

## PROGRAMME DE FORMATION

Accueillir la demande de la personne en situation de souffrance en structures sociales, médico-sociales et socio-culturelles

### Votre contact

Tél : 05.49.28.32.00  
Mail : inscription@cerf.fr

### Durée

5.00 jour(s)  
35:00 heures

### Public

" Tout personnel administratif, paramédical, social, éducatif ainsi que des collectivités et des divers services ayant la fonction "d'accueillir". "

### Participants

Mini : 6 p. Maxi : 15 p.

### Objectifs de la formation

" Définir la notion d'accueil : ses missions, son cadre d'intervention, son public.

Identifier les différents comportements des personnes accueillies.

Construire un "espace" favorable à un accueil de qualité pour apprivoiser les affects des différents protagonistes (les professionnels et le public). "

### Programme

Les missions de l'accueil :

- Les spécificités de l'accueil en fonction des différentes institutions.
- La rencontre avec l'Autre : ses besoins et ses attentes.

L'accueil est communication :

- Le langage, le paralangage, la métacommunication.
- Notions de besoins, de demande.
- Notions d'empathie, d'assertivité et d'écoute active.
- Les conflits - l'agressivité - la violence - la gestion des conflits.

Outils pour évaluer et désamorcer les situations difficiles et conflictuelles :

- La communication non violente.
- La reformulation.
- La posture du professionnel - développer un savoir-faire et un savoir-être.
- Repérer ses limites - savoir demander de l'aide.

- Eviter la confrontation en symétrie.

### Méthodes et supports

Apports théoriques liés à la pratique. Mises en situation (simulation, improvisation, études de cas). Échanges.

### Prérequis

Aucun

### Modalités de positionnement et d'évaluation :

- en amont de la formation un questionnaire de positionnement est adressé au futur stagiaire afin d'apprécier à la fois ses acquis, ses besoins et ses attentes ;
- au début de la formation, les réponses à ce questionnaire sont le point de départ d'un travail de mise en commun autour des pratiques et attentes des participants ;
- au cours de la formation, de nombreux exercices, études de cas ou mises en situations permettent aux apprenants d'assimiler les savoirs et savoir-faire et au formateur d'appréhender, à l'aide d'indicateurs, si ces savoirs et savoir-faire sont à la fois acquis (ou en cours d'acquisition) et correctement mis en œuvre par les personnes formées.
- en fin de formation les participants sont invités à compléter une fiche « évaluation » leur permettant d'exprimer leurs appréciations et de faire état de leurs acquis vis-à-vis de l'action de formation.

À l'issue de la formation, CERF FORMATION délivrera, en fonction notamment des retours sur l'évaluation des acquis, une attestation de fin de formation.

### Accessibilité aux personnes en situation de handicap :

Les aménagements du dispositif pédagogique utiles à la compensation du handicap seront étudiés sur demande par notre référent handicap ([referenthandicap@cerf.fr](mailto:referenthandicap@cerf.fr)), en liaison avec le Centre Ressource Formation Handicap.

Tous nos locaux sont accessibles aux PMR.