Comment accueillir les publics difficiles dans les services mandataires

Fiche technique

Secteurs
Tous secteurs

Public
Assistant(es) et agent d'accueil service mandataire

Durée
2 jours

Organisme de formation
➲ ASKORIA

Date limite d'inscription
30/04/2020

Lieux & dates

➲ **Groupe 1**
Toulouse
Les 17 & 18 déc. 2020
➲ **Groupe 2**
Carcassonne
Les 17 & 18 sep. 2020
➲ **Groupe 3**
Nîmes
Les 15 & 16 oct. 2020
➲ **Groupe 4**
Montpellier
Les 19 & 20 nov. 2020

Interlocuteur Opco Santé

fcoccitanie@opco-sante.fr

Interlocuteurs OF

Mme KASPRZAK Daphné
daphne.kasprzak@askoria.eu
06.70.87.46.99
Mme GUILLAMET Marina
marina.guillamet@askoria.eu
02.90.09.14.13

Intervenant

➲ **Mme LENA ENOKOU Christelle**
Mandataire Judiciaire - Formatrice

Contexte

Les services mandataires judiciaires à la protection des majeurs ont pour mission de préserver les intérêts des personnes qui sont, d'après l'article 425 du Code civil « dans l'impossibilité de pourvoir seule à ses intérêts en raison d'une altération médicalement constatée, soit de ses facultés mentales, soit de ses facultés corporelles de nature à empêcher l'expression de sa volonté ».

Principalement investi(e)s des fonctions d'accueil, de gestion administrative et de veille dans le dossier du majeur protégé, les assistant(e)s et agents d'accueil jouent un rôle clé dans la protection des personnes. Ils sont en effet les premiers interlocuteurs des majeurs protégés et de leur famille.

De multiples facteurs tels que, l'impact de certaines pathologies psychiques ou mentales sur le comportement des majeurs protégés, la difficulté d'accepter une mesure de protection, qui, de fait, s'impose à eux, engendrant des situations d'agressivité voire de violence, peuvent conduire à des situations complexes difficiles à gérer dans certains contextes d'accueil.

Le contact avec les personnes et leur famille peut aussi s'avérer délicat. Le cadre administratif et institutionnel, parfois éloignés de leurs repères, peut engendrer des situations sources d'incompréhensions et de tensions.

Par ailleurs, pour les professionnels en charge de l'accueil, travailler avec des équipes pluridisciplinaires nécessite véritablement d'établir une communication propice aux échanges d'informations pertinentes et à l'articulation des pratiques pour garantir la qualité du service et la fluidité du parcours des personnes accueillies. Dans une relation d'immédiateté, leurs missions reposent sur la capacité à proposer un lieu sécurisant et bienveillant aux différents publics accueillis.

Objectifs

Les objectifs généraux de cette formation consistent à :

➲ Connaître les impacts des pathologies sur le comportement des publics accueillis

➲ Appréhender l'impact de son accueil sur la personne accompagnée et sur le fonctionnement du service

➲ Savoir accueillir avec bienveillance

➲ Adapter sa posture professionnelle aux différentes situations

➲ Faire face aux situations de crise

Prérequis

Aucun prérequis.

Contenu

JOUR 1 :

- Connaître les impacts des pathologies sur le comportement des publics accueillis
- Appréhender l'impact de son accueil sur la personne accompagnée et sur le fonctionnement du service
- Savoir accueillir avec bienveillance

JOUR 2 :

- Adapter sa posture professionnelle aux différentes situations
- Faire face aux situations de crise