





## Personnes de Confiance

Jour 2

Odile Duez



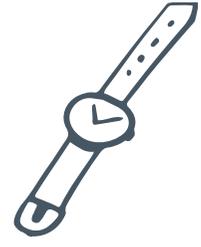

CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

1

## Modalités pratiques : horaires

9h30 – 17h

pauses régulières – 1h de pause vers 13h

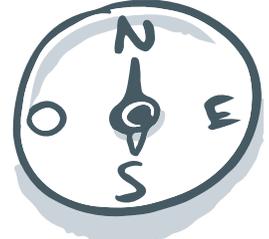



Cadre légal et statut de la PdeC	Valérie Lebrun/ Odile Duez
<b>RPS, gestion des émotions, etc.</b>	<b>Odile Duez</b>
Entretien et communication	Marc Drèze
Conflits et conciliation	Jean Martens
Organisation et récapitulatif	Valérie Lebrun

CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

2

## Modalités pratiques : cadre



- Respect
- Bienveillance
- Discrétion par rapport au groupe
- Secret professionnel par rapport aux situations
- Parler en « je »

CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

3

## Vous avez déjà vu...

- Le bien-être au travail**
  - Cadre légal – les 7 domaines
  - Principe de prévention
  - Les acteurs généraux et spécialisés
- Les RPS**
  - Définition
  - Les 5 composantes
  - Les conséquences
  - Les acteurs
  - Les méthodes d'analyse de risques (a priori, d'une situation de travail spécifique dans laquelle un danger est détecté.
  - Les procédures informelles, formelles et externes
  - Le Harcèlement moral, harcèlement sexuel et violence au travail
  - Stress et burn-out
- La personne de confiance**
  - Son rôle
  - Son statut

CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

4

## Aujourd'hui

Mise en pratique:

Expliquer son rôle

Expliquer les procédures

Les différents types de souffrance au travail

Les émotions



5

## Contenu de la formation

5 journées - Contenus et durée fixés par la loi

Cadre légal relatif au rôle et au statut de la personne de confiance

Les risques psychosociaux au travail

Intervention psychosociale : Techniques d'entretien

Intervention psychosociale : Gestion des situations problématiques



6

## Des questions ?



7

## Expliquer votre rôle

Présentation de votre rôle de personne de confiance à vos collègues

En sous-groupe



8

## Situations de souffrance au travail

CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

22

## La souffrance au travail

Risques psychosociaux au travail

CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

23

## Risques psychosociaux : cas particuliers

VHMS

Violence

Harcèlement moral

Harcèlement sexuel

CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

24

## Définition harcèlement moral

- Ensemble abusif de comportements
- Externes ou internes à l'entreprise ou à l'institution
- Qui se produisent pendant un certain temps
- Qui ont pour objet ou pour effet
  - de porter atteinte à la personnalité, la dignité ou l'intégrité physique ou psychique d'un travailleur ou d'une autre personne (...) lors de l'exécution de son travail
  - De mettre en péril son emploi ou de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant

CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

25

## Définition harcèlement moral

- Et qui se manifestent notamment par des paroles, des intimidations, des actes, des gestes ou des écrits unilatéraux
- Ces conduites peuvent notamment être liées à la religion ou aux convictions, au handicap, à l'âge, à l'orientation sexuelle, au sexe, à la race ou à l'origine ethnique.



26

## Exemples de comportements de HM



- **Isoler une personne:** l'ignorer, la tenir à l'écart des ses collègues, n'accorder aucune attention à sa présence, supprimer progressivement ses outils de travail, semer la discorde entre la personne et ses collègues, interdire de lui parler,...
- **Empêcher une personne de s'exprimer:** l'interrompre continuellement, la critiquer de manière systématique,...
- **Discréditer une personne:** ne plus lui confier de tâche, ne lui imposer que des tâches inutiles et absurdes ou des tâches qui ne correspondent pas à sa fonction,...
- **Porter atteinte à la personne en tant qu'individu:** la dénigrer, faire courir des bruits, critiquer ses convictions religieuses, ses origines, sa vie privée, s'en moquer,...
- **Compromettre la santé d'une personne:** obliger une personne à effectuer des travaux dangereux, endommager ses outils de travail et ses affaires personnelles,...



27

## Définition harcèlement sexuel

- Tout comportement non désiré
- verbal, non verbal ou corporel
- à connotation sexuelle,
- ayant pour objet ou pour effet
  - de porter atteinte à la dignité d'une personne ou
  - de créer un environnement intimidant, hostile, dégradant, humiliant ou offensant".



28

## Harcèlement moral



### Caractère unilatéral:

Une dispute ordinaire ou une mauvaise entente entre 2 personnes ne constitue pas du harcèlement au sens strict car dans cette situation, les 2 parties conservent leur équivalence

### Si absence de déséquilibre:

pas de harcèlement mais un (hyper)conflit.  
Un conflit = porte ouverte vers le H.

**L'exercice normal de l'autorité** par l'employeur ou ses délégués, ne peut être assimilé à du harcèlement même si le travailleur concerné, peut vivre mal certaines situations.



29

## Définition de la violence au travail

- Chaque situation de fait où un travailleur (...) est menacé ou agressé psychiquement ou physiquement lors de l'exécution du travail".
  - Une seule agression suffit quand elle est grave
- Comportements visés
  - Les comportements instantanés sur les lieux de travail
  - Les tiers dont l'employeur n'est pas responsable
- C'est une notion très large: menace ou agression physique ou psychique!



30

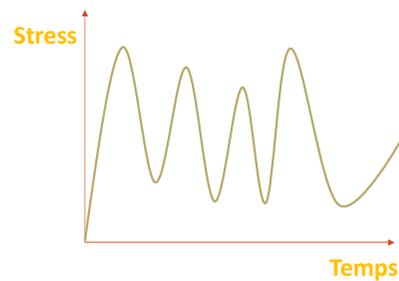
## Stress, burn-out



31

## Qu'est-ce que le stress ?

Réponse au stress = stress aigu



32

## Qu'est-ce que le stress ?

Le stress chronique:  
Un stress persistant épuise notre corps



33

## Stress chronique

- Le terme stress chronique est employé lorsque le stress représente un risque important pour la santé de l'individu par son intensité et/ou sa chronicité
- [https://www.youtube.com/watch?feature=player\\_detailpage&v=B9P9k7o8Nxq](https://www.youtube.com/watch?feature=player_detailpage&v=B9P9k7o8Nxq)



34

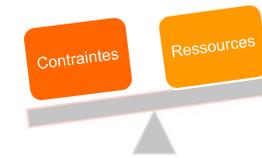
## Stress au travail

Un état de stress survient lorsqu'il y a **déséquilibre** entre la **perception** qu'une personne a

- des **contraintes** que lui impose son environnement
- et les **ressources** dont elle dispose pour y faire face

*L'individu est capable de gérer la pression à court terme mais il éprouve de grandes difficultés face à une **exposition prolongée** ou répétée à des pressions intenses.../...*

*...Le **stress n'est pas une maladie** mais une exposition prolongée au stress peut réduire l'efficacité au travail et peut causer des problèmes de santé.*

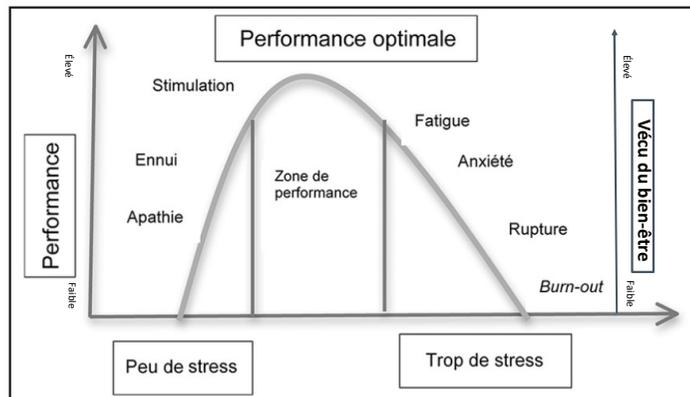


Définition de l'agence européenne pour la sécurité et santé au travail (OSHA)



35

## Stress + ou - ?



Loi de Yerkes-Dobson (1908)



36

## Qu'est-ce que le stress au travail ?

### En résumé:

Le stress est une réaction adaptative permettant à l'individu de réagir aux contraintes de son environnement.

Il doit être envisagé comme un processus.

Il est le résultat d'un déséquilibre entre ...



37

## Qu'est-ce que le stress ?



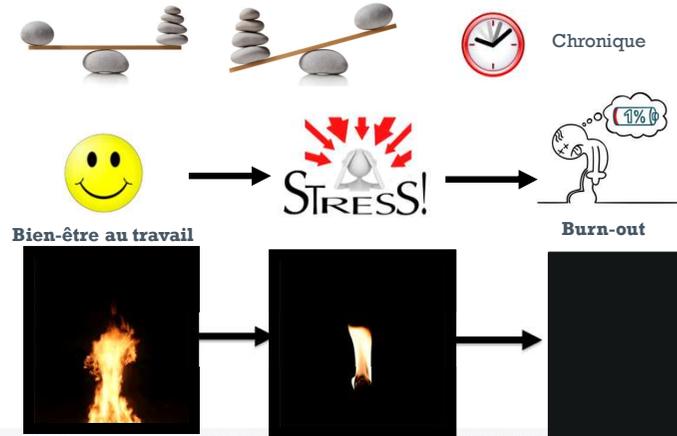
38

## Le burn-out:



39

## Aboutissement d'un processus



40

## Prévenir le burn-out

- Identifier les contraintes
- Identifier les ressources
- Agir sur les contraintes
- Augmenter ou améliorer les ressources



41

## Exercice



42

## Analyse vidéo

Relevez les contraintes et les ressources que vous identifiez, au niveau individuel et au niveau collectif (équipe – organisation)



43

## Conflits



44

## Conflits

Conflits

Partout où les gens travaillent ensemble, des conflits surgissent.

Réussir à bien gérer les conflits, à bien y réagir permet

- d'éviter les effets négatifs du conflit
- voire d'en retirer des bénéfices



45

## Conséquences des conflits

### Influence négative des conflits

- Affectation du bien-être : tensions, stress, frustrations, débordements émotionnels
- Gaspillage important de ressources : temps, énergie, argent
- Provoquer des ressentiments, des rancœurs

### Influence positive des conflits

- Identifier un problème et lui apporter une solution constructive
- Amener des personnes à changer leur mode de relation
- Initier un changement, une évolution



46

## Que faire en cas de conflit ?

A suivre...



48

## Souffrance relationnelle

Situations symétriques

Vs

Situations complémentaires



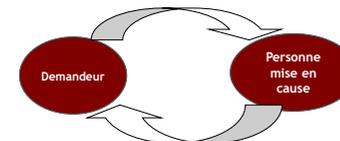
50

## Souffrance relationnelle : Le conflit latent

(situation symétrique)

Niveau interpersonnel: **confrontation** (↔)

- Actions en miroir
- Enjeu = « occuper le centre », chasser les autres ou les dominer
- Les deux parties mobilisent leurs propres forces
- Pas nécessairement d'escalade
- La stratégie de coping = la « contre-attaque »
- Tentative de communiquer = maintenir le niveau de confrontation

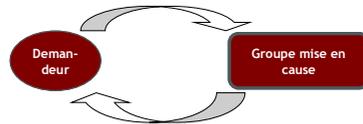


51

## Souffrance relationnelle : L'hyperconflit (situation symétrique)

Niveau groupal: **confrontation** ( $\leftrightarrow$ )

- Les 2 parties présentent des comportements de harcèlement
- Forces similaires
- Ex.: confrontation entre un groupe et son responsable: rétention d'information, sabotage du travail, nier l'autorité, se moquer, isoler, etc. vs. Changer au dernier moment les conditions de travail et les horaires, ordres contradictoires, deadlines impossibles, etc.



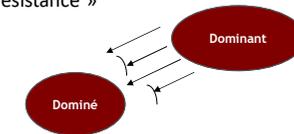
52

## Souffrance relationnelle: VHMS - Emprise

(Situations complémentaires)

Niveau interpersonnel: **violence unilatérale** ( $\rightarrow$ )

- = « attaque – protection »
- Comportement violent vs. Se protéger, se défendre, refuser d'obéir, le but n'est pas « d'endommager » l'autre partie
- Le **dominé**: essaie de préserver son intégrité en s'opposant de temps en temps à l'autre, MAIS ne remet pas en question la supériorité de l'autre comme dans la confrontation.
- Le **dominant**: garde l'initiative de la relation, alors que le dominé ne fait que réagir sans vouloir changer les règles de la relation
- La stratégie de coping = « offrir une résistance »



53

## La maltraitance managériale

- Comportement tyrannique de certains dirigeants caractériels qui font subir une pression terrible à leurs salariés ou qui les traitent avec violence, en les invectivant, en les insultant sans aucunement les respecter
- Ce n'est pas l'individu qui est personnellement visé
- Une réaction collective est nécessaire pour se défendre par rapport à la maltraitance managériale



54

## La gestion des émotions



55

## Les émotions

[https://www.youtube.com/watch?v=\\_DakEvdZWLk](https://www.youtube.com/watch?v=_DakEvdZWLk)



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

56

56

## Emotion

L'émotion est une information (neutre - ni positive ni négative, ni agréable ni désagréable)

- Qui pousse à l'action
- Qui provoque des pensées
- Qui se prolonge en sentiment



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

57

57

## Identifier ses émotions

- Porter attention aux signes émis par le corps
- Enrichir son vocabulaire émotionnel
- Sortir de « je me sens bien/je me sens pas bien » et s'efforcer à nommer ses émotions de manière plus précise
- Chercher à distinguer:
  - La situation
  - Vos interprétations
  - Vos sensations
  - Votre émotion
  - Les pensées associées



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

58

58

## La grille de nos émotions: Gérer ses pensées, interprétations et croyances

Déclencheur	Interprétation/ Croyances	Sensation	Émotion	Pensées	Besoin	Moyens
Exemple : le collègue ne m'a pas invité à son pot de départ à la retraite	il/elle m'en veut / le fait exprès	j'ai une boule dans le ventre	je me sens triste	personne ne m'aime	j'ai besoin d'être reconnu	que puis-je faire pour satisfaire ce besoin ?

I.Kotsou, 2019



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

59

60

## Nos émotions et nous Nos pensées

Nous ne sommes pas nos pensées

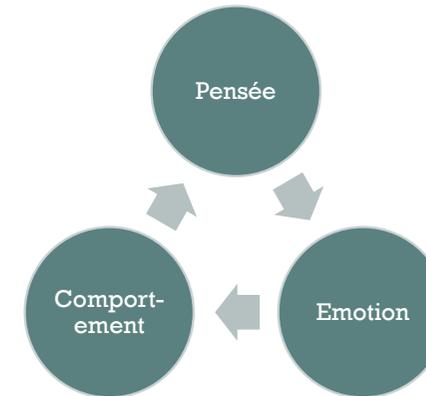
- Nos pensées automatiques
- Emotions automatiques
- Comportements automatiques

Nous pouvons construire un espace de liberté par rapport à nos pensées  
afin qu'elles ne décident pas automatiquement  
de notre état et de nos actions



62

## Processus Pensée-Emotion-Comportement



63

## L'identification des émotions

= **première compétence émotionnelle**, pilier sur lequel vont se développer les autres compétences

- comme prémisses à la régulation des émotions
- comme prémisses à l'utilisation des émotions
- pour s'adapter à son environnement



### Prérequis:

- L'ouverture aux émotions: accepter leur existence
- La richesse du vocabulaire émotionnel.



65

## Identifier nos émotions

Combien de fois avez-vous ressenti une émotion depuis votre réveil ce matin ?



66

## Les émotions

Liste non exhaustive

Joie	Peur	Colère	Tristesse	Surprise	Dégoût
Amoureux	Angoissé	Agacé	Abattu	Ébahi	Aigri
Content	Anxieux	Agité	Accablé	Enthousiaste	Amer
Enchanté	Craintif	Agressif	Affligé	Étonné	Aversion
Euphorique	Effrayé	Contrarié	Blessé	Émerveillé	Aigri
excité	Inquiet	Exaspéré	Chagriné	Sidéré	Blessé
Passionné	Préoccupé	Froissé	Déçu	Impatient	Intimidé
Réjoui	Terrifié	Furieux	Désespéré	Stupéfait	Écœuré
Satisfait	Horriifié	Irrité	Navré	Troublé	Mépris



67

## L'identification des émotions d'autrui

- Informent sur l'état de nos relations à autrui
- Informent sur les besoins et attentes de notre interlocuteur
- Permettent d'informer rapidement autrui sur l'état de l'environnement ex: danger potentiel
- Permettent de renforcer ou décourager certains comportements de notre interlocuteur

**Décoder les émotions d'autrui est primordial dans la régulation des échanges interpersonnels et dans l'adaptation sociale → importance du non verbal**



68

## L'expression et l'écoute des émotions

= seconde compétence émotionnelle



- Nous permet d'exprimer nos émotions de manière adaptée au contexte et à nos objectifs
- Facilite l'expression de nos interlocuteurs
- Importante sur le plan social dans la mesure où elle contribue à résoudre les problèmes de la vie en société
- Favorise la régulation des relations interpersonnelles
- Intervient également dans la construction des liens affectifs et de l'intimité des personnes
- Renforce la cohésion sociale
- Encourage un processus de partage et de communication



69

## La compréhension des émotions

- L'émotion comme information sur les besoins
- La théorie des besoins de Maslow
- L'accueil des émotions
- La reconnaissance des besoins
- La satisfaction de mes besoins



Distinguer besoins et moyens . Face à un besoin insatisfait, il est utile de réévaluer la frontière entre besoin et moyen.

« Quel besoin se cache derrière ce que je désire ? »

« Ai-je plusieurs alternatives derrière ce que je désire ? »

« De quelle autre manière pourrais-je satisfaire ce besoin ? »



70

## Comment gérer ses émotions?

### Différentes stratégies:

- La gestion de la situation = se débarrasser du problème
- La ré-orientation de l'attention sur autre chose
- Le changement cognitif: changer notre perception de la situation va permettre de modifier l'émotion.
  - par l'examen de mes croyances
  - en cherchant les points positifs
  - en cherchant les bénéfices à long terme.
- ou accepter lorsque nous n'avons pas le contrôle sur les choses.
- L'expression des émotions: en parler avec quelqu'un
- Les techniques de relaxation



72



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

72

72

## Exercice

Par 3 : Vous rencontrez un demandeur pour la première fois et

- Mettre le cadre (neutralité, secret professionnel), lui expliquer votre rôle comme personne de confiance
- Lui exposer les modes d'action à sa disposition et le choix qu'il doit faire
- Lui remettre l'attestation d'entretien personnel avec la PC dans le cadre de l'information préalable et éventuellement un autre formulaire



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

75

75

## Tâche intersession

Répondre aux deux questions suivantes sur le mode du brainstorming (écrire ce qui vous passe par la tête sans vous censurer) :

1. Quels sont les éléments qui facilitent la communication interpersonnelle au cours d'un entretien mené par une personne de confiance ?
2. Quels sont les éléments qui entravent la communication interpersonnelle au cours d'un entretien mené par une personne de confiance ?



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

77

77

## Suite...

Vous pouvez parfaitement réaliser ce brainstorming en petits groupes (2 à 4 participant-es) si vous avez l'occasion d'organiser une petite réunion (15 minutes suffisent) en visio ou par WhatsApp par exemple.

- Veillez à identifier parmi vous un-e participant-e d'accord de prendre note de ce qui se dit tout en contribuant à l'exercice.
- Il n'est pas nécessaire de vous mettre d'accord entre vous sur les éléments formulés : il suffit de les énumérer, même s'il y a des contradictions entre eux.
- Le-la rapporteur-euse sera invité-e à faire part des deux listes au cours du 3<sup>ème</sup> jour de la formation.



CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com

78

78

**Conclusions**

Questions ?

Tour de table

 CFIP - Centre pour la formation et l'intervention psychosociologiques ASBL  
Avenue Gribaumont 153 - 1200 Bruxelles - ☎ 02 770 50 48 - ✉ formation@cfip.com - www.cfiplearning.com