



## Sélection de ressources documentaires

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

Novembre 2023, révision des liens internet février 2024

Cette sélection de ressources documentaires sert de support informatif complémentaire au contenu de la formation de Promotion Santé Nouvelle-Aquitaine. 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. Les liens vers les sites Internet ont été vérifiés le 5 février 2024.

### SOMMAIRE

<b>La posture éducative dans l'accompagnement.....</b>	<b>2</b>
<b>La relation d'aide .....</b>	<b>2</b>
<b>La communication, la littératie .....</b>	<b>4</b>
<b>L'écoute active dans l'accompagnement .....</b>	<b>5</b>

# La posture éducative dans l'accompagnement

## 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](#)



## J'anime une séance d'éducation pour la santé : quelle posture adopter ? Ireps Grand Est, mai 2022.

Cette vidéo apporte des conseils et des outils pratiques concernant le rôle de l'animateur et la posture à adopter lors d'un temps d'échanges avec son public. [Voir la vidéo](#)

## 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) : 16, 19, 23, 47, 79, 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](#)

# La relation d'aide

## La confiance dans la relation d'aide : un donné ou une pratique d'accommodement à construire ?

N'Dri P Konan, C Jeanrenaud, M Neves Pereira (at al.), Canadian Social Work Review / Revue canadienne de service social, vol 40, n° 1, 2023, pp. 29-48.

La relation de confiance est appréhendée dans la plupart des champs de pratiques du travail social comme un postulat capital de la relation d'aide. Comment les professionnel(le)s s'y prennent-ils pour construire la relation de confiance avec les usagers et usagères dans leurs champs d'intervention? Cet article présente les résultats d'une recherche qui tente de répondre à cette question dans deux champs du travail social : l'aide aux femmes requérantes d'asile victimes de violence sexuelle et les curatelles d'adultes. Les résultats mettent en évidence des pratiques d'accommodement adoptées par les professionnels et professionnelles interviewés qui sont arrivées aussi bien aux contextes de pratique qu'aux réalités des usagers et usagères. Ces pratiques combinent et s'appuient sur un ensemble de savoirs, savoir-faire et savoir-être permettant l'émergence, la construction et le maintien du lien de confiance. [Lire la fiche détaillée](#)

## La relation d'aide au quotidien. Acquérir des compétences pour mieux aider les autres. L Tremblay, I Leclerc, Fides Education, 2022.

Les enseignants et les étudiants, tout comme les professionnels du réseau de la santé et des services sociaux qui désirent se perfectionner, découvriront dans cette nouvelle édition les principes fondamentaux de la relation d'aide ainsi que le contexte dans lequel elle s'inscrit. Ils y trouveront les attitudes et les techniques essentielles qui s'y rattachent, présentées à travers les six étapes de son processus, ainsi qu'une section réservée à l'intervention en situation de crise. [Lire la fiche détaillée](#)





**À la rencontre de la relation d'aide difficile : approches inspirantes pour les professionnels de la santé et des services sociaux.** M Giroux (dir.), Hermann, 2021.

Cet ouvrage s'adresse à tous les professionnels de la santé, que leur pratique se trouve dans le domaine biomédical ou le domaine psychosocial. Des notions en éthique clinique présentent au professionnel des instruments intellectuels qui lui permettent de donner un sens à sa conduite. Les études de cas sur des relations d'aide difficiles montrent comment la dimension clinique, l'éthique et le droit peuvent être utilisés dans la réflexion du professionnel.

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

**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](#)

**L'entretien de face à face dans la relation d'aide.** R Mucchielli, ESF Sciences humaines, 2020.

Cet ouvrage décrit les techniques pour mener à bien un entretien en face à face dans une optique d'autoformation. Il est organisé en trois parties : comprendre les enjeux, mettre en pratique en proposant des exercices et un programme d'un stage de formation.

[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](#)

# La communication, la littératie

**Littératie en santé et ETP.** D Couralet, C Pasquier. In : 1<sup>ère</sup> Rencontre nationale des centres de ressources en ETP. e-book de la journée, Marseille, 3 mars 2022, pp. 37-40. Restitution de l'atelier consacré à cette thématique ainsi que des documents communiqués lors de cet atelier. [Lire le document](#)



**Communiquer pour tous. Les mémos pratiques – Littératie.** Santé publique France, 2023. Les 10 points essentiels à avoir en tête dans la conception de supports.

Mémo pratique : l'écrit [Voir le document](#)

Mémo pratique : communication orale [Voir le document](#)

Mémo pratique : web/supports numériques [Voir le document](#)

Mémo pratique : les images [Voir le document](#)



**Comment mieux prendre en compte la littératie en santé des personnes en éducation thérapeutique ?** A Margat, CRES Provence-Alpes-Côte d'Azur, ARS Provence-Alpes-Côte d'Azur, 2021, Les Fiches synthep, n°3, décembre 2021.

La littératie en santé fait référence aux capacités des personnes et des communautés à traiter l'information en santé dans le but de promouvoir, maintenir et améliorer leur santé, tout au long de leur vie. Cette fiche vise à aider les soignants à repérer le niveau de littératie des patients en santé dans le cadre d'une démarche d'ETP. [Lire le document](#)

**Les langages du corps en relation d'aide. La communication non verbale au-delà des mots.** G Barrier, ESF Sciences humaines, 2019.

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](#)



**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 populations 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, les patients en situation de précarité. [Voir 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, réed. 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.

La Process Communication vise à développer un dialogue optimal entre soignant et 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](#)

**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 : 19](#)

## L'écoute active dans l'accompagnement

**Médiation hospitalière : le pouvoir transformateur de l'écoute.** C Lévy, (in)hospitalités hospitalières, conflit, médiation, réconciliation, Médecine & Hygiène, 2023, pp.94-107.

Pour gérer les conflits en milieu hospitalier, la médiation est une option. Cet article aborde le langage verbal et non-verbal, l'art de poser des questions, la reformulation, la quittance et l'incidence de l'écoute active en médiation hospitalière. [Lire la fiche détaillée](#)

**Santé mentale - Ecoute active.** Centre Canadien d'hygiène et de Sécurité au Travail, 25 janvier 2022.

Ce document répond aux questions suivantes : pourquoi est-ce important de savoir bien communiquer ? Quels sont quelques conseils à suivre concernant l'écoute active ? Quels sont quelques conseils concernant l'examen du langage corporel ? Quels sont quelques conseils pour une communication positive en milieu de travail ?

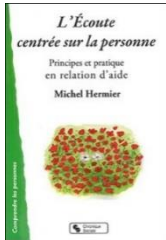
[Lire le document](#)

**Ecoute active.** In : Simulation en santé et gestion des risques. 2- Outils du guide méthodologique. Haute Autorité de Santé (HAS), février 2019, pp. 39-41.

Cet extrait du guide est relatif à la méthode d'écoute active. Il définit les objectifs de l'écoute active et apporte des conseils pratiques. [Lire le document](#)

**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 ? [Lire la fiche détaillée](#)



**L'écoute 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. [Lire la fiche détaillée](#)

**L'écoute. Attitudes et techniques.** J Artaud, Ed. Chronique Sociale, 8e éd.

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. [Lire la fiche détaillée](#) [Lire une fiche de lecture \(H Delvaux-Ledent\)](#)

**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 : 33](#)

*Notes*

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---

---