

Formation d'accueillant psycho-socio-éducatif du secteur Ambulatoire Social Santé



Le Fonds social ASSS

Le Fonds ASSS a pour mission de percevoir, contrôler et gérer les cotisations pour les initiatives de formation et d'emploi notamment en faveur des groupes à risque et de les affecter aux objectifs en vue desquels celles-ci sont destinées.

Le Fonds social pour le secteur de l'aide sociale et des soins de santé s'adresse aux institutions qui relèvent de la commission paritaire 332 (et qui n'organisent pas la garde d'enfants de moins de 12 ans). Ses moyens récurrents proviennent de cotisations ONSS (0,15%).

Il est, par ailleurs, chargé de gérer les projets concernant le bien-être au travail en partenariat avec l'ABBET, au bénéfice des associations du secteur Ambulatoire Social Santé reconnues par la COCOF.

Il est géré par un comité de gestion paritaire - composé de membres représentant les fédérations d'employeurs et les organisations syndicales.

La formation est mise en place en collaboration avec le Fonds Social pour les Etablissements et Services de Santé (Fonds ESS - CP 330 - indices ONSS 422, 522, 722 et 735).

La fonction d'accueil

Depuis plusieurs années, des formations (continuées) de base à l'accueil sont organisées par des fédérations du secteur Ambulatoire social santé (e.a. planning familial : FLCPF et maisons médicales : FMM), d'une durée de 4 à 8 jours, avec le soutien des Fonds sociaux.

Depuis longtemps, «le comité de pilotage du groupe accueil fédération» au sein de la FMM souhaite créer une «formation qualifiante» via l'enseignement de promotion sociale, estimant que la reconnaissance professionnelle de la fonction d'accueil passe par la mise en place d'une telle formation.



Fonds Social ASSS c/o APEF
13-15 square Saintelette - 1000 Bruxelles
Tel: 02/229 20 24
Courriel : asss@apefasbl.org

Aspects relationnels

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.

Programme

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. 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

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...

Compétences visées

- 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

Ethique et sociologie

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

Programme

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. 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 dans notre société

3. Accueil et éthique du care

- 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...

Compétences visées

- 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'intégration

Objectifs

Par l'expérimentation d'une pratique concrète d'accueil psycho-socio-éducatif, permettre de 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

Programme

- Expérimenter une insertion professionnelle dans un contexte d'accueil psycho-socio-éducatif
- Concevoir, réaliser et 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

Acquis d'apprentissage

- 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, 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

Lieu de stage

Pour les professionnels pratiquant l'accueil dans des organismes associatifs ou publics tels que : maisons médicales, centres de planning familial, services de santé mentale, télé-accueil, services d'aide en assuétudes, insertion socioprofessionnelle, services sociaux le stage peut être réalisé sur le lieu de travail

Séminaire d'identité professionnelle

Objectifs

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

Programme

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 intervenants ainsi que ceux de l'équipe pluridisciplinaire
 - ✓ inventorier et 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. 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, de sa place dans l'équipe et contribuer au développement de l'identité de cette fonction.

Compétences visées

- 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 patient
- Interroger la pratique professionnelle et le positionnement de la fonction d'accueillant dans la perspective du travail d'équipe
- Développer une description personnelle et critique de l'identité professionnelle de l'accueillant

Formation d'accueillant psycho-socio-éducatif

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

Titre de l'unité de formation	Contenu	Périodes
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'intégration	<ul style="list-style-type: none">• Stage	80
Séminaire d'identité professionnelle	<ul style="list-style-type: none">• Séminaire d'approfondissement méthodologique• Séminaire d'identité professionnelle	40
Total		240

Public cible

La formation s'adresse aux professionnel·les ou futur·es professionnel·les de 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...

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 de titre académique.

Méthodes/approche pédagogique

L'enseignement de Promotion Sociale 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·es, de mises en situation...