










l'accueil des personnes en difficultés et/ou en situation de grande fragilité sociale

OBJECTIFS

-  Comprendre et appréhender les situations d'accueil de ces personnes
-  Comprendre le fonctionnement et les représentations de ces usagers
-  Adapter un positionnement professionnel adéquat face aux demandes émanant des usagers
-  Connaître les fondamentaux d'une communication efficace en situation d'accueil
-  Canaliser ses émotions afin d'être capable de gérer celles de son interlocuteur
-  Coordonner les actions au sein d'un même service et initier un travail en réseau efficace
-  Comprendre et appréhender avec efficacité et efficience les troubles comportementaux

PROGRAMME

Les caractéristiques fondamentales des populations en situation de fragilité

Précarité, précarisation, pauvreté : différentes définitions pour différentes réalités
 La notion de problématiques distinctes / Les problématiques de santé mentale
 Les troubles fonctionnels et la compensation
 La notion de déterminants communs et de déterminants sociaux
 Les comportements liés aux conditions de vie (comportement protecteur, comportement délétère, ...)
 La notion d'addiction et de troubles comportementaux
 Les facteurs de risques / La notion de renoncement et de déni

La notion et l'approche du concept d'accueil

Définition de l'accueil (théorie de DORTIER) / La notion de lien social (théorie de FISCHER)
 La notion d'interactions sociales (théorie de SORSANA)
 La notion de dimension (cognitive – MOSCOVICI, culturelle – LAPLANTINE)
 L'accueil et la notion de prise en charge (les prérequis et les étapes de l'accueil)
 La notion de défi (cognitif, interdisciplinaire, organisationnel, humain et heuristique)

Les actes de communication efficace

Notions d'émetteur/récepteur, message, codage, cadre de référence, obstacles, inférence, ...
 Les représentations cognitives, psychosociales et idéologiques
 La notion de communicateur puissant : image physique, autorité émotionnelle, affirmation intellectuelle, disponibilité spirituelle et force transactionnelle
 La notion d'intention et d'attention / Les caractéristiques d'un communicateur créatif
 Les outils de reformulation et d'évaluation
 La notion de rapport volontaire et le pouvoir de la synchronisation
 Les notions de sens et de valeurs au travers de la relation interculturelle
 La notion d'objectifs de communication / Le verbal, le non-verbal, le para-verbal et le métalangage
 La notion de réaction et de pro-action

Les enjeux de l'identité et la posture professionnelle

Deux axes : l'axe de l'image et l'axe des compétences
 L'analyse des pratiques professionnelles / La notion de regard factuel et de regard évaluatif
 Les notions de KNOW-HOW, de KNOW-WHAT, de KNOW-WHOM, de KNOW-HOW-MUCH, de KNOW-WHY et de KNOW-WHEN (selon les pratiques de Jean-Gilles BOULA)
 La connaissance de soi (parasite synthétique et parasite analytique)
 Les notions de perceptions et de représentations

L'apprentissage des émotions

Echelle d'évaluation des émotions (Holmes-Raye) / Les différentes phases de la gestion des émotions
 La stratégie d'adaptation et le concept de performances adaptatives / La théorie de l'interférence
 Identification de ses sources d'émotion (SIEGRIST)
 Les 16 commandements de la gestion des émotions

Le travail en réseau

La notion d'acteur dans les relations / La notion de projet (objectifs, moyens, pilotage et évaluation)
 La notion de valeur, de références, de résultats et d'enjeux
 La notion d'intelligence collective / Cohérence et réussite
 Les réseaux en intervention sociale : concertation, ressources, projets, coordination et filet
 La notion de connaissance et de reconnaissance

Les troubles comportementaux

Les comportements quantitatifs et qualitatifs
 Les signes révélateurs des dysfonctionnements et des carences d'ordre psychiques
 Troubles du comportement et pathologie de l'acte
 La classification des Troubles des Conduites et du comportement (TCC)
 Les comportements professionnels et les méthodes
 (analyse fonctionnelle, questionnement adapté et protocole d'action)
 Action thérapeutique VS action éducative VS action pédagogique
 Le travail d'équipe face aux TCC

DUREE

3 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, ergonomiste, ergothérapeute, senior manager, chef de cuisine, gouvernante, journaliste, animateur, ex-policier, 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

