvent dépassées par les informations relatives à la santé trouvées sur internet.



[Lire le document](#)

**Démarche centrée sur le patient. Information, conseil, éducation thérapeutique, suivi.** HAS (Haute Autorité de Santé), 2015.

Ce document définit la démarche centrée sur le patient : elle s'appuie sur une relation de partenariat avec le patient, ses proches, et le professionnel de santé ou une équipe pluriprofessionnelle pour aboutir à la construction ensemble d'une option de soins, au suivi de sa mise en œuvre et à son ajustement dans le temps. Il se compose de 3 fiches explicatives : écouter, partager des informations et des décisions, délivrer conseils et précautions à prendre ; proposer des temps dédiés d'éducation thérapeutique en lien avec la stratégie thérapeutique ; écouter, suivre et soutenir le patient tout au long de son parcours.



[Lire le document](#)

**Accompagner vers la santé.** POPS, 2015.

Les accompagnements santé individuels (ASI) se développent auprès des personnes en situation de précarité. Ce guide vise à partager l'expérience du Point précarité santé dans ce domaine. Il a pour objectif de faciliter le démarrage de nouvelles actions et d'aider des accompagnateurs novices dans leur future mission. Le guide propose tout d'abord quelques repères historiques sur la médiation en santé puis des repères méthodologiques pour débiter un accompagnement santé, faire le diagnostic qui repose sur l'ensemble des déterminants de la santé, adapter les modalités de l'accompagnement à chaque personne, savoir terminer un accompagnement, évaluer l'action.



[Lire le document](#)

 Antenne : 17

**Créer une alliance thérapeutique. On n'éduque pas un adulte souffrant !** JD Lalau, A Lacroix, A Deccache et al., Ed.Chronique sociale, 2012.

Cet ouvrage apporte des éléments de réflexion à tout soignant qui s'interroge sur l'éthique de sa pratique et veut garder un esprit critique. Il donne la parole aux pionniers de l'ETP pour la partie historique. Puis, un des auteurs évoque le projet thérapeutique dans lequel s'engagent le soignant et le soigné, et développe la notion encore émergente de l'alliance thérapeutique qui s'instaure entre un soignant et un sujet malade.

 [Antenne\(s\) : 16, 17](#)

## La communication, la littératie

**Communiquer pour tous. Guide pour une information accessible.** C Allaire, J Ruel, Santé publique France, 2018.

Ce guide est le fruit d'un travail mené par des acteurs publics, des chercheurs et des associations impliqués sur les questions de littératie, d'accès à l'information, de participation sociale et de citoyenneté. Il suggère des pratiques à tous ceux qui souhaitent concevoir une information accessible à tous.

 [Lire le document](#)

 [Toutes les antennes](#)



**Littératie en Santé et Education Thérapeutique du Patient.** F Pallares, AL Hirn, Fédération régionale des acteurs en promotion de la santé Centre-Val de Loire, Revue Force de FRAPS n°3, septembre 2018 pp. 6-9.

L'auteur interroge le rapport entre ces deux champs de pratiques et d'études.

 [Lire l'article](#)


**Communiquer avec des personnes en difficulté de compréhension : Un enjeu d'ETP.** Pôle de ressources en éducation thérapeutique du patient Ile-de-France, 2017.

Trop souvent les patients n'osent pas dire qu'ils n'ont pas compris et les professionnels ne savent pas se faire comprendre...La complexité, médicale et sociale, questionne d'une part comment vivre sa vie avec un traitement quotidien et d'autre part comment accompagner la personne dans les retentissements personnels, professionnels, sociaux engendrés par la maladie. Comment interroger des modes d'expression, de communication trop souvent figés, codés, finalement peu compréhensibles ? Comment faciliter la compréhension mutuelle et l'appropriation de nouvelles connaissances pour soi ? Dans la suite du 23 Janvier 2017, « vous avez dit littératie ? », ce séminaire, visait à élaborer collectivement, entre acteurs de l'ETP (professionnels, patients, institutionnels, chercheurs), un début de mémo guide de pratiques adaptées.

 [Accéder à la synthèse et à la vidéo de cette journée](#)

**La communication professionnelle en santé.** C Richard, MT Lussier, Ed. Pearson, 2016.

Cet ouvrage a pour objectif d'aider les professionnels de la santé d'améliorer leur communication entre eux et avec leurs patients. Les auteurs partent d'une approche fondée sur le dialogue et l'adaptent à différentes population de patients et à divers contextes en fournissant des stratégies appropriées et des exemples pratiques. Quatre parties composent l'ouvrage : les fonctions génériques et les dimensions de la communication ; l'essentiel de l'entretien clinique dans le domaine de la santé ; l'entretien clinique adapté à la variété des pratiques ; la communication clinique : ses multiples formes et expressions. Sont abordées les principales théories de la communication patient-professionnel de santé, ainsi que la littératie en santé, la gestion des émotions, l'éducation thérapeutique, la dépendance, les patients en situation de précarité, etc.

 [Lire la fiche détaillée et un extrait de l'ouvrage](#)

## Les mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Initiation à la Communication Non Violente.

M B Rosenberg, Ed La Découverte, 2016.

Par un processus en quatre points, Marshall Rosenberg propose un outil pour améliorer radicalement et rendre authentique les relations interpersonnelles. Grâce à des histoires, des exemples et des dialogues simples, ce livre apprend principalement : à manifester une compréhension respectueuse à tout message reçu, à briser les schémas de pensée qui mènent à la colère et à la déprime, à dire ce que nous désirons sans susciter d'hostilité et à communiquer en utilisant le pouvoir guérisseur de l'empathie.

 [Antenne\(s\) : 23, 24, 33](#)



## Parler, écouter, écrire : l'art de communiquer en santé. OPIQ (Ordre professionnel des inhalothérapeutes du Québec), 2015.

Ce guide traite des éléments suivants : les bonnes pratiques en communication et en conversation dans le cadre médical, la communication verbale et non-verbale, l'écoute active, mais aussi la littératie en santé, internet en santé, l'éducation thérapeutique du patient et l'entretien motivationnel.

 [Lire le document](#)

 [Antenne\(s\) : 16, 24, 33](#)



## La Process Communication au service de la relation soignant-soigné. Les clés pour développer des relations confiantes et savoir le dire. JY Frenot, Ed. InterÉditions, 2014.

Cet ouvrage propose l'outil de communication privilégié Process Communication. Ce procédé vise à développer un dialogue optimal entre le soignant / soigné, permet de gommer les conflits parasites et d'instaurer un climat de confiance pour l'accompagnement dans un projet de vie, tout en permettant à chacun une saine gestion de son stress. Exemples à l'appui, cet outil donne les clés à utiliser pour des relations harmonieuses et fructueuses entre soignants, soignés, accompagnants et aidants.

 [Antenne : 33](#)




## La communication en MAS et en FAM : recueil d'outils, de supports et de moyens de communication alternative et augmentée. P Tursi, CREA Nord Pas-de-Calais, juin 2014.

Ce document présente des démarches (le CHESSEP/DICO-PERSO, le Makaton, le PECS, le Bliss, le Minspeak.) et des outils (sacoche, classeur, pictogrammes, signes, vidéos, appareils d'aide à la communication.) développés ou utilisés par des établissements ou services accueillant des personnes en situation de handicap complexe. Il recense les ressources disponibles sur la question de la communication auprès de ces publics.

 [Lire le document](#)

## Les langages du corps en relation d'aide. La communication non verbale au-delà des mots. G Barrier, Ed. ESF, 2013.

Cet ouvrage dresse un panorama des éléments de communication non verbale dans un contexte de soin. Il aborde les comportements, apparences et attitudes du professionnel qui provoquent des émotions chez le patient. Il évoque la négociation implicite des places de parole, les modalités du regard et de l'attention portée à l'autre, les mimiques et intonations involontaires.

 [Lire la fiche détaillée et un extrait de l'ouvrage](#)



## Communication soignant-soigné. Repères et pratiques. A Bioy, F Bourgeois, I Negre, Ed. Bréal, 2013.

Dans une première partie de l'ouvrage, les auteurs présentent les bases conceptuelles de la communication entre soignant et soigné (la relation d'aide, les différentes attitudes de communication, les niveaux d'écoute, les techniques et les niveaux de communication). La deuxième partie est axée sur la pratique avec une approche des modalités de communication selon les divers types de pathologies (patient addictif, douloureux, psychiatrique, chronique, non-communicant, à atteinte corporelle).

 [Antenne\(s\) : 19, 33](#)

## Sélection de ressources documentaires – Posture éducative et écoute active

Ireps Nouvelle-Aquitaine - Siège : 6 quai de Paludate - 33 800 Bordeaux -  05 56 33 34 10

**Relation d'aide et formation à l'entretien.** J Salomé, Ed. Presses Universitaire du Septentrion, 2003.

Ce livre est destiné aux praticiens de la relation d'aide : psychologues, travailleurs sociaux, médecins, personnel de santé, formateurs et conseillers conjugaux. Il propose une réflexion sur les processus de communication et sur les différentes dynamiques relationnelles rencontrées dans le travail d'accompagnement, de guidance ou de soutien entre un aidant et un aidé.

 Antenne(s) : 16, 33

## L'écoute active dans l'accompagnement

---

Pour consulter des documents sur l'entretien motivationnel, [clic ici !](#) vers la sélection spéciale (juin 2021).

**L'entretien de face à face dans la relation d'aide.** R Mucchielli, Ed. ESF, 2016.

Cet ouvrage décrit une méthodologie pour conduire un entretien : comment créer l'écoute compréhensive d'autrui, faire de la reformulation une technique de base, savoir s'engager de façon authentique, individualiser l'aide, encourager l'autodétermination de l'interviewé. L'auteur propose une véritable déontologie de l'entretien d'aide, parfaitement d'actualité. Ses développements fondent une vraie philosophie de la relation d'aide : amener une personne à mieux se comprendre pour réussir à se prendre en charge dans la voie du progrès et du développement personnel.



 Antenne : 33

**S'écouter pour écouter. SESAM : une méthode à l'écoute du langage non verbal.** MS Bertier-Blancher, Ed. Chronique Sociale, coll. Comprendre les personnes, 2015.

Cet ouvrage permet à chacun d'affiner son expérience de l'écoute par des expérimentations. Celles-ci montrent que l'écoute de l'autre ou des autres suppose l'écoute de soi, de ses propres mouvements intérieurs. Comment suis-je quand j'écoute ? Que m'arrive-t-il quand j'écoute ? Quels changements, quels mouvements intérieurs se produisent-ils en moi quand je suis attentif à écouter ? Quels risques y a-t-il pour moi à écouter et quels bénéfices ? Qui est ce moi que je rencontre quand j'écoute ? Et quel est cet autre, qui sont ces autres, quel est ce monde ?

**Ecoute centrée sur la personne. Principes et pratique en relation d'aide.** M Hermier, Ed. Chronique Sociale, coll. Savoir communiquer, 2013.

L'ouvrage est pour l'écouter, une aide à mieux « entendre » l'autre, ce qu'il vit et cherche à en exprimer ; une aide aussi à mieux répondre à l'attente profonde de celui qui vient à l'écoute. Le contenu se propose de répondre aussi concrètement que possible, notamment par de nombreux exemples, aux difficultés susceptibles d'être rencontrées par l'écouter, à ses interrogations, à ce qu'il a à vivre lui-même dans la rencontre.

**L'écoute. Attitudes et techniques.** J Artaud, Ed. Chronique Sociale, 7e éd. 2011.

L'auteur propose des attitudes et des moyens pour établir une meilleure écoute, à partir d'exemples vécus et à l'aide d'exercices progressifs.

**Relation d'aide et formation à l'entretien.** J Salomé, Ed. Presses Universitaire du Septentrion, 2003.

Ce livre est destiné aux praticiens de la relation d'aide : psychologues, travailleurs sociaux, médecins, personnel de santé, formateurs et conseillers conjugaux. Il propose une réflexion sur les processus de communication et sur les différentes dynamiques relationnelles rencontrées dans le travail d'accompagnement, de guidance ou de soutien entre un aidant et un aidé.

 Antenne(s) : 16, 33