

# "La Maîtresse de Maison dans sa juste posture professionnelle"

## S'affirmer dans sa fonction – Prévenir les conflits - Gérer les situations délicates

*La Maîtresse de Maison occupe une place particulière dans les structures d'accueil. C'est par elle et autour d'elle que s'organisent les activités de la vie quotidienne, ce qui place la Maîtresse de Maison au cœur des relations avec les résidents et les professionnels.*

*L'accueil, la communication, la prévention et la gestion des conflits, la capacité à travailler en équipe prennent une place de plus en plus importante dans son travail quotidien. La Maîtresse de Maison doit être capable en toutes circonstances d'adopter l'attitude professionnelle adéquate.*

### Objectifs

**Donner aux participantes les moyens de mieux vivre leur fonction de Maîtresse de Maison :**

- ◆ Réfléchir collectivement à leur métier, à son importance et à sa place au sein de l'Établissement.
- ◆ Intégrer les dimensions « communication », « accueil », « relation » et « travail en équipe ».
- ◆ Adapter leur comportement et leur communication avec les résidents et les autres professionnels.
- ◆ Développer une attitude constructive pour prévenir et gérer les situations conflictuelles.
- ◆ Mieux travailler en équipe : avec les autres Maîtresses de Maison, avec les autres professionnels, ....

En atteignant ces différents objectifs, cette formation constitue un véritable travail collectif sur **l'identité professionnelle** et a comme bénéfices une **(re)valorisation du rôle professionnel de la Maîtresse de Maison** et le développement d'une plus grande **confiance en soi** et **affirmation de soi**.

### Personnes concernées

Maîtresses de Maison travaillant dans des Foyers, Résidences, Centres d'Hébergement, etc.

Prérequis : aucun

**Formation accessible aux personnes en situation de handicap** : nous consulter

**Modalités d'évaluation initiale** Tour de table en début de session (connaissances et besoins) test de positionnement

### Méthodes pédagogiques

- Exercices d'entraînement, mises en situation, jeux de rôles, confrontation d'expériences
- Apports théoriques ponctuels.
- Utilisation de la vidéo.
- Document de stage pour chaque stagiaire.

### Modalités d'évaluation finale

- Evaluation de stage (enquête de satisfaction) demandée à chaque participant
- Evaluation des acquis par test QCM à l'issue de la formation
- Attestation de stage remise à chaque stagiaire

### Organisation :

Durée : **soit 5 jours, en 2 modules (3 j + 2j), soit 35h de formation**

**Soit 3 jours consécutifs en version condensée selon les besoins et la taille du groupe**

**Coût:** 1 200 Euros par jour (Sans Supplément de Taxe) + hébergement formateur le cas échéant

**Satisfaction : 97,8% sur 138 participants**

**Formation dispensée en vos locaux partout en France**

## CONTENU

**Le métier de Maîtresse de Maison :** Les représentations que chacune se fait du métier. Le vécu du métier. Le contenu du métier de Maîtresse de Maison : les missions fondamentales. Les contours du métier : les limites de l'intervention de la Maîtresse de Maison et sa place spécifique au sein de l'Établissement. La place de la communication.

**L'attitude professionnelle :** Les difficultés de la **relation** : projections, affectivité, émotions. Comment se prémunir contre les comportements de séduction, de fusion. La notion de "**contrat**" (qui définit les contours de la profession et harmonise les pratiques des professionnelles exerçant le même métier). La marge d'interprétation personnelle des rôles professionnels. Les **règles** et le **règlement** comme fondement de l'autorité professionnelle et médiation permanente entre la professionnelle et les résidents. Comment respecter et faire respecter les limites. Quand peut-on dire "oui", quand doit-on dire "non".

**La relation d'aide :** Relation d'aide, dépendance et autonomie, ou comment "se situer sans se substituer". Implication et distance professionnelle. Le niveau des comportements et le niveau des besoins. Les besoins fondamentaux des personnes (Maslow). Les limites de l'aide aux personnes en difficulté.

**Le travail en équipe :** Le vécu psychologique du métier de Maîtresse de Maison, la conscience de faire partie d'une équipe. L'interdépendance des membres d'une équipe. La place de la confiance. Les relations au sein de l'équipe et la communication entre professionnels. La recherche de la cohérence des comportements et la nécessité d'harmoniser les pratiques. Comment améliorer la qualité des transmissions écrites.

**Les bases de la communication (rappels) :** La nécessité de comprendre avant de répondre. Le "code" et le "message". L'importance de la relation. Le verbal et le non verbal. Les atouts respectifs de la communication orale et de la communication écrite.

### **L'efficacité de la communication.**

- **Les "outils" relationnels.**
  - Maîtrise des éléments non verbaux qui déterminent la relation : la voix, le regard, les gestes, l'attitude corporelle, les comportements, la gestion de l'espace, etc.
  - Synchronisation et désynchronisation.
- **Les "outils" de la compréhension.**
  - Développement des capacités à se mettre à la place de l'autre pour mieux comprendre son "point de vue".
  - Derrière les questions et les comportements, entraînement à détecter les besoins et les demandes.
  - Savoir poser les bonnes questions pour obtenir les informations nécessaires.
- **Les "outils" de l'expression.**
  - Les moyens de délivrer des informations claires, précises, concises, et de s'assurer de leur compréhension.
  - Le choix d'un "code" approprié, ou la nécessité de communiquer "sur mesure".
  - L'art de combiner l'argumentation rationnelle et l'illustration métaphorique, l'auditif et le visuel.

**La relation duale :** L'interaction dans la communication : complémentarité et symétrie. Approche systémique de la communication. Le pouvoir d'influence. Prise de conscience de la complémentarité des rôles et de l'interdépendance des comportements. Maîtrise des émotions et maîtrise de la relation.

### **Les situations délicates ou difficiles :**

- Comment **demander** et obtenir quelque chose (y compris un changement de comportement) sans entrer dans un rapport de force, sans risquer un conflit.
- Comment dire "**non**", comment refuser quelque chose à quelqu'un, pour que ce refus soit compris, accepté et ne prendre de risques au niveau relationnel.
- Quand **passer le relais** à d'autres professionnels. La reconnaissance et l'acceptation des limites : limites personnelles, limites liées à la définition de fonction, limites liées à certaines situations.
- Comment réagir dans des **situations délicates** : interlocuteur mécontent, inquiet, en colère, etc. **L'agressivité** ; comment la prévenir et comment y faire face si besoin.
- Les **conflits**. La nature des conflits. Comment les éviter et comment en sortir. Premiers éléments sur la négociation.

- La **maîtrise des émotions** : comment mieux maîtriser ses propres émotions (travail sur l'attitude, la respiration, la parole, etc.) et comment aider l'interlocuteur à mieux maîtriser ses émotions.