



Faire face aux fragilités

Prévenir, traverser, se ressourcer

Prendre soin de nous pour soutenir les personnes accompagnées

Faire face aux fragilités des personnes accompagnées

Programme de l'intervention

- 1. COMPRENDRE L'EXPOSITION AUX RPS**
- 2. TRAVERSER LES SITUATIONS EXPOSANTES**
- 3. PREVENIR COLLECTIVEMENT LES RISQUES PROFESSIONNELS**
- 4. PRENDRE SOIN DE SOI**





Faire face aux fragilités...

De quoi parle-t-on ?





**Dans mes conditions de travail actuelles,
je pourrais continuer à travailler
encore longtemps ?**



La boucle des RPS



Illustrations de psychopathologies de l'aide pro

De l'exigence émotionnelle aux troubles de santé mentale

Exposition aux traumatismes d'autrui

✓ Traumatisme secondaire

- Réaction aigüe, court terme (spécifique)
- Identification à la victime ou situation
- Symptômes proches du TSPT (flashbacks, hypervigilance...)

✓ Traumatisme vicariant

- Réaction cumulative, progressive, face aux récits d'expérience traumatique
- Symptôme principal de changement des croyances fondamentales de sécurité, justice, humanité sur le monde

✓ Usure compassionnelle

Signes physiques et psychiques :

FATIGUE

REVIVISCENCE (traumatismes)

COMPENSATION anxiolytique
(consommations pour tenir)

DETACHEMENT, cynisme

- Epuisement physique et émotionnel lié à l'exposition répétée ou prolongée à la souffrance
- S'enracine dans l'engagement empathique intense ET le sentiment de responsabilité d'aide
- Atteint les ressources émotionnelles et la capacité à continuer à aider (désensibilisation en réponse au stress)

✓ Épuisement professionnel

- Implication durable dans une situation exigeante émotionnellement et qui échoue à produire les résultats espérés, menant à interioriser les causes des échecs
- = STRESS DURABLE
- = INSTALLATION PROGRESSIVE, EFFONDREMENT SOUDAIN
- = EPUISEMENT PHYSIQUE, COGNITIF, EMOTIONNEL





Faire face aux fragilités...

C'est vraiment possible ?





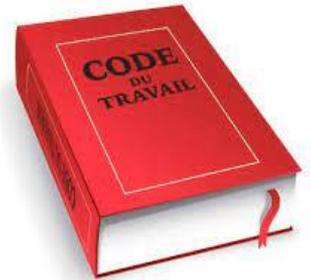
**« Ça fait partie du métier, donc il faut
faire avec, s'endurcir... »**



Prévenir les troubles de santé, c'est obligatoire !

Quelques aspects réglementaires...

- Obligation générale, pour l'employeur, d'assurer la sécurité et de protéger la santé physique et mentale des salarié-es (L. 4121-1)
 - Principes généraux de prévention (L. 4121-2) :
 - combattre les risques à la source
 - adapter le travail à l'Homme !
- Des ATTEINTES À LA SANTÉ INDIVIDUELLE certes...
... mais liées aux CONDITIONS DE TRAVAIL
- ✓ Responsabilité de l'employeur (« raison de plus pour prévenir »)
 - ✓ Eviter l'individualisation a priori



Placer le curseur au bon endroit

- **Comprendre le sentiment d'impuissance**
 - Signal d'un besoin non satisfait (*efforts d'aide / ressources d'aide / effets d'aide*)
 - Problème : dissimuler ses émotions X dépasser ses limites d'action X de façon répétée
 - Besoin : **réguler ses émotions X ressentir de l'accomplissement X se désengager (recul ponctuel)**
- **Questionner son rôle propre**
 - empêcher la détresse, la souffrance d'autrui ?
 - lui apporter l'aide demandée ?
 - apporter l'aide nécessaire ?
 - apporter l'aide dont on est capable ?
 - autre chose ?



Faire face aux exigences émotionnelles : à l'impuissance



Traverser et réagir aux situations

- Adopter une « juste » posture
- Réagir à la détresse, l'urgence
- Connaître les ressources idoines pour les personnes accompagnées



Prévenir collectivement

- Développer une culture du dialogue et de l'écoute
- Admettre qu'on ne peut pas tout : poser nos limites et les maintenir
- Connaître les ressources internes pour les professionnel·les



Prendre soin de soi, prendre du recul

- Faire redescendre la pression
- Réaliser des activités pour soi (accomplissement)
- Se connaître et connaître les ressources idoines pour soi



Faire face aux fragilités...

RÉAGIR AUX SITUATIONS

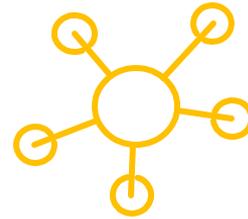


Réagir aux situations exigeantes émotionnellement

→ Adopter une « juste » posture



Accueillir la parole



Réagir face à l'urgence



Connaître les ressources clés





Réagir aux situations exigeantes émotionnellement

ACCUEILLIR la parole

SI ON SE CONFIE A VOUS, ACCUEILLIR =

1- ECOUTER 2-RASSURER 3- INFORMER/ORIENTER



1- ECOUTER : ACCUEIL POSITIF INCONDITIONNEL

- Sans juger les personnes = neutralité (pour ne pas dévaloriser)
- Ne se baser que sur ce qui est décrit, reformuler
- Poser des questions de compréhension (relances descriptives :
« Depuis combien de temps ? », « Comment ça se manifeste ?... »)
- Être congruent·e : accord parole / actes

2- RASSURER LA PERSONNE

(pour limiter la culpabilité):

« Vous faites bien de m'en parler, ce que vous me décrivez n'a pas lieu d'être »

3- DONNER DE L'INFORMATION, RENSEIGNER

(pour donner de l'espoir):

Expliciter les procédures, Factualiser

« Vous pouvez prendre contact avec... pour avoir un avis sur... »

PROPOSER DE L'AIDE, ACCOMPAGNER :

« On peut regarder ensemble... »

« Je peux vous aider, on va réfléchir aux solutions possibles »





Renseigner et orienter vers des ressources idoines

→ Informer sur les ressources

Numéros utiles :



- Urgences : 17 ou 114 (SMS)
- 3919 (Violences Femmes Info)
- 119 (Enfance en danger)
- 0800 05 95 95 (Viols Femmes Info)
- 3114 (prévention suicide), 15, 112

Si violences :



- Juridiction pénale : dépôt de plainte à la police, gendarmerie, Procureur de la Rép.
- Dispositifs départementaux en cas de VSS, violences intra-familiales :
<https://docs.google.com/document/d/1IAa25mqVYIPWnkOwb2xJUyrgT1VCwZdR9kV1FV/bkqE/edit?tab=t.0>
- Défenseur des droits

Si mal-être, atteinte à la santé :



- Médecin traitant·e (prescriptions)
- Soutien psychologique
 - Dispositifs « Mon soutien psy » - CPAM / visio possible si « flemme »
 - PSYCOM.ORG : annuaire et infos
 - La Porte Ouvertes : écoute bénévole (Paris, Rouen, Toulouse, Bordeaux)





Renseigner et orienter vers des ressources idoines

→ Proposer des ressources d'auto-aide

Ressources d'auto-aide :
Vidéos, appli, lectures, groupes
d'entraide, violentomètres...



<https://www.youtube.com/watch?v=PJg-e8v46IQ>





Réagir aux situations exigeantes émotionnellement

Réagir à la tension, à l'agressivité

SI VOUS ÊTES PERSONNELLEMENT EXPOSÉ·ES (victime ou témoin) =

1- TENTER DE RÉGULER 2- SE PROTÉGER 3- RÉORIENTER



- ADOPTER UNE VOIX GRAVE, BASSE
- ADOPTER DES TOURNURES POSITIVES
- CRÉER UN EFFET DE SURPRISE
- UTILISER LE NOM DE FAMILLE
- FAIRE DES PAUSES
- FORMULER DES QUESTIONS OUVERTES



- Si propos ou conduite violente, gêne morale
ET si vous vous en sentez en mesure

Dites STOP

« Ce que vous dites me met mal à l'aise, c'est dégradant,
ça n'a pas lieu d'être au travail »
« Je vous demande d'arrêter, de vous excuser et de ne
pas recommencer »

Si répétition malgré l'avertissement : rompre la
relation au moins temporairement





Réagir aux situations exigeantes émotionnellement

Réagir à la détresse psychologique

1-APPROCHER 2-ECOUTER 3-RECONFORTER/INFORMER. 4-ENCOURAGER A ALLER VERS DES PROS



→ Crise suicidaire
(idées ou comportements, automutilations)



Si risque imminent :

- Ne PAS LAISSER SEULE la personne (surveillance, discussion maintenue, assise pour limiter les mouvements)
- 3114 (n° national de prévention suicide : évaluation pro)



Faire une liste des proches à qui elle tient

→ Crise d'attaque de panique
(troubles anxieux, peur de mourir)

- Assoir la personne, proposer un verre d'eau
- Activer le cerveau raison (calculs simples)
- Evaluation : « *Avez-vous déjà fait une attaque de panique ? Est-ce quelque-chose peut vous aider ?* »
- Si doute : appel au 15

Chercher les proches qui peuvent apporter du réconfort, de la sécurité





Faire face aux fragilités...

PRÉVENIR COLLECTIVEMENT



Prévenir collectivement les exigences émotionnelles

→ Développer une culture du dialogue et de la co-vigilance

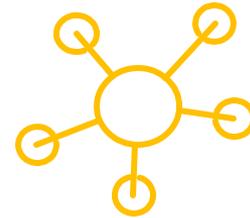


Soutien institutionnel confidentiel :

Aller vers
Poser la question du mal-être
Accueillir la parole



Actionner et renforcer les ressources
internes



Débrief et cadrage collectif :

Déposer les émotions contenues
Produire des pistes nouvelles
S'aligner dans nos rôles et limites





Repérer activement le mal-être : ouvrir le dialogue confidentiel

« *Tout ce qui ne s'exprime pas s'imprime* »

POSER LA QUESTION DU MAL-ÊTRE

T'est-il récemment arrivé de faire face à une situation qui te cause une gêne morale ou te travaille particulièrement ?

Dans les conditions actuelles, tu pourrais continuer à travailler encore longtemps ? Pourquoi ?



Aborder des sujets clés

T'arrive-t-il :

« ... d'avoir la boule au ventre en parlant ou pensant au travail ? »

« ... d'assister à des propos ou comportements inappropriés au sein de l'équipe ? En dehors ? »

« ... d'éprouver du ressentiment en direction de certaines personnes, équipes ? »

« ... d'être continuellement insatisfait-e de toi, de culpabiliser face à la charge ? »

« ... de te sentir complètement détaché-e de ton travail, des personnes accompagnées ? »

SI LES SOUPÇONS DE MAL-ÊTRE SONT LÀ, METTEZ LES PIEDS DANS LE PLAT

« Je me fais du souci pour toi, depuis quelques temps, j'ai remarqué que (FAITS). J'aimerais qu'on en parle. »





Lorsque la souffrance est là : ACCUEILLIR la parole

SI ON SE CONFIE A VOUS, ACCUEILLIR =

1- ECOUTER 2-RASSURER 3- INFORMER/ORIENTER



1- ECOUTER : POSTURE D'ACCUEIL INCONDITIONNEL

- Sans juger = neutralité
- Ne se baser que sur ce qui est décrit, reformuler
- Poser des questions de compréhension (quand ? comment ?)
- Être congruent·e



2- RASSURER LA PERSONNE :

« Tu as bien fait de m'en parler, ce que tu me décris n'a pas lieu d'être au travail » (pour limiter la culpabilité)

3- DONNER DE L'INFORMATION :

« Tu peux prendre contact avec notre médecin du travail pour avoir un regard complémentaire et un avis sur ton état de santé.

Si violences : « Tu peux signaler la situation... »

PROPOSER DE L'AIDE, ACCOMPAGNER :

« Je peux t'aider, on va réfléchir aux solutions possibles » (pour donner de l'espoir)

« On peut regarder ensemble... »





Prévenir collectivement les exigences émotionnelles

→ Actionner (et renforcer) les ressources

Pourquoi ?

- En cas de violences physiques, morales, discriminatoires (victime ou témoin) : être protégé-e, faire cesser, diminuer les risques de récidives, obtenir réparation (sanction de l'auteur)
- Trouver un soutien, une écoute, apporter les réponses organisationnelles adaptées

Ressources internes :

- Equipe RH
- Membres du CSE, CSSCT
- Référent·e harcèlement, assistant·e de prévention...
- **Votre N+1** ou autre manager ou collègue en qui vous avez confiance

Renforcer les ressources :

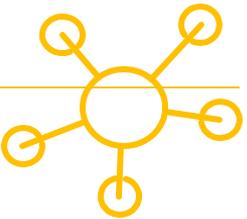
- Diffuser une procédure d'alerte ET de traitement efficace :
 - **CONNUE (CLAIRE)**
 - **RASSURANTE**
 - **AGISSANTE**

→ Développer un pool de référent·es de proximité (sentinelle) ?



→ **SI vous êtes en situation de management OU si la situation vous semble grave** (urgence, détresse psychologique, risque pour l'intégrité de la personne) → **Signalement**





Prévenir collectivement les exigences émotionnelles

→ Ouvrir des espaces de débrief collectif

pourquoi ?

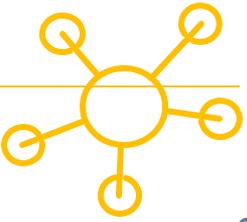
- Déposer et réguler les émotions mises de côté pendant l'écoute (exigence émotionnelle : non-jugement et neutralité = dissimulation de ses émotions)
- Augmenter le sentiment d'accomplissement face à la détresse, au mal-être, par la production de pistes d'action et solutions coopératives (pour l'APP et les EDT)



Type d'espace	Principaux enjeux et objectifs associés
Groupe de parole	Ex-primer (mettre la pression dehors), se "regonfler" pour faire face aux tensions du travail et pouvoir trouver des solutions par soi-même – Recomposer les ressources subjectives des salarié·es éprouvé·es
Analyse de pratiques	Prendre du recul, débloquer des situations individuelles, et se soutenir entre homologues sur les pratiques métier déployées individuellement (interactions avec l'utilisateur, la tâche...)
Espace de Discussion sur le Travail	Débatte sur le travail pour produire et mettre en place des pratiques génériques et solutions collectives de transformation des logiques de travail

→ Et en inter-organisme ? (communauté de pratiques)





Prévenir collectivement les exigences émotionnelles

→ Ouvrir des espaces de cadrage collectif

pourquoi ?

- Fixer collectivement les limites de rôles : se mettre d'accord sur ce qui relève de notre métier ou pas (et donc porter collectivement les limites de responsabilité pour mieux les maintenir)
- Orchestrer le dialogue et la lisibilité de la chaîne des rôles en interne



Co-construction d'une Charte de l'accompagnant·e

- Rôles et Responsabilités
- Limites et interdépendances aux rôles des autres
- Buts supra-ordonnés de promotion des personnes



A vintage convertible car is parked on a beach at sunset. The car is a classic model with a dark top and a light-colored body. The background shows a calm sea and a sky with warm orange and yellow tones. The car is positioned on the left side of the frame, with the beach and ocean extending to the right.

Faire face aux fragilités...

PRENDRE SOIN DE SOI ET
PRÉVENIR À SON NIVEAU



Prendre soin de soi et prévenir individuellement les exigences émotionnelles

→ Prendre du recul et développer une écoute de soi



**Restaurer le sentiment
d'accomplissement :**
Se « pauser », En parler
Réaliser des activités pour soi



**Connaître et activer les ressources
pour soi**



Prévention individuelle :
Renforcer sa connaissance de soi





Prendre soin de soi et prévenir individuellement les exigences émotionnelles

→ Renoncer à son omnipotence



Se « pauser » : mettre son écoute sur STOP pour restaurer sa capacité

RÉCUPÉRER

Congés, repos, vraies pauses après les interactions stressantes, vrais week-ends, vraies soirées
Dire non, réorienter (demander de l'aide aux collègues)



Se reconnecter à soi, pratiquer une activité qui nous fait du bien pour s'évader, restaurer son sentiment d'accomplissement

Cuisine, sport, musique, balade, douche, jeux, relaxation musculaire (yoga)...



Eviter l'isolement, ex-primer ses émotions contenues pour les mettre à distance

En parler à une oreille amicale, externe (anonymement)
Utiliser les dispositifs de soutien internes (ressources ou collectif) ou externes pour partager ses difficultés, les analyser, trouver de l'aide (symétrie des attentions)





Prendre soin de soi et prévenir individuellement les exigences émotionnelles

→ Actionner (et renforcer) les ressources

pourquoi ?

- En cas d'atteinte à la santé mentale et/ou physique : évaluer l'état de santé, donner du sens à la souffrance, apporter les réponses thérapeutiques adaptées
- En cas de violences physiques, morales, discriminatoires (victime ou témoin) : être protégé-e, faire cesser, diminuer les risques de récidives, obtenir réparation (sanction de l'auteur)

Ressources externes :

Si mal-être, atteinte à la santé :

- Médecin traitant·e (prescriptions)
- Médecine du travail (visite médicale à la demande du salarié)
- Soutien psychologique
 - Dispositifs « Mon soutien psy » - CPAM
 - PSYCOM.ORG : annuaire et infos

Si violences (internes ou externes) :

- Juridiction pénale : dépôt de plainte à la police, gendarmerie, Procureur de la Rép.
- Acteurs spécialisés :
 - défenseur des droits
 - consultations Souffrance&Travail
 - 3919...

Ressources internes :

- Equipe RH
- Membres du CSE, CSSCT
- Référent·e harcèlement, assistant·e de prévention...
- Votre N+1 ou autre manager en qui vous avez confiance



Œuvrer en prévention continue par l'autodiagnostic et l'auto-aide



1. Quelles sont les situations qui génèrent chez moi un profond sentiment d'impuissance ?
2. De quoi ai-je besoin pour me sentir mieux ?
 - de l'aide de qui ?
 - de développer quelle compétence ?
 - d'accepter quoi ?

→ Approche collective possible avec son équipe, son/sa N+1... pour **agir sur ces causes**, les faire évoluer en co-construction

Ressources d'auto-aide :

Vidéos, appli (RespiRelax, Petit Bambou...) lectures...



<https://www.youtube.com/watch?v=uqbGbUkTEcY>



Elodie Brisset
Psychologue Sociale

CONTACT

06 24 15 43 64

elodie.brisset@psy-sociale.fr

www.psy-sociale.fr

