



**SYNAPSI** *asbl*

CENTRE DE FORMATION PSYCHOSOCIALE

## Service d'aide à domicile



## Formation Continue



22, rue de la dime 1435 Corbais



[www.synapsi.be](http://www.synapsi.be)



+32 478 478 406



[Info@synapsi.be](mailto:Info@synapsi.be)

## Saisir l'extraordinaire des gestes ordinaires !

Tous les jours, les professionnelles de l'aide à domicile se rendent chez des personnes malades, isolées, âgées, exclues socialement, handicapées, etc.

Au quotidien, les services d'aide à domicile améliorent la qualité de vie de personnes vivant dans des situations de détresse sociale, de précarité ou d'isolement.

Pour beaucoup, la professionnelle de l'aide à domicile est une des dernières fenêtres sur le monde. Ces visites hebdomadaires viennent animer une vie sociale réduite à quelques rares apparitions. Cette présence est attendue comme un précieux rappel de la vie.

Oh ! Il ne se passe pas toujours grand-chose lors de ses visites ! Une petite papote, quelques légumes à éplucher, un lit à changer, quelques poussières à prendre, un jeu de société ou une petite balade. Rien d'extraordinaire...

Rien d'extraordinaire ! Vous trouvez ? Ces petites attentions sont en réalité des pépites d'humanité ! Ces tâches ne sont pas faites mécaniquement. Elles s'accompagnent de vigilance, de respect, de bienveillance, de sollicitude, de simplicité, de persévérance, de générosité, d'empathie, etc. Ces gestes quotidiens, banals en apparence, donnent à celui qui les reçoit - comme à celui qui les procure - ce précieux sentiment : se sentir exister.

Cela fait 20 ans que je rencontre des équipes d'aide à domicile et que j'éprouve toujours autant d'admiration et de tendresse en écoutant les récits de ces 'fées du logis'. Si les formations sont par définition un moment d'apprentissage, elles sont aussi et surtout l'occasion de s'arrêter et de prendre la mesure de la valeur de nos actions quotidiennes.



*Frédéric Delvigne  
Formateur  
Secteur 'Aide à Domicile'*

# PROGRAMME DE FORMATION

Pour un aperçu complet du programme, rendez-vous sur [www.synapsi.be](http://www.synapsi.be)

## IDENTITE PROFESSIONNELLE

1. L'aide familiale n'est pas une femme de ménage\* 6
2. Améliorer le texte servant de 'contrat' entre le service et le bénéficiaire 6

## RELATION AVEC LE BENEFICIAIRE

3. Comprendre, gérer et recadrer l'agressivité d'un bénéficiaire. 6
4. La juste distance relationnelle. 7
5. L'écoute empathique : conditions, intérêts et limites\* 7
6. Aider sans Assister : l'aide familiale face à un bénéficiaire 'qui ne fait rien' 8
7. Pleine conscience, qualité d'être et qualité de soin 8

## MALADIES MENTALES

8. Accompagner des personnes souffrant de maladies mentales 8
9. Accompagner des personnes souffrant d'alcoolisme 9
10. Accompagner des personnes souffrant de schizophrénie 9
11. Accompagner des personnes souffrant de dépression 10
12. Accompagner des personnes souffrant de TOC et de troubles anxieux. 10

## FIN DE VIE

13. Comprendre l'expérience du deuil 10
14. Aspects psychologiques des personnes en fin de vie 11
15. Éthique et euthanasie 11

## DEMENCE

16. Psychologie du vieillissement 12
17. Communiquer avec une personne démente 12
18. Particularités de l'accompagnement en soins palliatifs d'un bénéficiaire atteint de démence 12

## DEONTOLOGIE

19. Repérer et contourner les pièges déontologiques les plus fréquents\* 13
20. L'aide non sollicitée. Quand la demande ne vient pas du bénéficiaire 13

## TRAVAIL EN EQUIPE

21. Harmoniser les pratiques au sein de l'équipe 14
22. Améliorer les réunions d'équipe 14
23. Supervision ou Groupe de Parole 14

## RELATION AVEC LA FAMILLE

24. Aider des parents à être parent. La guidance parentale\* 15
25. La collaboration avec les familles : repères systémiques 15



## QUI SOMMES-NOUS?

Synapsi est un centre de formation psychosociale qui contribue à la formation continue des professionnels des secteurs sociaux, médicaux et éducatifs.



Synapsi se compose d'une équipe de psychologues spécialisés dans des secteurs spécifiques (aide à domicile, maisons de repos, services hospitaliers, petite enfance, aide à la jeunesse, enseignement)

Les formations se veulent concrètes, rigoureuses sur le plan théorique et centrées sur les préoccupations de terrain des professionnels.



Synapsi s'adresse à des équipes de professionnels.  
Les formations se déroulent au sein même de votre service.

Ce programme est destiné aux professionnels de l'aide à domicile (Aide Familiale, Aide-Ménagère, Garde à Domicile, Assistant Social).

Pour toutes d'informations, rendez-vous sur  
[www.synapsi.be](http://www.synapsi.be)



## QUALITÉ

Nos formateurs possèdent un diplôme universitaire qui les rend sensibles à une certaine rigueur et ouverture théorique. Par ailleurs, chaque formateur dispose d'une pratique de terrain qui leur permet d'appréhender les réalités professionnelles des apprenants. Cette articulation théorico-pratique est la marque de fabrique de Synapsi.



## DIVERSITÉ

Synapsi offre une panoplie de thèmes de formation pour toute équipe qui souhaite approfondir et diversifier ses regards sur les réalités humaines.

Les formations couvrent les champs de la psychologie clinique, de la psychopathologie, des sciences de l'éducation, de la relation d'aide, de la pratique de réseaux, du travail en équipe, de la systémique, etc.



## FLEXIBILITÉ

Les programmes sont renouvelés chaque année en fonction des témoignages et des préoccupations des apprenants. Chaque projet de formation fait l'objet d'un contact préalable afin d'ajuster le contenu aux attentes et aux difficultés de terrain des équipes (formation 'sur mesure').

Par ailleurs, les horaires, la durée, le degré d'approfondissement sont adaptés au public et à l'organisation du service.

# DESCRIPTION DES FORMATIONS

## 1. QUE FAIT L'AIDE FAMILIALE QUE LES AUTRES NE FONT PAS ?

- ❖ Le rôle social et le rôle supplétif de l'aide familiale.
- ❖ Les points communs et les différences entre une aide familiale et une aide-ménagère sociale.
- ❖ Comment faire comprendre le métier au bénéficiaire ?
- ❖ Les attitudes qui renforcent le stéréotype.
- ❖ Valoriser le métier de l'aide familiale et de l'aide-ménagère sociale.

*1 journée*

## 2. AMELIORER LE TEXTE SERVANT DE 'CONTRAT' ENTRE LE SERVICE ET LE BENEFICIAIRE

- ❖ Inventaire des difficultés habituelles rencontrées avec certains bénéficiaires.
- ❖ Intérêt et importance du 'contrat' entre le bénéficiaire et le service.
- ❖ Lecture critique du texte existant dans le service.
- ❖ Lecture critique des textes venant d'autres services.
- ❖ Identification des éléments importants et/ou absents.
- ❖ Rappel du rôle des professionnels de l'aide à domicile et des conditions de l'aide.
- ❖ Rédaction du contrat.

*1 journée*

## 3. COMPRENDRE, GERER ET RECADRER L'AGRESSIVITE D'UN BENEFICIAIRE.

- ❖ Distinguer agressivité et violence.
- ❖ Les sources de l'agressivité.
- ❖ L'agressivité comme signal d'une souffrance.
- ❖ Les aspects positifs et négatifs de l'agressivité.

- ❖ Comment désamorcer les comportements agressifs ? Inventaire des réactions possibles et de leur efficacité.
- ❖ Les limites du service.

*1 journée*

#### **4. LA JUSTE DISTANCE RELATIONNELLE.**

- ❖ Les particularités de l'aide à domicile.
- ❖ La nécessité de 'nouer' une relation.
- ❖ Les éléments d'une relation professionnelle
- ❖ Les pièges d'une relation trop affective.
- ❖ Les situations où le 'courant ne passe pas'.
- ❖ Le transfert et le contre transfert.
- ❖ L'usage professionnel de nos propres émotions.

*1 journée*

#### **5. L'ECOUTE EMPATHIQUE : CONDITIONS, INTERETS ET LIMITES.**

- ❖ Distinguer écouter, conseiller, questionner, interpréter, faire la conversation, etc
- ❖ S'exercer à différents types d'écoute. Constaté leurs intérêts et leurs limites.
- ❖ Qu'est-ce qui limite notre capacité d'empathie ? Comment élargir cette capacité ?
- ❖ Accueillir les émotions du bénéficiaire.
- ❖ Les qualités d'un écoutant.
- ❖ Les limites et les contre-indications de l'écoute empathique.



*3 demi-journées*

## 6. AIDER SANS ASSISTER : L'AIDE FAMILIALE FACE A UN BENEFICIAIRE 'QUI NE FAIT RIEN'



- ❖ Les paradoxes de l'aide : quand aider n'aide pas, quand ne pas aider aide.
- ❖ Les attitudes du professionnel qui renforcent la position d'assistantat chez le bénéficiaire.
- ❖ Le rôle 'supplétif' et le rôle de 'stimulation' de l'aide à domicile.
- ❖ Deux stratégies de changement : le 'bon sens' et le 'paradoxe'.
- ❖ Comment comprendre la 'passivité' du bénéficiaire ? Comment y faire ?
- ❖ Comment réagir quand le bénéficiaire considère l'aide familiale comme une domestique ?

*1 journée*

## 7. PLEINE CONSCIENCE, QUALITE D'ETRE ET QUALITE DE SOIN

- ❖ Pleine conscience : définition, origines et pratiques.
- ❖ Données scientifiques : les effets de la pleine conscience sur la santé physique et mentale, sur la relation aux autres et à soi-même, sur l'efficacité de nos actions quotidiennes.
- ❖ L'intérêt de la pleine conscience dans le travail social.
- ❖ Initiation à la pleine conscience : pratiques collectives et individuelles.

*Plusieurs séminaires (2h) ou demi-journées (3h) selon le degré d'approfondissement souhaité.*

## 8. ACCOMPAGNER DES PERSONNES SOUFFRANT DE MALADIES MENTALES

- ❖ Distinguer le 'normal' du 'pathologique'.
- ❖ Description des principales maladies mentales auxquelles sont confrontés les professionnels de l'aide à domicile (schizophrénie, alcoolisme, dépression, TOC, trouble anxieux, etc.)



- ❖ Comment se comporter face à une personne présentant une maladie mentale ? Les attitudes aidantes et non aidantes.
- ❖ Repérer les situations de danger.
- ❖ Les limites de l'aide à domicile.

*2 journées ou 4 demi-journées*

## **9. ACCOMPAGNER DES PERSONNES SOUFFRANT D'ALCOOLISME**

- ❖ Définir l'alcoolisme et ses différentes formes.
- ❖ Les causes de l'alcoolisme et les conditions pour s'en sortir.
- ❖ Les pathologies habituellement associées : dépression, anxiété, traumatisme, etc.
- ❖ Les objectifs, le cadre et les limites du service d'aide à domicile face à un bénéficiaire alcoolique.
- ❖ Discussion autour des difficultés habituelles : l'achat d'alcool, le déni, le laisser-aller, la non-participation, etc.

*1 journée*

## **10. ACCOMPAGNER DES PERSONNES SOUFFRANT DE SCHIZOPHRENIE**

- ❖ Bref exposé théorique sur le schizophrénie : ses causes, ses manifestations symptomatiques, ses traitements, son évolution.
- ❖ Déconstruction des idées reçues sur la schizophrénie.
- ❖ Comment adapter son service chez des personnes schizophrènes ? Que puis-je demander ? Que dois-je tolérer ? A quoi être attentif ?
- ❖ Les conditions pour engager une aide à domicile.
- ❖ Repérer les situations de danger et les limites de l'aide à domicile.

*1 journée ou 2 demi-journées*

## 11. ACCOMPAGNER DES PERSONNES SOUFFRANT DE DÉPRESSION

- ❖ Bref exposé théorique sur la dépression : ses causes, ses manifestations symptomatiques, ses traitements, son évolution.
- ❖ Les autres troubles de l'humeur : la manie et le trouble bipolaire.
- ❖ Les complications : alcoolisme et anxiété.
- ❖ Distinguer dépression et paresse.
- ❖ Comment aider une personne dépressive ? Dois-je l'encourager à une activité ?
- ❖ Que dois-je tolérer ? Comment réagir face aux idées noires ?

*1 journée*

## 12. ACCOMPAGNER DES PERSONNES SOUFFRANT DE TOC ET DE TROUBLES ANXIEUX.

- ❖ Bref exposé théorique sur les TOC et les troubles anxieux : leurs causes, leurs manifestations symptomatiques, leurs évolutions.
- ❖ Deux complications : la dépression et l'alcoolisme.
- ❖ Deux structures : névrose ou psychose.
- ❖ Les attitudes aidantes et non aidantes.
- ❖ Les limites de l'aide à domicile.

*1 journée*

## 13. COMPRENDRE L'EXPERIENCE DU DEUIL

- ❖ Définition du deuil.
- ❖ Les données psychologiques du deuil : les mécanismes de défense, les réactions face à la perte, les étapes, ce qui freine un deuil, ce qui aide son évolution, etc.
- ❖ Un regard philosophique sur le deuil : comment se réapproprier les données de l'existence (finitude, solitude, incertitude) ?
- ❖ Comment accompagner une personne qui vit un deuil ?
- ❖ Le deuil pathologique.
- ❖ Particularités du deuil chez l'enfant.

*1 journée*

## 14. ASPECTS PSYCHOLOGIQUES DES PERSONNES EN FIN DE VIE



- ❖ Les difficultés habituelles du professionnel de l'aide à domicile lors de l'accompagnement d'un bénéficiaire en fin de vie.
- ❖ La philosophie des soins palliatifs et les soins de confort.
- ❖ Les mécanismes de défense de la personne en fin de vie (déli, isolation, projection agressive, etc.)
- ❖ Ajuster nos attitudes face aux émotions changeantes de la personne en fin de vie (peur, colère, angoisse, désespoir, frustration, perte de contrôle, culpabilité, etc.)
- ❖ La communication avec la famille.
- ❖ Études de cas et questionnement éthique.

*3 demi-journées*

## 15. ÉTHIQUE ET EUTHANASIE.

- ❖ Exploration ludique des connaissances des participants à propos de la loi sur l'euthanasie, sur la déclaration de non-acharnement thérapeutique, etc.
- ❖ Rappel du cadre législatif sur l'euthanasie.
- ❖ Les questions éthiques liés à la fin de vie
- ❖ La gestion de son propre vécu en tant que professionnel.
- ❖ L'accompagnement du bénéficiaire et de son entourage.
- ❖ Études de situations amenées par les participants.

*1 demi-journée*

## 16. PSYCHOLOGIE DU VIEILLISSEMENT

- ❖ Actualiser ses connaissances en gérontologie.
- ❖ Actualiser ses connaissances en psychopathologie de la personne âgée.
- ❖ Apprendre à communiquer avec une personne souffrant de trouble cognitif.
- ❖ Comprendre et accompagner le processus de deuil.
- ❖ Confronter les 'aprioris' concernant la personne âgée avec les données objectives.

*2 journées*

## 17. COMMUNIQUER AVEC UNE PERSONNE DÉMENTE

- ❖ Les différentes formes de démence.
- ❖ Comment 'pense' la personne démente ?
- ❖ Les réactions possibles de la personne démente face à sa détérioration intellectuelle.
- ❖ Analyse des attitudes, en tant que professionnel, qui empêchent la communication.
- ❖ Exploration des attitudes, des règles et des gestes qui favorisent la communication.
- ❖ Expérimentation de la méthodologie 'Humanitude'.
- ❖ Études de cas amenés par les participants.

*1 journée*

## 18. PARTICULARITÉS DE L'ACCOMPAGNEMENT EN SOINS PALLIATIFS D'UN BÉNÉFICIAIRE ATTEINT DE DÉMENCE

- ❖ Bref rappel des principaux types de démence.
- ❖ L'impact psychologique des pertes cognitives (reconstruction des souvenirs, répétitions, écholalie, phénomènes agrippement, etc.).
- ❖ Comment vit-on la fin de vie lorsqu'on est atteint de démence ?
- ❖ Comment ajuster les soins lorsque la communication est altérée ?
- ❖ L'alimentation et l'hydratation chez la personne démente en fin de vie.

- ❖ Les enjeux d'une collaboration étroite entre le bénéficiaire, ses proches et les professionnels.

*1 journée*

## **19. REPERER ET CONTOURNER LES PIEGES DEONTOLOGIQUES LES PLUS FREQUENTS.**

- ❖ Rappel du cadre déontologique.
- ❖ La différence entre la déontologie, la morale et l'éthique.
- ❖ Le secret professionnel, de devoir de discrétion, et leurs implications pratiques.
- ❖ Vers une éthique de l'écoute.
- ❖ Analyse de situations concrètes : le secret partagé, les cadeaux, les plaintes à propos d'une collègue, les questions indiscrètes du bénéficiaire, les situations de maltraitance, l'absence de motivation de l'utilisateur, l'achat d'alcool, les missions d'aide et de contrôle, etc.



*1 journée*

## **20. L'AIDE NON SOLLICITEE. QUAND LA DEMANDE NE VIENT PAS DU BENEFICIAIRE.**

- ❖ Analyse de situations typiques de l'aide non sollicitée : mandat SAJ, demande de la famille, demande d'un tiers, etc.
- ❖ Comment procéder lors des premiers contacts ?
- ❖ Comment entendre les éventuels rejets du bénéficiaire ?
- ❖ Que faire face à son absence de motivation ?
- ❖ Comment créer un lien avec lui ?
- ❖ Les limites de l'aide.

*1 journée*

## 21. HARMONISER LES PRATIQUES AU SEIN DE L'ÉQUIPE

- ❖ Rappel des spécificités des métiers de l'aide à domicile (Aide Familiale, Aide Ménagère, Garde à Domicile)
- ❖ Rappel des aspects social et supplétif de l'aide.
- ❖ Rappel des limites des métiers et de leur cadre déontologique.
- ❖ Identification de la richesse des 'styles' des différents membres de l'équipe.
- ❖ Identification des 'pratiques communes' requises pour chaque métier.
- ❖ Analyse de situations problématiques.



*3 demi-journées*

## 22. AMELIORER LES REUNIONS D'ÉQUIPE

- ❖ Analyse des habitudes de l'équipe durant les réunions et évaluation de l'efficacité de celles-ci.
- ❖ Les différents types de réunion et leur animation.
- ❖ Le rôle et les qualités de l'animateur
- ❖ Le rôle et les qualités des participants
- ❖ Proposition d'aménagements concrets susceptibles d'améliorer la satisfaction générale.

*2 demi-journées*

## 23. SUPERVISION OU GROUPE DE PAROLE

- ❖ Intervention d'urgence dans une équipe pour (au choix) :
- ❖ Analyser une situation préoccupante et trouver des pistes de solution
- ❖ Résoudre une tension ou des conflits dans l'équipe



- ❖ Débriefing une période très éprouvante pour les professionnels
- ❖ Accompagner une équipe qui vit un moment de transition
- ❖ Soutenir l'équipe suite à une situation traumatique.

*Plusieurs séminaires (2h) ou demi-journées (3h) selon les besoins de l'équipe*

## **24. AIDER DES PARENTS A ETRE PARENT. LA GUIDANCE PARENTALE.**

- ❖ Le travail sous mandat : comment créer une collaboration dans un contexte d'aide non sollicitée ou d'aide contrainte ?
- ❖ Comment concilier un 'rôle d'aide' et un 'rôle de surveillance' ?
- ❖ Les besoins éducatifs des enfants selon leur âge.
- ❖ Reconnaître et mobiliser les compétences parentales. Évaluer les possibilités d'amélioration.
- ❖ La gestion des communications avec le mandant (SAJ, SPJ, etc.) et la famille : les réunions, les rapports, les contacts, etc.
- ❖ Questionnements éthiques et limites de l'aide.

*3 demi-journées*

## **25. LA COLLABORATION AVEC LES FAMILLES : REPERES SYSTEMIQUES**

- ❖ Les conditions d'une bonne collaboration.
- ❖ L'importance des premiers contacts et de la clarification du cadre.
- ❖ Lorsque les attentes de la famille diffèrent de celles du bénéficiaire.
- ❖ Lorsque la famille considère l'aide familiale comme une 'domestique'.
- ❖ « Ne lui dites pas que... » : la gestion des secrets.
- ❖ Le cas d'un bénéficiaire non demandeur.
- ❖ Analyse et décryptage de situations amenées par les participants.

*2 demi-journées*

# LES FORMATEURS

Synapsi se compose d'une équipe de formateurs permanents et de personnes ressources.

Nos formateurs sont des universitaires diplômés et des praticiens de terrain.

Synapsi garantit des formations à la fois rigoureuses sur le plan théorique et suffisamment concrètes pour permettent aux apprenants de repartir avec de nouvelles pistes de réflexion et d'action.

## Frédéric Delvigne

---

Psychologue clinicien  
Psychothérapeute (approche systémique).  
Enseignant dans le Supérieur.  
Formateur spécialisé dans les secteurs de l'aide à domicile et de l'aide à la jeunesse.



## Daphné Grulois

---

Psychologue clinicienne  
Psychothérapeute (approche psychanalytique).  
Psychologue en hôpital.  
Formatrice spécialisée dans le secteur hospitalier et des soins palliatifs.





## **Sarah Schroyen**

---

Docteur en psychologie  
Enseignante dans le supérieur.  
Formatrice spécialisée en psychologie  
de la Sénescence.



## **Coline Crutzen**

---

Psychologue clinicienne  
Assistante (Doctorante) à l'Université de Liège  
(Unité de psychologie de la sénescence).  
Elle propose des consultations de soutien  
pour les personnes âgées et leurs proches.



## **Gautier Goddefroy**

---

Psychologue clinicien  
Psychothérapeute (approches systémique  
et psychanalytique).  
Intervenant en équipe mobile pédopsychiatrique  
(spécialisé double diagnostic)  
Formateur spécialisé en Santé Mentale  
et Handicap.



## **Muriel Lachapelle**

---

Psychologue clinicienne et psychothérapeute  
Formatrice spécialisée dans le secteur  
de l'aide à domicile.  
Elle coordonne et forme des  
équipes d'aides familiales.



# RENSEIGNEMENTS PRATIQUES



## METHODOLOGIE

La méthode d'enseignement est résolument participative et socio-constructiviste. L'expérience des participants est constamment sollicitée, les savoirs de chacun sont partagés, confrontés, nuancés. La théorie vient en appui pour alimenter les réflexions et les échanges.

Le principe est de partir du concret et d'y revenir avec de nouvelles idées. Les formations ont pour but de donner aux professionnels l'occasion de repartir avec des pistes et des réponses aux difficultés rencontrées sur le terrain.



## PUBLIC

Les formations s'adressent aux professionnels de l'Aide à Domicile : Aide Familiale, Aide-Ménagère, Garde à Domicile, Assistant social.

Le nombre de participants peut varier entre 8 et 16 personnes.

La présence du responsable de service est la bienvenue (même pour une partie de la formation).



## DUREE DE LA FORMATION

La durée de chaque formation est indiquée à titre indicatif et peut être modifiée en fonction du degré d'approfondissement souhaité.

Les formations peuvent se donner par journée (6 heures) ou par demi-journée (3 ou 4 heures) ou sous forme de séminaires (2h). Habituellement, une journée de formation se déroule comme suit : 3 heures le matin (9h-12h), 3 heures l'après-midi (13h-16h). Cet horaire peut être adapté en fonction de l'organisation du service.



## CONCRÈTEMENT

- Prenez contact avec nous par mail ([info@synapsi.be](mailto:info@synapsi.be)) ou par téléphone (+32478478406).
- Nous prenons le temps d'écouter les difficultés à l'origine de votre demande de formation et nous vous proposons une intervention 'sur mesure'.
- Nous convenons avec vous des modalités pratiques, selon l'organisation de votre service (dates, horaires, participants, durée de la formation, prix, etc.)
- Nous nous déplaçons chez vous, selon l'horaire convenu.
- Les participants disposent d'un syllabus conçu par nos soins.
- Après l'intervention, nous vous adressons une évaluation de la formation ainsi que d'éventuelles suites à donner.



[www.synapsi.be](http://www.synapsi.be)



[Info@synapsi.be](mailto:Info@synapsi.be)



+32 478 478 406



22, rue de la dime  
1435 Corbais