



FACE AUX TROUBLES DES COMPORTEMENTS EN SITUATION D'ACCUEIL : REPÈRES POUR MIEUX COMPRENDRE, OUTILS POUR MIEUX INTERVENIR



Secrétaires et agents d'accueil



Sur 4 journées

Les personnels ayant une fonction d'**accueil** dans les structures et services sociaux et médico-sociaux sont parfois démunis pour faire face aux **troubles des comportements** d'un public souffrant de **troubles de santé mentale**. En effet, ces troubles ont des conséquences importantes sur **la relation et les comportements**. Des **représentations** négatives génèrent déstabilisation, stress, inquiétude. **Comment réagir** face à une personne délirante, incohérente, dépressive, revendicatrice, dans la plainte ? **Comment évaluer** les risques de passage à l'acte, et les **prévenir** au mieux ?

Cette formation permettra d'**appréhender les représentations et préjugés** qui ont un impact sur l'accueil de ce public, d'**acquérir des repères dans le champ de la santé mentale** afin de **mieux comprendre** ces situations, de **connaître les conduites à tenir** face à des situations problématiques afin d'offrir un meilleur accueil et une meilleure orientation. Elle permettra également de **travailler sur les postures professionnelles** susceptibles de **désamorcer** les situations difficiles, pour un **meilleur accompagnement** de l'utilisateur et une **réassurance** du professionnel. Enfin la dernière partie permettra de prendre en compte les **impacts sur sa propre santé** des agressions subies en milieu professionnel, afin de les réduire ou les traiter.

OBJECTIFS

- Appréhender les représentations et préjugés qui ont un impact sur l'accueil de ce public
- **Acquérir des repères dans le champ de la santé mentale** afin de **mieux comprendre** ces situations
- **Connaître les conduites à tenir** face à des situations problématiques afin d'offrir un meilleur accueil et une meilleure orientation
- **Travailler sur les postures professionnelles** susceptibles de **désamorcer** les situations difficiles, pour un **meilleur accompagnement** de l'utilisateur et une **réassurance** du professionnel
- **Prendre en compte les impacts sur sa propre santé** des agressions subies en milieu professionnel, afin de les réduire ou les traiter.

ITINÉRAIRE PÉDAGOGIQUE

Mieux connaître pour mieux intervenir

- Travailler autour des représentations et préjugés autour de la maladie mentale
- Savoir évaluer les risques
- Acquérir des repères quant aux différents troubles des comportements
- Connaître les manifestations des troubles psychiques pouvant altérer la communication et la relation

Travailler autour de l'accueil et de la relation

- Travailler sur ses propres craintes et résistances
- Créer les conditions favorables pour un accueil adapté
- Travailler aux conditions pour mettre l'autre en confiance et l'accueillir
- Accompagner la personne dans l'expression de sa demande
- Manifester son empathie
- Optimiser la communication
- Outils de relation : le langage non verbal, les postures, l'écoute, la bonne distance, les mots justes
- Garder la maîtrise du cadre

Travailler la gestion des situations difficiles

- Accueillir des personnes qui présentent des troubles de la communication et de la relation : délire, revendication, plaintes, harcèlement, confusion, difficultés de compréhension, personnes sous l'emprise d'alcool ou de toxiques
- Travailler autour des situations de conflit
- Gérer les situations conflictuelles, en face à face ou au téléphone
- Travailler face à l'agressivité et à la violence : désamorcer l'agressivité, reconnaître les indicateurs de montée en tension, gérer la crise
- Poser des limites
- Connaître les conduites à tenir dans une situation d'urgence

Prendre soin de soi lorsque l'on a vécu une situation difficile

- Les situations traumatiques
- Les indicateurs de stress post traumatique
- Les modes d'actions possibles pour réduire les impacts du stress post traumatique
- Les traitements du trouble de stress post traumatique

Bilan de la formation et évaluation des acquis, par oral et par écrit, en collectif et en individuel

MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Les apports théoriques se font sous forme d'exposés, après avoir sollicité et mis à jour les connaissances initiales des participants. Ils sont les plus pragmatiques possibles, afin que les connaissances acquises soient au maximum transférables sur le terrain.

Des outils pratiques et techniques de résolution de conflits sont travaillés en petits groupes avec restitution et échange avec l'ensemble des participants.

Des supports vidéos sont utilisés pour illustrer les outils et techniques.

Des exercices pratiques, mises en situation, analyses de situations rencontrées par les stagiaires, permettent une expérimentation des outils présentés.

Des supports écrits sont remis aux participants : cahier du participant, fiches/outils, bibliographie "Pour aller plus loin" et listing "Ressources" (dont sites web)

CONCEPTION DES PROGRAMMES

Nicole HACCART, Infirmière Psychiatrique, Directrice d'Etablissement Social (CAFDES). Formations complémentaires en Toxicomanie – DU Adolescence et Toxicomanie -, Education Thérapeutique du Patient, Psychoéducation –Schizophrénie, Troubles Bipolaires, TDAH -, Techniques d'Entretien – Approche motivationnelle, approche systémique -. Expériences en Pédiopsychiatrie, en Psychiatrie pour adultes, en Accueil Familial Thérapeutique d'enfants et adolescents, en évaluations/interventions auprès de parents souffrant de troubles psychiques et de leurs enfants, fondatrice et directrice d'un Service Expérimental d'Accueil Spécialisé et d'Hébergement Individualisé pour adolescents et jeunes adultes en difficultés multiples relevant des services de Protection de l'Enfance.

Depuis 2010 formations dispensées au sein de Conseils Départementaux, Services de Protection des Majeurs, Foyers de l'Enfance, Maisons d'Enfants, ESAT, CHRS, services d'intervention à domicile et autres structures sociales et médico sociales.

Responsable pédagogique et administrative: Nicole HACCART

MODALITÉS PRATIQUES

Code formation : SAA01

Public et pré-requis : secrétaires et agents d'accueil: aucun pré-requis

Durée de la formation : 24h

Nombre de participants : 6 à 14

Coût : sur devis contact nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com

Modalités et délai d'accès : sur demande par mail, une proposition de devis vous est adressée dans les deux semaines. Ce devis est valable sur l'année civile. Si ce devis est validé, une demande d'intervention comportant les coordonnées précises du site et la période souhaitée doit être adressée par mail à nicolehaccart@sante-mentale-psychoeducation.com. Une réponse est apportée dans un délai de 15 jours, par téléphone s'il y a nécessité d'échanger en direct concernant les dates ou par mail. Nous contractualisons alors par la signature d'une convention et préparons l'adaptation des contenus et supports au plus près des besoins des participants en vous demandant de renseigner une fiche de préparation, que vous nous retournez par mail ainsi que la liste des participants au minimum 2 semaines avant le début de l'action. Les convocations aux participants leurs sont adressées directement par l'établissement organisant l'action, avec copie à notre organisme de formation. Modalités d'organisation: en présentiel sur les sites des établissements et services.

Si vous êtes en situation de handicap, n'hésitez pas à nous contacter, nous ferons notre possible pour trouver des solutions adaptées, conformément à notre charte!

Le format et le contenu sont adaptables en fonction des besoins et moyens des établissements ou services.

Dernière mise à jour mars 2025