

Connaître et comprendre le public accueilli

Tout professionnel des services généraux et administratifs en contact avec un public dans le champ du social et du médico-social est immédiatement pris dans les effets de la relation ; la secrétaire, les personnels d'entretien, de cuisine, l'économiste sont témoins ou pris à témoins, à travers une multitude d'événements, de paroles, de gestes, de confidences, mais aussi de demandes directes, concrètes, difficiles à prendre en charge et donc souvent passées sous silence. Joindre une famille au téléphone, taper et transmettre un courrier ou des rapports qui parlent de la vie de l'être accueilli, côtoyer et discuter avec lui, tout ceci amène une relation tissée de liens entre ces salariés non éducatifs et le public accueilli. Chaque professionnel, quelque soit sa fonction, a un rôle à jouer dans la relation avec le public accueilli.

Public visé

Tout professionnel des services généraux, administratif.

Pédagogies

Apports théoriques, partages d'expériences, illustrations, exercices, inter-activités. Des travaux en intersession seront demandés aux participants, en lien avec leur quotidien professionnel.

Intervenant(s)

Psychologue et/ou
Directeur

Durée

3 journées (2+1 avec une intersession).

Tarif

850 €/pers. Tarif dégressif si plusieurs personnes d'un même établissement. En intra, nous contacter.

Dates

21, 22 et 28 mars 2016 - Paris

19, 20 et 26 sept. 2016 - La Baule

3, 4 et 10 nov. 2016 - Caen

Objectifs

- Développer les connaissances relatives aux missions et à la nature des institutions.
- Intégrer des connaissances sur les grandes catégories de handicap et des notions fortes sur les caractéristiques des publics accueillis.
- Discerner les spécificités relatives à chaque profession, l'articulation des intervenants.
- Savoir reconnaître, développer et favoriser les dimensions d'écoute, d'empathie, tout en développant une capacité à y instaurer une limite, fondée sur la différenciation et l'ouverture à une pluridisciplinarité.

Contenus

- Histoire et évolution du champ social et médico-social (histoire et organisation du secteur, évolution des dispositifs de l'accompagnement des personnes).
- Les différentes formes de handicap et les différents troubles du comportement.
- La composition et le travail en pluridisciplinarité des équipes.
- La place et le rôle des personnels des services généraux et administratifs dans la prise en charge des publics accueillis.
- Interactions et communication entre les acteurs de l'institution, le public accueilli et les familles.

DFT+

Module post-formation, échange mail avec l'intervenant pendant 1 mois après la formation.