

Formation :

**« Stress, épuisement, souffrance  
professionnelle :  
quand le travail ne correspond plus à  
l'épanouissement et à la réalité de  
l'individu.**

**De nouveaux possibles : comment s'ancrer  
durablement dans une vision plus positive  
de son quotidien. »**

Programme de formation

A l'attention des membres de l'équipe :  
du CCAS

Modalités d'accès :

59339 LEERS

Tél. 03.20.20.79.85

*Pour toutes les personnes en situation de handicap,  
merci de contacter le 04 50 36 70 97*

## Contexte

Le contexte professionnel dans les structures médico-sociales est parfois chaotique. Les absences des membres des équipes sont légion, et celles des uns justifient un travail accru pour les autres. A la fatigue, aux jugements à charge des collègues, à l'exacerbation et aux réactions épidermiques s'ajoutent des soucis organisationnels qui fragilisent la structuration des équipes.

Il s'organise alors des violences « ordinaires » dans les fonctionnements et dans le quotidien des professionnels, des soucis de dyscommunication, des positionnements maladroits, des ressentiments envahissants, des actes de violence. Les mises en tensions se multiplient, des conflits s'enlisent, des crises transforment la vie professionnelle en fardeau.

Les politiques sociales ont mis en évidence la nécessité de faire émerger des valeurs Bienveillantes non seulement vis à vis des bénéficiaires des établissements médico-sociaux mais également au niveau des équipes qui les accompagnent.

Ainsi pour être bienveillant il faut être bien traité mais également bien se traiter. Notons toutefois que si nous ne sommes pas maltraitants, nous ne sommes pas forcément bienveillants pour autant. Il nous faut construire un engagement cognitif pour tendre vers cette proposition de valeur au bénéfice des usagers de notre établissement mais également à celui de tous les membres de l'équipe de la structure.

Il s'agirait finalement de s'interroger sur notre sentiment d'humanité. Comment construire une relation vivante, créer du lien, revisiter notre écoute, construire une culture de l'éveil et de l'accueil ? Comment nous positionons-nous réellement face à nos interlocuteurs ? Quelle lisibilité avons-nous sur nos propres fonctionnements, nous qui devons évaluer si souvent les autres ?

## Objectifs pédagogiques

- ✚ **Connaître les mécanismes de l'agressivité et de la violence envers soi et les autres**
- ✚ **Savoir identifier ses propres fragilités de dyscommunication et prendre conscience de ses jugements de valeur**
- ✚ **Mieux identifier les situations de conflit et de violence pour mieux les comprendre et les gérer (acteur et témoin) : apprendre à rebondir après un seuil de rupture**
- ✚ **Savoir se positionner face à une situation de crise et savoir l'anticiper, désamorcer les situations de crise**
- ✚ **Recentrer sa place dans son équipe, ses obligations, sa déontologie**
- ✚ **Affiner sa qualité relationnelle**
- ✚ **Savoir se protéger et faire vivre une écologie relationnelle**
- ✚ **Définir des axes de progrès : une culture de l'éveil et de l'accueil.**

## Compétences visées

- ✚ Connaître les mécanismes de la violence, de l'agressivité : impact systémique
- ✚ Comprendre l'interaction sociale, les enjeux de l'altérité
- ✚ Reconnaître les éléments déclenchants, savoir et oser rebondir
- ✚ Connaître le contexte juridique le cas échéant : prendre conscience de ses engagements et de ses responsabilités
- ✚ Adhérer au développement de l'approche bienveillante au sein de son institution, en comprendre les enjeux
- ✚ Reconnaître ses possibles erreurs et fragilités dans ses positionnements : savoir réajuster
- ✚ Réaliser être un élément clé dans la définition des axes de progrès.

## Publics visés

L'équipe du CCAS

MISSIONS CADRES - BRIGITTE LESCUYER

N° déclaration activité : 82 74 01460 74 auprès du Préfet de la Région Rhône-Alpes

inscrit sur [www.data-dock.com](http://www.data-dock.com)

### Pré requis - le public concerné par ce stage

Aucun.

### Durée de la formation

3 à 4 journées de 7h00.

### Prix

640 euros la journée + les frais de mission (déplacement, hébergement).

### La formatrice

**Brigitte LESCUYER**

06 77 49 87 59

brigitte.lescuyer@wanadoo.fr

Formatrice-Conseil

- Coordinatrice ALMA (Réseau National Allô Maltraitance des Personnes Âgées/Handicapées)
- Expertise sur les sujets de la violence, de la maltraitance des personnes âgées et des personnes en situation de handicap
- Formatrice-Pilote de projets : domaine sanitaire, médico-social, social, judiciaire, administratif
- Experte près du tribunal - harcèlement moral
- Accompagnement individuel
- Interventions dans des équipes médicales ou sociales pour diagnostiquer les dysfonctionnements et proposer des solutions : analyse de pratique des professionnels, interaction avec la direction, accompagnement des responsables d'établissement ou de service pour permettre un accompagnement ciblé des personnels fragilisés ponctuellement
- Médiations
- Animation de groupes de parole.

Mon expérience sur les problématiques de maltraitance, de violence, de harcèlement, sur l'agressivité, sur la gestion des crises et des conflits ainsi que sur la mise en place d'une culture de l'éveil me permettent d'accompagner les stagiaires sur leurs seuils de rupture et sur les stratégies de résolution à construire afin d'envisager de nouvelles zones d'équilibre et de confort.

---

### Méthodes pédagogiques

Le CCAS de Leers met à la disposition des stagiaires un local calme et confortable et organise une convivialité lors de la formation (mise à disposition d'eau, collations offertes, etc.).

- Formation en présentiel dans le respect des règles sanitaires, adaptée aux besoins réels du stagiaire : adaptation au contexte du bénéficiaire et à son état émotionnel
- Les modalités de la formation sont précisées en début de stage (confidentialité / règles déontologiques)
- Travail interactif autour du pré-test
- Travail interactif lors de la formation : techniques pédagogiques participatives, réflexions et échanges en groupe, sous-groupe et restitution. Cette formation est essentiellement axée sur les pratiques professionnelles et individuelles étant donné le sujet traité. La prise de parole et la capacité à travailler en équipe sont encouragées par la formatrice afin de pouvoir transférer les comportements étudiés dans les situations réelles de chacun.
- Jeux de rôle
- Analyses de pratique
- Mises en situation
- Apports théoriques et méthodologiques avec transmission de documentation et d'outils mémoriels

MISSIONS CADRES - BRIGITTE LESCUYER

N° déclaration activité : 82 74 01460 74 auprès du Préfet de la Région Rhône-Alpes

inscrit sur [www.data-dock.com](http://www.data-dock.com)

- Recherche de confort et de solutions, interactions régulières avec le reste de l'équipe du CCAS de Leers dans l'objectif de remobiliser et accompagner les stagiaires.

Cette formation est souvent vécue comme remotivante.

La formatrice conduit un travail sur les ressentis de culpabilité compte-tenu du sujet et des histoires de chacun et permet la mise en place d'un travail sur la communication, la gestuelle, sur les gestions émotionnelles au quotidien et le désinvestissement éventuel.

### Évaluation de la formation

Pour évaluer l'impact de la formation sur les stagiaires :

- Test de positionnement à l'entrée de la formation avec vérification des acquis antérieurs
- Mise en évidence et traitement des besoins et des attentes des participants
- Synthèses ponctuelles afin de vérifier les acquisitions des stagiaires et d'adapter, le cas échéant, la progression pédagogique (contenu et méthode) au plus près de leurs besoins
- Echanges réguliers avec le commanditaire
- Évaluation à chaud de la formation immédiatement en fin de module
- Test d'évaluation des compétences acquises en fin de formation
- Questionnaire de satisfaction
- Remise d'une attestation de formation à chaque participant
- Bilan de la formation par la formatrice
- Évaluation à froid, organisée avec le commanditaire après la formation, permettant de mesurer la concrétisation des acquis de stage.

### Programme de la formation

#### **1. Présentation et organisation de la formation :**

- Présentation de la formatrice et des stagiaires
- Présentation des objectifs de la formation
- Présentation de l'organisation de travail – règles déontologiques, confidentialité, engagement des participants.

#### **2. Agressivité, violence, maltraitance (rappel) : problématiques et caractéristiques**

- Étude de la genèse de la violence et de l'agressivité
- La violence ordinaire dans les équipes
- Le harcèlement moral
- Le passage à l'acte, étude des facteurs de risque : cristallisation, conjonction, déstabilisation, situation d'opportunité, etc.
- Étude des caractéristiques de la relation violente et de la relation « maltraitante » : notion de victimologie
- Être une « victime » ?
- Se « victimiser »
- Le seuil de rupture
- L'état de sidération
- Différence entre victime masochiste et victime « innocente »
- Cas particulier du psychotraumatisme
- Être « violent », « maltraitant » ?
- Les phases d'emprises sur autrui
- La construction de la dissymétrie de la relation : les procédés de dévalorisation, l'autruicide
- Rappel sur la gestion des frustrations : le stress est-il toujours dû aux autres ?
- La déprime, la dépression : ce qu'elles entraînent

MISSIONS CADRES - BRIGITTE LESCUYER

N° déclaration activité : 82 74 01460 74 auprès du Préfet de la Région Rhône-Alpes

inscrit sur [www.data-dock.com](http://www.data-dock.com)

- Évocation de l'impact et des conséquences de l'organisation de la violence
- **Études de vécus professionnels.**

### 3. L'être humain, un être de relation sociale dans une équipe professionnelle : sa singularité, sa complexité, ses contradictions et ambivalences

- L'individu dans ses relations : stratégies d'adaptation continue, automatismes de défense
- Contradictions et ambivalences : l'impact relationnel
- Rappel des besoins fondamentaux de chaque individualité
- Exprimer, analyser et réfléchir en groupe aux pratiques et vécus professionnels du relationnel construit dans son équipe
- Analyse de pratique des stagiaires : comment reçoivent-ils et traitent-ils les « demandes » de leurs collègues et de leur hiérarchie ?
- Se positionner vis-à-vis de demandes qui pourraient être contradictoires
- Comprendre la culpabilité, la culpabilisation, « les saboteurs », la dévalorisation, les résistances aux changements, etc.
- Souffrance professionnelle : burn out, les risques psychosociaux
- Stress : connaître les « agents stressés »
- **Études de cas, jeux de rôle.**

### 4. Gestion de crise

- La notion de crise, les types de crise
- Différences entre crise et conflit
- Étude du conflit relationnel : enjeux, caractéristiques
- Mécanisme général de résolution de crise : apprendre à identifier les besoins de chacun
- Posture professionnelle et réponses individuelles :
  - ✚ Analyse de ses comportements et des points de vue des autres (proxémie, eumétrie, respiration, intonation, etc.). Quand je parle, je représente mon institution.
  - ✚ Colère ou culpabilité, peur, ressentiment : comprendre ce qui se joue
  - ✚ Repérer la place et le rôle de chacun : que représente prendre sa place ?
  - ✚ Représentation de ses compétences techniques et de sa valeur ajoutée : illusion, croyance ou réalité
  - ✚ Représentation des notions de respect, confiance, engagement, responsabilité, loyauté, intelligence collective, efficacité collective, reconnaissance
  - ✚ Rôle du cadre et du Comité directeur dans la gestion de crise
  - ✚ Les freins aux changements : identification de ses propres résistances
  - ✚ L'empathie
  - ✚ La résilience
  - ✚ La rigidité de pensée : s'affirmer sans s'opposer
  - ✚ L'estime de soi / la confiance en soi
  - ✚ L'écoute : outil de travail
  - ✚ Gestion de ses émotions et de ses frustrations
  - ✚ La programmation éducative et son déconditionnement
  - ✚ Prendre conscience de ses peurs
  - ✚ Capacité d'assertivité
  - ✚ Communication pertinente et non violente : tact, rigueur, discrétion malgré conflit et crise
  - ✚ L'effet miroir : dignité et respect
  - ✚ Comprendre l'éthique de l'altérité
  - ✚ Savoir se protéger
- Posture professionnelle et réponses collectives :
  - ✚ Nécessité d'outils institutionnels : fiche de poste, règlement intérieur, espace de pouvoir et de contre-pouvoir

MISSIONS CADRES - BRIGITTE LESCUYER

N° déclaration activité : 82 74 01460 74 auprès du Préfet de la Région Rhône-Alpes

inscrit sur [www.data-dock.com](http://www.data-dock.com)

- ✚ Notion de compétence, éthique, déontologie, travail collégial
- ✚ Identification des rôles et missions de chacun
- ✚ Interagir et oser
- ✚ Comprendre l'enjeu du jugement toxique
- ✚ S'affirmer sans se perdre, avec méthode et circonspection malgré l'hostilité d'un groupe
- ✚ Le débriefing
- ✚ La notion d'accueil : ses principes, ses enjeux
- ✚ La notion de Temps
- ✚ La gestion d'après-crise
- ✚ Techniques : de la reformulation, le DESC, La CNV, les 4 accords toltèques
- Situer les rôles et les responsabilités des acteurs de la gestion de crise et notamment des membres de la cellule de crise
- Cerner les procédures d'urgence, de première réponse à un incident et de gestion de crise et s'approprier les bonnes pratiques en gestion de crise
- Procédure : « maltraitance ».
- **Études de cas, jeux de rôle.**

#### 5. Les axes de progrès

- La conscience de son action : sortir du processus agresseur/agressé
- Faire vivre une écologie relationnelle
- Résister au mal-être et retrouver son énergie
- Prendre de la distance dans les processus inter-relationnels
- Être en phase sur son poste et continuer à le construire : comprendre et gérer ses propres comportements. Mieux gérer ses émotions et son stress
- Se mobiliser, retrouver du plaisir à s'investir, prendre sa place et se faire entendre
- Être acteur : une nouvelle dynamique à construire
- Prendre conscience de sa valeur ajoutée
- Être un acteur responsable
- Construire une culture de l'éveil et de l'accueil.
- **Études de cas, jeux de rôle.**

#### 6. Tour de table et bilan.

#### **A noter :**

**La formatrice vient avec son ordinateur et son vidéoprojecteur : prière de mettre à disposition un tableau, un écran et un paper-board et de prévoir les photocopies des livrets pédagogiques destinés aux stagiaires que la formatrice vous fera parvenir.**