

## 08

## Les spécificités des différents publics accueillis

**Fiche technique****Secteurs**

Tous secteurs

**Public**

Le dispositif de formation s'adresse aux maîtresses de maison et surveillants de nuit qualifiés ayant réalisé la formation labellisée par la Branche.

**Durée**

2 jours

**Organisme de formation**

ASKORIA

**Lieux & dates**➤ **Groupe 1****Session 1 - 100% digitale**

Les 22 &amp; 23 juin 2021

➤ **Groupe 2****Session 2 - 100% digitale**

Les 23 &amp; 24 sep. 2021

➤ **Groupe 3****Session 3 - 100% digitale**

Les 2 &amp; 3 déc. 2021

**Interlocuteur Opcos Santé**

Sabrina EMERY, Assistante Régionale

[formationscollectivesNA@opco-sante.fr](mailto:formationscollectivesNA@opco-sante.fr)

**Interlocuteur OF**

Marina GUILLAMET

**Contexte****Cycle Services Généraux et personnels administratifs**

Une bonne connaissance des spécificités de la population accueillie par les ESMS constitue un préalable nécessaire à un accompagnement de qualité qui ne se limite pas qu'aux personnels soignants et/ou éducatifs...

Les personnels des services généraux sont quotidiennement au contact des personnes accompagnées et doivent aussi bénéficier d'apports de connaissances afin que chacun puisse apporter sa contribution à l'accompagnement des personnes accueillies

Cette action de formation a pour objectif général d'aider les personnels des services généraux à mieux appréhender leur rôle dans l'accompagnement des personnes accueillies selon la spécificité du public accueilli et améliorer ainsi leur posture professionnelle et leur pratique.

**Objectifs**

Cette formation permettra aux stagiaires de :

- Connaître les pathologies et spécificités des personnes accueillies (enfants, adolescents, personnes handicapées, personnes âgées)
- Savoir adapter son attitude aux situations rencontrées : maladie, fugue, conflit, situation de violence...
- Savoir se situer en tant que professionnel : distance professionnelle...
- Se repérer face aux droits et devoirs des usagers et des familles
- Connaître les pratiques professionnelles dans les différentes structures.

**Prérequis**

Le dispositif de formation s'adresse aux maîtresses de maison et surveillants de nuit qualifiés ayant réalisé la formation labellisée par la Branche.

**Contenu**

- Le cadre réglementaire et législatif de l'accompagnement
- Les obligations envers les personnes
- Rappels sur l'Enfance, adolescence
- Rappels sur la Vieillesse et vieillissement : manifestations et facteurs
- Rappels sur les Handicaps : définitions et repères
- Les comportements difficiles, les différentes zones ou sources de risque de tension, de conflit
- Les outils et bonnes pratiques existantes en matière de gestion des conflits
- Les outils et bonnes pratiques existantes en matière de communication bienveillante
- Etat des lieux des pratiques individuelles et collectives
- Le professionnel et le citoyen

- ⇒ Fonction, rôle et statut
- ⇒ Mandat, engagement et militantisme
- ⇒ Le sentiment d'isolement et de solitude
- ⇒ Identité(s) professionnelle(s) portées et perçues
- ⇒ Les questions professionnelles fondamentales