

# Accueillir un public en difficulté

## \* Publics visés

professionnels de l'action sociale et médico-sociale accueillant un public fragile et/ou en difficulté

## \* Dates

à définir

## \* Lieu

à définir

## \* Prérequis

aucun

## \* Méthodologie

- Apports théoriques
- Echange autour de cas concrets
- jeux de rôle
- réflexion sur les outils de communication

## \* Tarif

1500 E HT

## \* Pourquoi cette formation ?

Pour le public, les professionnels de l'accueil sont le premier visage des institutions qui les emploient. Ils doivent régulièrement faire face à des personnes vivant des situations de fragilité, de précarité et de souffrance sociale et peuvent quelquefois se sentir démunis.

Connaître les spécificités de ce public, comprendre les répercussions qu'une situation difficile implique est un préalable à un accueil bienveillant permettant l'instauration d'une relation de confiance.

Comprendre les demandes et maîtriser les techniques de communication appropriées leur permettra de répondre plus justement aux personnes et de faire face aux situations de stress, d'incompréhension, voir de violence.

## \* Objectifs :

- Comprendre le fonctionnement et les représentations des usagers accueillis, les situations de souffrances sociales.
- Développer les savoir être et savoir faire pour accueillir, informer, faire patienter, orienter le public
- Acquérir les postures et techniques de communication adaptées aux situations difficiles et-ou conflictuelles
- Prendre en compte la détresse tout en se préservant et en gardant la bonne distance

## \* Contenu sur 2 jours

- Positionnements initiaux et définition des besoins
- Les publics en difficultés : qui sont-ils ?
- Les situations d'exclusion, les répercussions sur la personne ( positionnement, perception de soi et de l'autre ... )
- La psychologie de la demande
- L'accueil : valeurs, sens, posture d'accueillant et d'accueillis
- la gestion du conflit en situation d'accueil
- les techniques de communication non violente et assertives, les principes de l'écoute active et empathique...
- Etat des lieux des outils utilisés en accueil
- La connaissance et la gestion de ses émotions
- les clés pour gérer la pression, retrouver son calme, garder la bonne distance
- Positionnements de fin de formation et retours à chaud

## **Votre formatrice :**

**Maud Gagnant**

Assistante sociale depuis 20 ans, elle a accompagné des personnes vivant des situations difficiles (précarité, handicap, exclusion ...) et connaît les répercussions que cela entraîne dans la relation d'aide.

Formée à la communication non violente et aux méthodologies de travail social, elle enseigne dans différentes écoles de travail social sur les notions de communication, d'exclusion, de prévention de l'isolement ...



5 à 10 participants



2 jours / 14h



- Accès à une boîte à outils complète en fin de formation
- Remise d'une attestation de fin de formations avec niveau de connaissances acquises
- Remise d'un certificat de réalisation d'action de formation