



XXIIIe Congrès de l'unassi  
8 juin 2018

# Retour d'expérience : Formation/action à la Pratique Attentionnelle Active©

Sophie NAUDIN  
Florian LAVOYER  
*SSIAD de Bouguenais (44)*



- ✓ **Contexte d'émergence**
- ✓ **Objectifs du projet et actions mises en œuvre**
- ✓ **Quels effets identifiés ?**
- ✓ **Suites et perspectives**





- ✓ **SSIAD de Bouguenais** : municipal, 35 places, dont 5 pour personnes de moins de 60 ans ; 3 communes (~30000 hab.)
  - ✓ **Bouguenais Ville Santé** : commune inscrite dans une démarche de promotion de la santé, adhère au Réseau des Villes Santé OMS
  - ✓ **Projet de service 2017-2021** : un objectif concerne la **qualité de vie au travail (QVT)**, notamment en favorisant **espaces d'échanges et dynamique d'équipe**
  - ✓ **QVT** : un élément déterminant de l'humanisation des soins et de la qualité de l'intervention
  - ✓ **Questionnements en équipe et en entretiens professionnels 2016** : situations émotionnelles complexes, posture professionnelle, gestion du stress et de l'anxiété,...
  - ✓ **Formation suivie (très) théorique sur la posture professionnelle**
- Et...
- ✓ **Un appel à projets Fondation de France « Humanisation des Soins »**





**Objectifs du projet**, impliquant l'ensemble du service :

- 1. Développer les compétences** nous permettant de réduire stress et anxiété liés à la relation soignant/soigné, et plus généralement dans les relations humaines (équipe, management,...)
- 2. Améliorer la cohésion** au sein de notre équipe de travail
- 3. Améliorer notre capacité d'attention**, d'écoute et de compréhension des attentes et besoins des usagers

**Actions mises en œuvre entre juin 2017 et mars 2018 :**

- ✓ **Séances de formation/action collective et interactive**, inscrite dans le projet de service
- ✓ **Expérimentation et utilisation en situation réelle** d'outils et méthodes simples et efficaces de gestion du stress, adaptés à chacun et aux situations de travail à domicile, dès le début

**Evaluation :**

=> Par questionnaires, entretiens collectifs, observation et échanges informels.





## 1. Développement de compétences permettant de réduire le stress et l'anxiété liés à la relation soignant/soigné, et plus généralement dans les relations humaines (équipe, management,...)

- ✓ Les participants déclarent avoir acquis des compétences pouvant contribuer, si elles sont mises en œuvres, à la réduction du stress.
- ✓ Les compétences acquises les mieux identifiées par les participants sont :

- 1 - la **connaissance de son système de tension**
- 2 - les **liens entre émotions et tensions physiques**
- 3 - l'**identification (au moment présent) de son propre niveau de stress**
- 4 - le fait d'**expérimenter de nouvelles attitudes et manières d'agir.**

Il est à souligner que les trois premières compétences ci-dessus servent de point d'appui à la réduction du stress et à l'expérimentation de nouvelles manières d'agir.





## 2. Amélioration de la cohésion au sein de l'équipe de travail (1/2)

- ✓ Réelle implication de l'équipe dans le projet, sur plusieurs mois.
- ✓ Pour certaines personnes, ce projet a contribué à rapprocher l'équipe ; à prendre conscience que chacun a son propre ressenti.
- ✓ Des échanges ont eu lieu autour des techniques en dehors de la formation.
- ✓ Les échanges ont eu lieu dans un climat de respect important.

⇒ Si on ne peut pas tirer de conclusions objectives en matière de coopération, de solidarité et de respect entre professionnels, il semble que la qualité des relations entre professionnels en ressort renforcée.

⇒ On peut supposer également que la qualité des liens interpersonnels, soutenus par la formation, a facilité l'accueil de nouveaux collègues dans le service pendant la formation.





## 2. Amélioration de la cohésion au sein de l'équipe de travail (2/2)

Quelques verbatims :

- ✓ *« Je pense que cette formation a favorisé le respect entre collègues, un nouveau regard sur notre façon de travailler ensemble ;*
- ✓ *Reprendre conscience que chacun a son propre ressenti, ses propres tensions et réagit différemment ;*
- ✓ *Partir du principe que l'on a à faire chaque fois à des situations différentes avec des personnes ayant des sentiments et des émotions différentes. »*





### 3. Améliorer la capacité d'attention, d'écoute et de compréhension des attentes et besoins des usagers (1/2)

- ✓ Des éléments semblent mettre en évidence que les capacités de présence, d'attention, d'écoute, et de compréhension ont été soutenues, renforcées, voire améliorées.
- ✓ Plusieurs personnes ont évoqué le fait de se recentrer et de prendre le temps avant d'entrer dans la chambre d'un patient, de « lâcher les points de vue », de rester attentif ce qui sert à « ne pas être perturbé par ce qui s'est passé avant ».







### 3. Améliorer la capacité d'attention, d'écoute et de compréhension des attentes et besoins des usagers (2/2)

Quelques verbatims :

- ✓ *« Je ne suis pas la cause de certaines situations inconfortables ;*
- ✓ *Mon attitude peut avoir des conséquences sur le déroulement du soin ;*
- ✓ *( permet d'être) plus présent lors des soins difficiles ;*
- ✓ *( avoir...) une attention plus grande à ce que je vais faire chez les patients avant d'y entrer ;*
- ✓ *Si je suis consciente de mes émotions, je peux en faire quelque chose. »*





## Conclusions :

- ✓ Effets positifs au niveau des professionnels et du service ;
- ✓ Les objectifs sont globalement atteints ;
- ✓ « La solution » au stress, anxiété, n'est pas « toute faite », mais suppose une réelle implication de chacun(e) et du groupe, certainement au-delà du champ professionnel (renvoi à quelque chose de très individuel, intime, « à soi ») ;
- ✓ Nécessite une pratique régulière, mais est très accessible ; doit être portée dans la dynamique du service et de son projet, le management doit s'y engager également.





Dans le cadre d'un projet « *parcours promotion de l'autonomie et de la santé/bien-être des usagers* », il est envisagé de proposer des ateliers de pratique attentionnelle active associant des usagers, des professionnels du service, et des partenaires de santé.

Plus globalement, l'enjeu est de continuer à faire vivre une **démarche de qualité de vie de travail**, déterminant majeur de la qualité de l'intervention et de l'humanisation des soins, notamment par :

1. Une politique et un projet de service intégrant la QVT,
2. Un environnement social et matériel favorables à la QVT,
3. La participation des professionnels et des usagers à la démarche,
4. Le renforcement des compétences individuelles et collectives permettant de faire face aux « défis » de la vie professionnelle quotidienne.





# Nous vous remercions pour votre attention,

Et nous prendrons avec plaisir le temps d'échanger avec vous.

**Sophie NAUDIN - Florian LAVOYER** - SSIAD de Bouguenais (44)  
[florianlavoyer@ville-bouguenais.fr](mailto:florianlavoyer@ville-bouguenais.fr) / 02 40 32 06 05 – 06 17 36 25 20

**Dr Patricia PAME** – Atlans - [p.pame@atlans.eu](mailto:p.pame@atlans.eu)





# Annexes





- ✓ La PAA = une pratique qui contribue à développer l'intelligence émotionnelle (IE)
- ✓ L'IE, selon Salovey et Mayer est « *notre capacité d'observer nos sentiments et nos émotions ainsi que ceux des autres ; de les distinguer les uns des autres et d'utiliser cette information pour guider sa pensée et ses actes.* »
- ✓ L'IE peut être selon Goleman décrite à partir de 5 domaines : conscience de soi, maîtrise de soi, motivation, empathie, compétences sociales.
- ✓ La PAA : entraînement de l'attention à l'ici et maintenant par des exercices qui visent à « muscler » sa capacité d'attention et donc de conscience de ce qui se passe en soi et autour de soi.
- ✓ PAA => expériences/exercices => Attention => conscience de ce qui se passe, conscience et connaissance de soi à différents niveaux :
  - intellectuel
  - émotionnel
  - motricité
  - corporel (végétatif)





- ✓ Notre système de réponses (pensées, émotions, motricité, végétatif) va très vite. Développer sa capacité à s'observer et voir « monter en soi » les réponses de la plus rapide (1) à la plus lente (4) :
  - végétative (1)
  - motricité (2)
  - émotionnelle (3)
  - intellectuelle (4) ↓
- ... permet de « faire une pause » et de décider ce que l'on veut en faire et ainsi de :
  - renforcer la maîtrise de soi
  - ne pas rester collé à son rôle
  - choisir la réponse que l'on souhaite apporter et ne pas la subir (par « habitude »), de prendre son temps avant de réagir
  - diminuer les divagations, pensées incessantes, en boucle...
  - réduire le stress liés aux pensées, ruminations, questionnement,...
- ✓ Plus on développe sa capacité d'attention, plus on sera capable d'identifier ce qui se passe en et hors de soi et ainsi de recentrer son attention sur ce qui nous occupe dans l'instant, par exemple la personne qui nous parle, le soin que l'on fait, ... On améliore ainsi notre qualité de présence et par conséquent le soin (par notre disponibilité), et on diminue les tensions vécues.

