Programme de Formation

La place des personnels administratifs et généraux dans la relation avec l'usager

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Présentiel

Contenu pédagogique

Public visé

Personnels francophones administratifs(standardistes, secrétaires, comptables,…) et services généraux (agents hôteliers, de restauration, jardiniers, surveillants de nuit,…)

Objectifs pédagogiques

Comprendre le cadre et l'environnement professionnel dans lequel les personnels administratifs et généraux évoluent.

Identifier les spécificités du rôle de ces professionnels pour affirmer et développer leur expertise dans la relation avec l'usager.

Valoriser l'importance de leur contribution à l'équipe pluridisciplinaire en vue d'une collaboration optimale.

Développer les compétences nécessaires pour formuler et dépasser les appréhensions face à l'interaction avec les usagers.

Description

Jour 1 : L'environnement professionnel et la relation avec l'usager

- Introduction au secteur sanitaire, social et médico-social : spécificités des services administratifs et des populations accueillies.
- Les obligations professionnelles et les règles déontologiques applicables à tous les personnels.
- Comprendre le projet d'établissement : comment les missions et valeurs de l'établissement orientent le travail quotidien.
- Les composantes de l'identité professionnelle : posture, éthique et valeurs.
- La relation professionnelle avec l'usager : comprendre les attentes et les besoins des usagers, rôle clé des observations des personnels administratifs et généraux.

Jour 2 : Travailler en équipe et gestion des difficultés

- Le travail en équipe : définition, caractéristiques, et exigences pour un fonctionnement harmonieux et efficace.
- Les interactions au sein de l'équipe pluridisciplinaire : partage d'informations, gestion des points de friction et renforcement de la cohésion.
- La gestion de l'agressivité et des conflits internes : stratégies de prévention et de gestion des tensions.
- Comprendre et gérer les émotions et le stress : outils pour maintenir une posture professionnelle face aux défis émotionnels.

Jour 3 : Transmission d'informations et rôle spécifique des personnels administratifs et généraux

- La transmission d'observations : pourquoi et comment transmettre l'information de manière

efficace pour une prise en charge cohérente et pluridisciplinaire.
- La place des personnels administratifs et généraux dans une approche de soins et d'accompagnement pluridisciplinaire.
- Outils de communication complémentaire pour une meilleure gestion des interactions avec les usagers et au sein de l'équipe.
- Dépasser les appréhensions liées au public accueilli : stratégies pour renforcer la confiance et améliorer les interactions.

Prérequis

Aucun

Modalités pédagogiques

La formation s'appuie sur des exposés théoriques, des études de cas pratiques, des échanges en groupe, des mises en situation, et des outils de réflexion personnelle et collective pour permettre une compréhension approfondie des enjeux liés au rôle des personnels administratifs et généraux dans leur relation avec l'usager.

Moyens et supports pédagogiques

Salle de formation adaptée à la pédagogie pour adultes munie d'un vidéo projecteur et d'un tableau blanc

Visionnage de supports numériques : PDF, e-books, présentations PowerPoint, vidéos

Support de formation/ressources documentaires mis à disposition du stagiaire dans son espace extranet

Modalités d'évaluation et de suivi

Évaluations formatives tout au long de la formation via des échanges et discussions de groupe.

Évaluation finale sous forme de mise en situation pour valider les compétences acquises et la bonne compréhension des notions abordées.