

FORMATION D'ACCUEILLANT·E PSYCHO-SOCIO-EDUCATIF·VE

Programme détaillé

A qui cette formation s'adresse ?

Vous travaillez ou envisagez de travailler dans l'accueil d'un service psycho-socio-éducatif (maison médicale, centre de planning familial, centre de santé mentale, télé-accueil, service d'aide en assuétudes, insertion socioprofessionnelle, service social...). Vous souhaitez développer ou enrichir vos compétences professionnelles, tant aux niveaux de la relation, de l'analyse des demandes et de l'orientation. Vous voulez inscrire votre engagement dans un travail en équipe pluridisciplinaire. Vous êtes conscient·e·s que l'accueil est une fonction pivot dans un service et qu'il contribue à la prise en charge globale de l'utilisateur. Vous savez que cette fonction requiert des compétences professionnelles particulières. Alors, quel que soit votre formation initiale ou votre expérience, cette formation s'adresse à vous !

Objectifs de la formation

A la fin de la formation, le participant·e sera capable de :

- d'élaborer une description personnelle de la fonction d'accueillant·e et de contribuer au développement de l'identité de cette fonction
- d'analyser une demande en vue d'adapter l'accueil aux publics rencontrés
- développer une méthodologie spécifique de l'accueil
- mobiliser de façon pertinente et personnalisée des compétences relationnelles et d'analyse
- expérimenter et justifier une méthodologie d'intervention adaptée
- évaluer sa pratique en regard de son évolution professionnelle, de son positionnement au sein du milieu de travail et de son intégration dans l'équipe

Programme de la formation

La formation de niveau supérieur de l'Enseignement pour Adultes (anciennement de Promotion sociale) est organisée en quatre Unités d'Enseignement et comprend au total 240 périodes de 50 minutes (200h) :

- Aspects relationnels (60 périodes – 3 ECTS)
 - méthodologie relationnelle de l'accueil
 - psychologie de l'accueil
 - pragmatique de la communication
- Ethique et sociologie (60 périodes- 3 ECTS)
 - éthique du Care à l'accueil
 - contexte social et institutionnel
 - éléments de philosophie et d'anthropologie
- Stage d'intégration (80 périodes – 4 ECTS)
- Séminaire d'identité professionnelle (40 périodes – 2 ECTS)
 - séminaire d'approfondissement méthodologique
 - séminaire d'identité professionnelle

Chaque Unité d'Enseignement (UE) fera l'objet d'une attestation de réussite délivrée par la Fédération Wallonie-Bruxelles de Belgique. Les UE sont assorties de ECTS (Crédits) valorisables dans l'enseignement supérieur.

Méthodes/approche pédagogique

L'Enseignement pour Adultes développe des méthodologies spécifiques à la formation d'adultes. Outre des apports théoriques solides, la formation se construit à partir d'analyses de cas, de l'expérience des participant·e·s, de mises en situation...

Formateur·es

Tou·te·s les formateur·e·s sont enseignant·e·s en Enseignement pour Adultes et disposent d'une expérience professionnelle avérée dans les domaines concernés.

Public

La formation s'adresse aux professionnel·le·s ou futur·es professionnel·le·s pratiquant l'accueil dans des organismes associatifs tels que : maisons médicales, centres de planning familial, centres de santé mentale, télé-accueil, services d'aide en assuétudes, insertion socioprofessionnelle, services sociaux...

Taille du groupe : entre 12 et 25 personnes.

Prérequis : l'ensemble de la formation est accessible aux titulaires d'un CESS, d'un Bachelier ou d'un Master. Un examen d'admission permet de vérifier les Capacités Préalables Requises pour les personnes ne disposant pas du CESS.

Stage

Le stage peut être réalisé sur le lieu de travail pour les professionnel·le·s pratiquant l'accueil dans des organismes associatifs tels que : maisons médicales, services de santé mentales, télé-accueil, services d'aide en assuétudes, services sociaux

DETAILS DES UNITES DE FORMATION

TITRE DE L'UNITE DE FORMATION	CONTENU	NBR PERIODES*
ASPECTS RELATIONNELS	<ul style="list-style-type: none"> • Pragmatique de la communication • Méthodologie relationnelle de l'accueil • Psychologie appliquée 	60
ETHIQUE ET SOCIOLOGIE	<ul style="list-style-type: none"> • Contexte social et institutionnel • Ethique du care à l'accueil • Eléments de philosophie et d'anthropologie 	60
STAGE D'INTEGRATION	<ul style="list-style-type: none"> • Stage 	80
SEMINAIRE D'IDENTITE PROFESSIONNELLE	<ul style="list-style-type: none"> • Séminaire d'approfondissement méthodologique • Séminaire d'identité professionnelle 	40
TOTAL		240

*UNE PERIODE = 50 MINUTES. 240 PERIODES = 200 HEURES.

ASPECTS RELATIONNELS

1. OBJECTIFS

- accroître les compétences relationnelles en vue de développer une méthodologie de l'accueil, fondée sur les concepts de la psychologie et de la communication interpersonnelle, adaptée aux profils des publics rencontrés.

2. PROGRAMME

2.1. Pragmatique de la communication

- s'initier à l'approche de la pragmatique de la communication
- comparer les spécificités de cette approche interactionnelle par rapport aux modèles dominants de la communication
- appliquer cette approche aux situations de communication issues de ses terrains d'expériences professionnelles
- utiliser une grille de décodage interactionnelle

2.2. Méthodologie relationnelle de l'accueil

- différencier accueil, écoute, relation d'aide
- organiser un cadre environnemental bienveillant
- réaliser un accueil efficient dans le respect des personnes y compris au téléphone
- décoder le motif de l'appel et/ou de la visite
- recueillir les informations nécessaires en vue de l'orientation vers une personne ressource
- situer l'accueil dans un plan d'accompagnement global
- appliquer une procédure d'accueil adaptée au fonctionnement institutionnel
- appliquer les principes de l'accueil à des situations particulières telles que : situations de conflits, d'agressivité, de crise, d'urgence...
- identifier les limites professionnelles et personnelles de son écoute

2.3. Psychologie appliquée

- utiliser une grille de décodage des fonctionnements psychologiques et/ou des types de personnalité
- repérer les besoins et identifier la demande de la personne
- utiliser le vocabulaire de base relatif à la santé mentale
- détecter des indices liés à la notion de risque, de passage à l'acte, de décompensation psychique...
- adopter des attitudes et des comportements adaptés aux particularités des personnes accueillies et au projet de l'institution
- développer une lecture critique : normal et pathologique, liens entre somatique et psychologique...

3. COMPETENCES VISEES

- analyser la situation en utilisant des grilles de lecture relatives au champ de la psychologie et de la communication interpersonnelle
- appliquer une méthodologie d'accueil adaptée

ÉTHIQUE ET SOCIOLOGIE

1. OBJECTIFS

- Accroître les compétences d'analyse en vue d'adapter l'accueil aux publics rencontrés en se fondant sur :
 - ✓ la compréhension du contexte social et institutionnel
 - ✓ l'application de concepts issus de la philosophie, et de l'anthropologie
 - ✓ le développement d'une éthique du care

2. PROGRAMME

2.1. Contexte social et institutionnel

- clarifier les spécificités de la fonction d'accueil dans le processus de prise en charge globale
- situer la fonction d'accueil en référence au mandat et au projet institutionnels
- cerner les éléments et événements socioculturels qui ont suscité l'émergence d'un contexte favorable à l'installation et à l'évolution du cadre légal des organismes associatifs ou publics dans lesquels s'exerce la fonction d'accueil

2.2. Eléments de philosophie et d'anthropologie

- appliquer des éléments fondamentaux de la philosophie à la démarche de l'accueil : la recherche du sens, l'altérité, la souffrance...
- dégager certains enjeux philosophiques et éthiques du monde contemporain
- appliquer des éléments fondamentaux de l'anthropologie à la démarche d'accueil : rites, acculturation, stigmatisation...
- repérer des ressources, des tensions et/ou des conflits émergeant de la confrontation de cultures différentes
- cerner la fonction de l'accueil et le statut de l'accueillant·e dans notre société

2.3. Accueil et éthique du care

- situer l'éthique par rapport à la morale, au droit et à la déontologie dans la fonction d'accueil
- distinguer les différentes échelles de valeur en présence
- déceler des aspects relatifs à la pensée laïque, chrétienne, musulmane, etc.
- repérer les valeurs et les normes en jeu dans les situations
- développer une éthique du care à l'accueil dans la perspective d'une prise en charge globale centrée sur la personne
- poser une réflexion sur les limites de son rôle et de son intervention

3. COMPETENCES VISEES

- décrire le contexte social et institutionnel de l'accueil
- analyser la situation en utilisant des éléments relatifs aux champs de :
 - ✓ la philosophie et l'anthropologie
 - ✓ l'éthique du care

STAGE D'INTEGRATION

1. OBJECTIFS

- Par l'expérimentation d'une pratique concrète d'accueil psycho-socio-éducatif, permettre développer ses capacités à :
 - ✓ mobiliser de façon pertinente et personnalisée des compétences relationnelles et d'analyse
 - ✓ expérimenter et justifier une méthodologie d'intervention adaptée
 - ✓ évaluer sa pratique en regard de son évolution professionnelle, de son positionnement au sein du milieu de travail et de son intégration dans l'équipe

2. PROGRAMME

- d'expérimenter une insertion professionnelle dans un contexte d'accueil psycho-socio-éducatif
- de concevoir, de réaliser et d'évaluer des interventions d'accueil psycho-socio-éducatif :
 - ✓ analyser la demande et le contexte de l'intervention
 - ✓ dégager les aspects prioritaires dans la prise en charge

- ✓ utiliser des outils et des techniques appropriés
- ✓ justifier le choix des outils employés
- ✓ analyser le processus d'accueil psycho-socio-éducatif développé
- ✓ rendre compte des difficultés rencontrées, des solutions apportées et des comportements adoptés
- ✓ relever les aspects éthiques et déontologiques
- ✓ évaluer sa pratique et analyser sa méthodologie dans un cadre de supervision

3. ACQUIS D'APPRENTISSAGE

- d'effectuer, de façon autonome et professionnelle, différentes tâches relevant de l'accueil psycho-socio-éducatif en développant ses capacités d'auto-évaluation
- dans le respect des règles d'usage de la langue française, de rédiger un rapport circonstancié d'activités décrivant et analysant le contexte professionnel, les différentes tâches exécutées, son implication dans l'équipe, les problèmes professionnels rencontrés et les solutions apportées pendant le stage

SEMINAIRE D'IDENTITE PROFESSIONNELLE

1. OBJECTIFS

- accroître les compétences d'analyse et d'intervention adaptées aux spécificités du public rencontré
- élaborer une description personnelle de la fonction d'accueillant·e et de contribuer au développement de l'identité de cette fonction

2. PROGRAMME

2.1. Séminaire d'approfondissement méthodologique

- Description de situations professionnelles variées relevant de l'accueil psycho-socio-éducatif :
 - ✓ analyser ces situations en intégrant les dimensions relationnelle, éthique et sociologique
 - ✓ enrichir la compréhension de ces situations en intégrant les apports des autres intervenant·e·s ainsi que ceux de l'équipe pluridisciplinaire
 - ✓ inventorier et de développer des pistes d'intervention adaptées aux contextes institutionnels
 - ✓ identifier les ressources et les limites de la fonction
- Développement d'une méthodologie d'intervention de l'accueil psycho-socio-éducatif grâce aux apports du groupe

2.2. Séminaire d'identité professionnelle

- Explicitation des fonctions de l'accueil :
 - ✓ écoute
 - ✓ communication
 - ✓ information, prévention et éducation
 - ✓ médiation
 - ✓ interface
 - ✓ santé communautaire
 - ✓ action sociale et culturelle
 - ✓ action citoyenne
 - ✓ ...
- Elaboration d'une description personnelle de la fonction d'accueillant·e, de sa place dans l'équipe et contribuer au développement de l'identité de cette fonction.

3. COMPETENCES VISEES

- présenter une approche intégrée de différentes dimensions de la situation : le contexte social et institutionnel, la psychologie et la pragmatique de la communication, la philosophie et l'anthropologie, l'éthique du care
- proposer une intervention contribuant à la prise en charge globale du·de la patient·e
- interroger la pratique professionnelle et le positionnement de la fonction d'accueillant·e dans la perspective du travail d'équipe
- développer une description personnelle et critique de l'identité professionnelle de l'accueillant·e