

## INTITULE DE LA FORMATION

### LA FONCTION D'ACCUEIL ET LA RELATION D'AIDE EN ENVIRONNEMENT DIFFICILE (complexe)

## OBJECTIFS

- Identifier le référentiel de la fonction d'accueil dans l'établissement
- Pouvoir adopter l'attitude appropriée devant les situations rencontrées : détresse, agressivité, attente, demande d'information, demande d'aide...
- Maîtriser les bases théoriques utiles à la compréhension des enjeux de la relation d'aide,
- Maîtriser les différentes dimensions de la posture de l'accueillant et de l'aidant
- Savoir mettre en œuvre les méthodes d'évaluation et de résolution de problèmes

## PUBLIC

Salariés en charge de l'accueil dans les établissements et services sociaux et médico sociaux.

## DUREE

2 jours en durée standard.  
Durée personnalisable selon les besoins en approfondissement.

## PRE REQUIS

Aucun

## LIEU ET ACCESSIBILITE

En Intra : France entière - Formation accessible aux personnes en situation de handicap

## PROGRAMME

### Module 1 - L'IDENTIFICATION DES CADRES DE REFERENCE DE LA FONCTION D'ACCUEIL

Les orientations et les enjeux de l'accueil et de la relation d'aide dont les agents ont la responsabilité sont conditionnés par :

- La nature de l'établissement dans lequel l'accueil est assuré
- Les missions du service,
- La fonction de l'agent en charge de l'accueil dans le service
- Les problématiques auxquelles il est confronté
- Le public qu'il reçoit

Les modalités de son action et l'attente quant aux résultats à fournir (celle de l'institution, du public et de l'agent lui-même) sont le produit d'une commande explicite et/ou de prescriptions implicites.

Par exemple, un agent chargé de l'accueil pourra voir sa mission formellement définie comme une mission de réception, de renseignement et d'orientation du public, à partir de questions simples. Il s'agit d'une commande formulée à travers la fiche de poste qui peut se résumer à cela. Le profil des personnes recrutées n'implique à priori ni expertise, ni spécialisation.

C'est alors que dans les faits l'agent se retrouve en situation de résoudre des situations complexes parce que tel est le besoin du public ; implicitement, l'institution souhaite que le meilleur service soit apporté au public ; les personnes accueillies exercent - de fait - une sorte de pression sur leur interlocuteur. Et celui-ci, voulant bien faire, va nécessairement déplacer sa fonction de réception vers une fonction de conseil et d'accompagnement sans obligatoirement en avoir les outils.

Jusqu'où peut-il et doit-il aller ? Où le champ de son intervention s'arrête-t-il ? Où celui des partenaires vers lesquels il peut orienter commence-t-il ?

Comment peut-il répondre au mieux au public en assurant pleinement son rôle d'accueillant, en restant cohérent avec la mission de l'institution, et en mobilisant au mieux les ressources locales ?

L'enjeu de ce module est de permettre aux stagiaires d'adopter une posture professionnelle adaptée au regard du cadre institutionnel de leur intervention.

Il les mettra en situation concrète :

- D'identifier ce que nous avons appelé « l'explicite » et « l'implicite » dans l'appréhension qu'ils ont de leur mission,
- D'auto évaluer leur propre positionnement lorsqu'ils sont « en action »,
- D'apprécier avec eux la correspondance entre leur position et le projet institutionnel, ainsi que les écarts,
- De repérer dans ces écarts ce qui relève de choix de leur part qui seraient à corriger parce qu'ils les mettent en

difficulté (par exemple traiter soi-même au lieu d'orienter), et les contraintes objectives qui les obligent à se mobiliser,

- Au regard de ces contraintes, appréhender leurs besoins en méthodologie de l'intervention et en ressource informative.

Ce module s'appuiera au plan théorique sur les données de :

- La sociologie des organisations
- La sociologie du travail social
- L'analyse pluridisciplinaire des situations de travail

## **Module 2 - ACCUEIL ET RELATION D'AIDE**

### **2.1 - De quoi parle-t-on ?**

Comme nombre de notions qui circulent dans le champ de l'intervention sociale, celles-ci sont convenues. Pour autant il n'est pas sûr que leurs utilisateurs leur donnent le même sens. Ce module proposera donc un utile retour sur les termes de l'action :

- La notion d'accueil
- La notion de relation et de relation d'aide
- La notion d'accompagnement

Il s'agira d'introduire le propos sur la pratique de l'accueil qui amène irrésistiblement les agents à mettre en œuvre différentes compétences du travail social, au-delà de leurs missions premières :

- L'évaluation d'une situation complexe
- L'élaboration d'une réponse experte
- La communication de cette réponse
- Des liaisons avec les partenaires à partir de cette réponse
- Le suivi de son résultat ou le traitement de ses conséquences.

### **2.2 - La relation d'aide : une posture professionnelle avant tout**

Quels sont les paramètres de cette relation ? Quelles sont les représentations que l'aidant a de l'aidé ? Quelles sont celles du second sur le premier ? Quelles sont leurs attentes respectives ? En quoi la situation d'intersubjectivité est une ressource ? En quoi comporte-t-elle des risques ?

Il s'agira de sensibiliser les agents sur le fait que la relation d'aide ne va pas de soi, et qu'elle ne repose pas seulement sur les bonnes volontés. Elle a plutôt la figure d'un pacte où l'un compte sur l'autre (et vice versa) sans que les enjeux et les limites de cette attente ne soit forcément toujours très clairs. Ainsi, un intervenant pourra se trouver en difficulté parce que son dynamisme et son engagement aura pu laisser croire à la personne en détresse qu'il aurait la solution à tous ses problèmes.

Des interactions plus complexes renvoient à la notion de transfert et aux mécanismes d'identification et de projection, ainsi qu'à celle de contre transfert

Ce module traitera des implications psychologiques de la relation d'aide, chez l'aidé mais aussi chez l'aidant, et des outils permettant de la mettre en œuvre dans des conditions favorables à la réalisation des objectifs poursuivis : en l'occurrence la résolution de problèmes concrets soulevés par le public lors de son accueil.

### **2.3 - Accueillir et aider : quelle technicité ?**

L'accueil est un exercice professionnel complexe dans lequel les agents doivent pouvoir associer des qualités humaines fondamentales - comme l'attention à l'autre - et des techniques qui permettent de contenir la relation dans le cadre de la mission qu'ils doivent accomplir : informer, orienter, travailler à des solutions.

Les professionnels visés par le stage se trouvent - de fait - dans des situations diverses, dont deux grandes catégories peuvent se détacher (elles peuvent d'ailleurs être associées dans une même situation):

- Apporter un simple soutien psychologique du réconfort à des personnes qui sont amenées à se confier à eux et à faire part d'un désarroi, voire d'une détresse,
- Être destinataire d'une demande de solutions à un problème social donné (on entendra ici par « solution » une orientation pertinente et un accompagnement vers la réponse proposée).

Ces situations obligent les professionnels à se référer à des techniques d'entretien éprouvées de longue date en travail social : l'écoute active, le soutien empathique, la neutralité bienveillante, la semi directivité, les reformulations élucidations...

Elles les engagent à faire preuve du recul nécessaire à une analyse objective de la situation, et à adopter une position stratégique. En matière d'écoute et de guidance d'entretien, cette notion renvoie au fait que le professionnel doit rechercher dans le discours de la personne les éléments qui lui permettent de comprendre précisément la situation et la demande du public. En matière d'intervention (de prise de parole), elle renvoie au fait de « faire attention aux propos que l'on tient ». Le tout doit être mené en pleine maîtrise des émotions, aussi difficile que soit la situation rencontrée.

Ce sont ces paramètres qui permettent de distinguer très clairement une situation d'accueil et d'entretien professionnel d'une conversation du « café du commerce. »

L'enjeu de ce module sera donc de doter les stagiaires des outils indispensables à la conduite d'un accueil et d'entretiens efficaces. Outre les techniques d'entretien, il développera les différents volets d'un schéma de résolution de problèmes en travail social : identification de la demande, réalisation d'un diagnostic des besoins, détection des ressources mobilisables et des obstacles à surmonter, formulation de propositions. Il développera les notions d'accompagnement et d'autonomie.

#### **2.4 - La communication : au-delà des mots...**

Depuis plus de 70 ans, les notions d'interaction et de comportements interpersonnels font l'objet de la plus grande attention des sciences humaines, plus particulièrement de la psychologie et de la psychologie sociale. Développés dans la continuité des théories de la communication (Cf. cybernétique), qui ont constitué le creuset de nombreuses démarches thérapeutiques (Cf. Ecole de Palo Alto), les multiples approches de la relation et de la communication (Approche systémique, analyse transactionnelle, notion de proxémie, de polychronie, métalangage, etc.) sont une puissante ressource pour les « aidant ».

Au cours de ce module, il s'agira de sensibiliser le public aux diverses influences qui agissent dans la composition des situations de communication.

Ses apports participeront de cette « boîte à outils » qui leur permettra de décoder les situations.

#### **Module 3 - TROUVER L'INFORMATION : QUELLE POSTURE ? QUELLE METHODE ?**

La fonction d'accueil, d'aide et d'orientation est une fonction ressource. Outre ses aspects relationnels une dimension technique indéniable caractérise la collaboration entre l'agent d'accueil et son public. Ce dernier attend de lui une expertise au sens où, à partir des données d'un problème, il devra dispenser une information et une orientation appropriée, après un examen précis des différentes solutions possibles.

Cela nécessite de mobiliser auprès des agents d'accueil certes les moyens pratiques de leur propre information. Mais il est illusoire de penser que l'on peut toujours réunir auprès d'eux dans son ensemble, et de façon systématiquement actualisée, la somme des données nécessaire.

Il s'agira donc plutôt ici de viser leur autonomie dans la prospection de données à partir d'une approche méthodologique reprenant les paramètres du schéma de résolution de problème, et des données théoriques empruntées à la sociologie des organisations (notamment la théorie de la rationalité limitée comme frein à la recherche de solution, ou encore la notion d'idéaux types weberiens).

#### **INTERVENANT**

Consultant, formateur, spécialiste de l'ingénierie sociale, de l'organisation et de l'analyse des situations de travail dans le champ social et médico social..

#### **MODALITES PEDAGOGIQUES**

Interventions magistrales.  
Mises en situation.

#### **SUPPORTS REMIS AUX STAGIAIRES**

Documentation relative aux interventions magistrales.

#### **VALIDATION DU STAGE**

Validation dynamique dans le cadre des ateliers, auto évaluation.  
Remise d'une attestation personnalisée.

#### **PRIX DE LA FORMATION**

En intra, 1800 € TTC pour 12 stagiaires maximum et frais de déplacement en sus.

