

ACCUEIL DU PUBLIC EN DIFFICULTE SOCIALE

Public visé

Personnes assurant l'accueil et l'orientation de publics en difficulté sociale

Pré - requis

Volonté de s'impliquer personnellement et émotionnellement dans cette formation pour en tirer les meilleurs bénéfices

Objectifs pédagogiques

Approfondir les connaissances liées aux publics en difficulté sociale (parcours, spirale de l'échec, agressivité, addictions...)

S'approprier des outils, une posture et une manière d'agir adaptée
Comprendre et analyser des situations concrètes en rapport avec des personnes en difficulté sociale

Méthode et moyens pédagogiques

Alternance d'apports théoriques et méthodologiques et d'exercices pratiques

Mises en situations professionnelles pour l'acquisition évolutive des outils de communication - travail sur l'entretien d'aide (Approche centrée sur la personne – Carl Rogers)

Formateur spécialisé dans le secteur médico-social

Modalités de déroulement

Formation en présentiel ou visio – voir phases d'apprentissage mentionnées au programme

Moyens de suivi : feuille d'émargement signée par demi-journée par le formateur et le(s) stagiaire(s)

Modalités de sanction de l'action :

Délivrance d'une attestation de présence

Moyens d'évaluation Avant la formation : questionnaire oral - Après : le formateur évalue les acquis du stagiaire (savoirs et savoir-faire) au moyen de questionnement oral et reformulations des apprenants

Programme

Accueil des publics difficiles

Diagnostic des problématiques d'accueil des publics difficiles

Eléments du premier contact

Savoir accueillir

L'impact des différentes attitudes d'accueil

La position professionnelle et les outils pour gérer

l'agressivité et la violence

Rapports à ses propres émotions et sentiments d'insécurité

Accueillir les émotions, rassurer et recadrer l'utilisateur

La situation des personnes en difficulté d'insertion

Les difficultés familiales, sociales, économiques, culturelles

La souffrance psychologique

Les addictions et comportements liés

La honte et la culpabilité

Le rapport aux limites, aux contraintes, à la frustration, à l'attente

L'accueil et l'accompagnement

L'empathie et la sympathie

La distance professionnelle dans la relation

La collaboration avec les collègues et partenaires

Les principales structures spécialisées dans l'accueil et l'accompagnement des publics présentant une souffrance psychologique, des comportements d'addiction

Moyens techniques mis à disposition

Supports d'animation pédagogique utilisés en vidéo-projection.

Installations dans notre centre de formation : salles de formation équipées de tables, chaises, mur clair pour la projection, paperboard et/ou tableau blanc ou numérique interactif.

En cas de formation intra-entreprise, des installations équivalentes doivent être mises à disposition par l'employeur des stagiaires.