



# ACCUEIL DU PUBLIC : DEVELOPPER LA RELATION PROFESSIONNELLE A L'USAGER

## Contexte

Comment développer un accueil soutenant pour les personnes accompagnées ou accueillies ? Comment faciliter la relation tout au long d'un accompagnement ?

Bénéficiaires, personnes accompagnées en ESSMS, familles ; comment comprendre leurs attentes et être compris pour apporter des solutions adaptées.

Une approche globale de communication bienveillante qui vise à soutenir les professionnels et faciliter leur mission par des modes de communication et une posture plus sereine.

## Objectifs / Compétences visées

- Repérer les attentes
- Savoir prendre du recul pour mieux interpréter les situations
- Développer une écoute active en posant un cadre sécurisant
- Identifier et désamorcer les mécanismes qui engendrent le stress, la frustration, l'opposition et l'agressivité
- Poser les bases concrètes d'une communication bienveillante, en appréhendant la diversité des situations, pour redonner sens à la relation d'aide

## Contenu

- Repérer les principales attentes des publics, leurs expressions et manifestations dans le contexte d'accueil
- Partager un langage commun autour des registres des attentes des usagers (accès au droit, réponse aux besoins fondamentaux, revendication, attente identitaire)
- Poser un cadre sécurisant (physiquement et psychologiquement) et adopter une posture et une communication adaptées (écoute active) dans un temps contraint
- Informé la personne sur ses droits et s'assurer qu'elle s'approprie l'information
- Avoir une approche pédagogique (non conflictuelle) pour expliquer : refus, délais, rejet des demandes solutions alternatives avec humanité
- Identifier les personnes présentant des troubles du comportement pour apporter une réponse bienveillante et sécurisante (Prendre en compte les altérations de la perception du réel, de la spatialité, de la temporalité.)
- Gérer les "comportements-problèmes" : savoir désamorcer le refus en appréhendant le besoin, savoir repérer le canal de communication adapté)
- Se doter en équipe de réponses alternatives (solutions de médiation, différer la demande, gestion des situations)

## Les points forts de cette formation et son impact opérationnel

- Harmoniser la relation et la communication avec les personnes accompagnées en fédérant les équipes dans une démarche de mieux être au travail
- La synthèse et l'adaptation de différents modes de communication pertinents dans l'accompagnement comme dans la relation professionnelle ou personnelle
- Une démarche pédagogique participative proposant des approches immédiatement utiles dans les pratiques quotidiennes

## Date(s) & Lieu(x)

INTRA (sur site) - Nous consulter

## Durée

1 jour - 7 heures - 09h00 - 17h00

## Tarif(s)

Coût pédagogique à partir de 1120 €/j. hors frais annexes

## Public

Tous publics  
Groupe minimum de 6 personnes et maximum de 12 personnes

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes et moyens pédagogiques

Etudes de cas issus du réel, analyse réflexive de situations complexes, exercice de mise en situation, apport théoriques droits des usagers, apport sur les troubles du comportement et la gestion de la communication non violente.  
Ressources pédagogiques remises aux participants

## Modalités et méthodes d'évaluation

Une évaluation de la connaissance des stagiaires et de leurs attentes est réalisée en amont de la formation.  
En cours de session, des temps de questions/réponses, puis en fin de session, un questionnaire, permettront d'évaluer les acquis.  
En fin de formation, une évaluation de l'action de formation est réalisée pour mesurer la satisfaction du stagiaire et pointer d'éventuels axes d'amélioration.  
Une attestation de fin de formation est délivrée à l'issue de la formation.  
Post formation, un questionnaire est adressé au prescripteur et aux stagiaires afin d'évaluer le bénéfice de la formation.

## Intervenant.e

Anne ROUZE, formatrice agréée 1er secours en santé mentale et consultante

Le contenu de la formation s'adapte en fonction des situations de handicap : merci de [nous contacter](#) au préalable

