



Les enjeux de l'accueil en établissement social

OBJECTIFS



- Redonner du sens à la mission des intervenants.
- Appréhender les enjeux du secteur social et les fonctionnements fondamentaux.
- Améliorer la connaissance et la compréhension des différents publics.
- Appréhender les modes de communication et d'accueil adaptés.
- Apprendre à discerner les attentes et les besoins.
- Améliorer la qualité de l'accueil en permettant aux participants d'exprimer leur vécu.

PROGRAMME

Le point de situation

Etablir un état des lieux des pratiques professionnelles au quotidien, au travers d'un premier échange. Ce moment est souvent un révélateur d'un épuisement professionnel, caractéristique de ce genre de fonction. Connaître les aspirations de chacun pour déterminer ensemble les caractéristiques d'exercice de la profession d'agent d'accueil en structure sociale.

Le travail social

Il est essentiel de connaître l'histoire du travail social pour pouvoir comprendre notre métier au quotidien. Ce moment sera également basé sur l'échange et nous permettra de rappeler les missions de ce secteur. « Connaître d'où on vient, pour savoir qui on est et surtout qui on doit/peut devenir ». Cette partie de formation est interactive puisque chaque participant devra donner sa définition du travail social. Il est également important de connaître les structures d'accueil et les règles qui régissent ce domaine et notamment la loi de 2002 et ses grands fondamentaux – droits et devoirs des usagers et fonctionnement des structures d'accueil en secteur social.

Le public

Connaître le public que l'on accueille est primordial. Il est nécessaire de comprendre que le public en situation de précarité n'est pas dans les mêmes représentations que nous, que ses demandes, ses comportements et ses actes sont la plupart du temps en dehors du réel (celui fixé).

Les modes de communication adaptés

Les représentations de ce public étant différentes des nôtres, il est primordial d'adapter sa communication et d'utiliser des règles cognitives, psychosociales et idéologiques en accord avec les situations et les protagonistes de chaque situation.

Les fondamentaux et les notions en travail social

Les fondamentaux de l'accueil en travail social (prérequis, l'usager en tant que partenaire, la distance relationnelle, la sécurité de l'usager, la connaissance de l'usager, l'adaptation de l'usager, le défi cognitif, interdisciplinaire, organisationnel, humain et heuristique), la notion d'accompagnement, la notion de projet, la notion de partenariat, la notion de lien social, la notion d'interaction, la notion de conflit, la notion d'agressivité, la notion d'ouverture et la notion d'interculturalité.

La définition des postes

L'accueil des usagers, la veille en termes de sécurité, la transmission des informations, connaissances, respect et application du règlement intérieur, la participation active dans l'accompagnement et dans la mise en œuvre du projet structurel, l'incitation à retrouver des règles de vie, la gestion du quotidien de la structure, les relations interprofessionnelles, le travail partenarial et les limites de son rôle, les qualités relationnelles, le respect du secret professionnel, la prise d'initiative, la prise de recul, la résistance physique et psychologique et le respect de la hiérarchie. Il est également fondamental de comprendre le rôle que chacun doit jouer à l'intérieur de la structure (relation avec ses collègues, la hiérarchie, les partenaires extérieurs, etc...)

Etude de cas pratiques (mise en situation professionnelle)

Travail sur le fond (positionnement de chaque stagiaire, analyse des situations, ...) et sur la forme (les moyens mis en œuvre, les représentations, l'adaptation, ...). Les mises en situation permettront de se positionner personnellement, de comprendre le rôle de chaque intervenant et d'appréhender les moyens à sa disposition pour effectuer le travail d'insertion nécessaire et demandé par la structure. Echanges autour des pratiques professionnelles.

En complément à ce module nous vous suggérons les programmes suivants :

- Prendre la bonne distance professionnelle
- Connaissance et compréhension des addictions
- Connaissance et compréhension des troubles du comportement
- Gestion des conflits et de l'agressivité en structure d'accueil
- Faire face à une agression physique
- Travail de nuit et horaires décalés : savoir gérer son sommeil

DUREE

2 jours

PUBLIC

Agents d'accueil,
Travailleurs sociaux...

Pré REQUIS

Aucun

EVALUATION

Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire.
Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions.

PEDAGOGIE

Nous privilégions l'interactivité : chaque remarque et chaque situation sont illustrées de manière pratique afin d'être en relation avec les réalités vécues sur le terrain. Nous favoriserons les échanges afin de pouvoir partager et débattre. Nous développons la connaissance et la prise en compte de l'Humain dans les relations avec les autres. Nous abordons des méthodes et des concepts pour aider les participants à transformer leurs représentations et a priori. Des outils, en fonction des besoins : écoute active, techniques d'expression (parler pour produire...)

INTERVENANTS

Selon le thème de la formation, CQFD sélectionne un pédagogue possédant une expérience significative, une maîtrise opérationnelle et un profil particulier : sophrologue, psychologue, neuropsychologue, ergonome, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-police, etc...

TARIFS

Inter-entreprises à Paris
Intra-muros en France entière
cliquez ici pour consulter sur notre site internet le calendrier et les tarifs

Vidéo de présentation

