

Rester bientraitant

Mieux comprendre ses pratiques quotidiennes



Marc NAGELS

17 Mars Conseil



Développeur de compétences

Comprendre et valoriser les pratiques quotidiennes de bientraitance



La formation est centrée sur les pratiques réelles des équipes et non sur les prescriptions à la bientraitance qui seront simplement rappelées. L'enjeu est la prise de conscience par les équipes des manières de s'adapter en situation critique. Ces modes d'ajustement, parfois invisibles, peuvent être efficaces mais ils ne sont pas toujours connus des collègues. Il est pourtant essentiel que les équipes élaborent collectivement leur rapport au travail.

Le collectif représente une ressource cruciale pour que des professionnels, compétents et animés de valeurs soignantes, maintiennent la bientraitance attendue et négocient un peu plus facilement les contraintes relatives au contexte de travail.

La bientraitance est une posture professionnelle, sa finalité est de permettre aux usagers dépendants d'être respectés et de vivre dans la dignité. La bientraitance est ainsi nécessairement une affaire de rapport au travail réel. Elle ne se limite pas à une connaissance du cadre légal et réglementaire. D'ailleurs, si les recommandations et les bonnes pratiques se sont multipliées depuis cinq ans, la maltraitance n'a pas disparu.

La pression sur les soignants s'est considérablement accrue : harcèlement des familles avec menace d'un courrier au directeur, exigences d'efficacité et d'efficience, évaluations des pratiques et contrôles « qualité » devenus ordinaires, déballage médiatique parfois. Les soignants ont pourtant été sensibilisés, sinon formés, aux injonctions et à la lutte contre la maltraitance.

La clinique de l'activité et la psychodynamique du travail ont montré la fonction du collectif de travail et des compromis élaborés par les soignants pour éviter de décompenser, de sortir accidentellement de la bientraitance, alors qu'ils ne peuvent plus faire face aux contraintes du travail.

Ces ajustements individuels, mêmes lorsqu'ils sont efficaces, sont peu connus des collègues et des équipes. Ces savoir-faire discrets, voire secrets, sont encore moins identifiés par l'encadrement. Or, il s'agit de ressources très utiles pour sortir des situations problématiques ordinaires, à condition toutefois qu'ils soient discutés et approuvés collectivement. Ce que nous mettons en lumière avec cette formation.



Objectifs

Le but de cette formation est triple :

1. Il convient d'analyser le travail réel (vidéos tournées dans l'établissement) pour comprendre les pratiques et activer une pensée réflexive. La prise de conscience des pratiques à valoriser est le fait d'une concertation dans l'équipe.
2. Le collectif se mobilise en regard des normes professionnelles qui deviennent explicites. Les options individuelles se discutent en fonction de ce référentiel.
3. Un effet d'engagement est obtenu à l'issue de ce processus. Il est présenté à la direction de l'établissement.

Effets de la formation

Prise de conscience des pratiques en situation critique.

Identification des pratiques efficaces et des ajustements en cours d'action.

Réactivation des espaces de délibération entre les professionnels sur les pratiques à conforter et changements à entreprendre.

Engagement vers le changement.

Deux formateurs interviennent en co-animation pendant quatre jours d'intervention directe avec l'équipe. La démarche complète est plus longue, elle intègre les temps de tournage dans les services.

- Phase 1. Distribution préalable d'un dossier thématique sur les prescriptions en matière de lutte contre la maltraitance. Il rappelle les principaux textes réglementaires et revient sur les enjeux de la bientraitance auprès d'usagers dépendants.
- Phase 2. Rencontre de l'équipe. Retours sur le dossier documentaire. Planification des activités dont l'enregistrement en vidéo constituera le matériel d'analyse pour la suite des travaux selon deux critères : une activité significative mobilisant les compétences des soignants ; une activité critique mais réussie la plupart du temps.
- Phase 3. Tournage vidéo des activités de soins. La vidéo est réalisée par le formateur, en collaboration et en accord avec le soignant.
- Phase 4. Installation de l'espace collectif d'analyse des vidéos pour identifier les différentes manières de travailler et les solutions trouvées en cours d'action.
- Phase 5. Synthèse des travaux par l'équipe assistée des formateurs pour la rédaction (charte de bientraitance ou autre outil de communication).
- Phase 6. Restitution des travaux à la direction de l'établissement.

Le point fort de la formation

L'observation montre que les pratiques quotidiennes sont susceptibles d'évoluer grâce à une analyse de l'activité rigoureuse impliquant les équipes. En effet, le simple rappel des textes réglementaires sur la bientraitance ou l'importation de théories extérieures aux équipes, même proposées par des personnalités charismatiques, n'ont pas démontré leur efficacité au quotidien...

Des ressources au service des écoles et instituts de formation paramédicale

Une expérience de vingt années de formation de formateurs et en pédagogie active dans l'enseignement supérieur professionnel, couplée à une activité de chercheur en sciences de l'éducation et en didactique professionnelle. Une bonne connaissance des formations paramédicales et sociales a conduit 17 Mars Conseil à se spécialiser dans l'accompagnement d'équipes pédagogiques d'écoles et d'instituts afin de promouvoir les pratiques pédagogiques d'excellence au regard des évolutions en cours.

Publications universitaires de Marc Nagels

Plus de trente communications et publications scientifiques, essentiellement en santé publique. Consultation sur hal.archives-ouvertes.fr le site des archives ouvertes du CNRS : [ICI](#).

Mots clés : évaluation, compétence, didactique professionnelle en formation en soins infirmiers, auto-efficacité, maîtrise des usages professionnels.

Références professionnelles de Marc Nagels, dirigeant du réseau 17 mars Conseil

Coordination d'un master 2 en sciences de l'éducation pour des cadres de santé formateurs : IFMEM, IFSI, IFMK, responsables de formation, etc. (Université de Paris-Ouest Nanterre la Défense). Plus de vingt écoles et instituts formés ces dernières années sur la didactique professionnelle et le développement des compétences.

Mots clés : qualité, compétence, évaluation, formations paramédicales, analyse de l'activité et didactique professionnelle, management, bientraitance.

Consultation [ICI](#) sur le blog : <http://www.17marsconseil.fr/>

Un parcours dans l'ingénierie de formation

Formateur par passion de la pédagogie active, consultant par curiosité des projets d'autrui, enseignant par choix, chercheur en sciences de l'éducation par gout. Bref : développeur de compétences. Dans l'enseignement supérieur [depuis 1994](#).

SIRET : 519 332 340 00024

Code APE : 8559 A Formation continue
d'adultes

Prestataire de formation n°52 44 05898 44

Contact

Marc Nagels

+33 (0)6 14 11 12 25

marc.nagels@17marsconseil.fr

