

Personnels Administratifs Et Généralistes : Quelle Place Dans La Relation Avec L'Usager ?

Fiche technique

Secteurs

Tous secteurs

Public

Personnels des services administratifs (standardistes, secrétaires, comptables...) et des services généraux (agents hôteliers, agents de restauration, personnels d'entretien, jardiniers...) amenés à être, dans le cadre de leurs activités professionnelles, en contact direct avec le public

Durée

3 jours (2+1 jours)

Organisme de formation

DEFITEM

Date limite d'inscription

11/01/2019

Lieux & dates

Groupe 1

Nancy

Du 25 mars au 2 avr. 2019

Groupe 2

Metz

Du 11 au 21 juin 2019

Groupe 3

Nancy

Du 25 nov. au 11 déc. 2019

Interlocuteur Opcosanté

Ingrid BOUTTER

ingrid.boutter@unifaf.fr

03 83 57 63 27

Contexte

Les personnels des services administratifs et généraux sont quotidiennement au contact des personnes accueillies dans les associations, fondations, établissements de la Branche sanitaire, sociale et médico-sociale.

La spécificité et la portée de leur rôle ne sont pas toujours connues et donc valorisées alors que, bien que n'ayant pas des missions éducatives ou soignantes, leurs observations sont essentielles aux équipes dans les actes de la vie quotidienne.

En effet, les relations nouées avec l'utilisateur sont différentes.

Elles peuvent parfois être déstabilisantes et sollicitent des prises de distance professionnelles. Mais elles sont souvent porteuses de sens, d'informations favorisant une cohésion dans l'action de l'ensemble des acteurs et donc une satisfaction des besoins du public accueilli.

Il convient donc que ces professionnels puissent être conscients qu'ils sont des vecteurs incontournables des interactions entre les groupes professionnels évoluant dans leur structure.

Ils sont des éléments porteurs du projet institutionnel et des démarches qualité entreprises.

Il faut leur accorder toute leur place dans l'équipe et dans le dispositif global de prise en charge.

Objectifs

- Comprendre l'environnement professionnel dans lequel ils évoluent (non détaillé, maximum une demi-journée).
- Faire apparaître les spécificités d'intervention des professionnels des services administratifs et généraux pour affirmer et développer leur professionnalisme
 - permettre à chaque professionnel de mesurer l'importance de son intervention auprès des personnes accueillies pour davantage d'efficacité professionnelle et un mieux-être personnel, donner du sens à leur intervention,
 - comprendre l'importance de ses observations et acquérir des réflexes « d'alerte » (comment transmettre l'information et à qui ?).
- Favoriser une meilleure implication dans le cadre d'une équipe pluridisciplinaire.
- Formuler pour dépasser ses appréhensions par rapport au public accueilli.

Prérequis

Aucun Prérequis

Contenu

Analyse des exposés des participants sur des situations relationnelles complexes constitue le fil conducteur de cette formation.

Le groupe est invité à travailler

sur les pièges relationnels à éviter

- une intervention personnelle sans concertation avec les acteurs directs du projet thérapeutique,
- une relation trop fusionnelle avec l'utilisateur et la famille,
- la rétention d'informations sur l'utilisateur et la famille,
- des réponses inadaptées à des réactions perturbées d'utilisateurs,
- le stress entretenu après la gestion de situations difficiles...

sur sa place unique et spécifique dans le travail en équipe pluridisciplinaire,

son rôle précieux dans le projet thérapeutique,

sur des attitudes communicationnelles et relationnelles positives.