

## Relations des professionnels des services généraux avec les usagers

Cette formation a pour but d'aider les professionnels des services généraux dans les relations avec les usagers et le cas échéant les familles.

Il s'agit à la fois de valoriser un rôle parfois méconnu (selon les fonctions exercées) et de mieux appréhender la posture qu'implique une situation de handicap.

Cette formation propose des apports sur le cadre de l'accompagnement des usagers, notamment les droits et devoirs liés à l'accompagnement des usagers et sur la relation et la communication avec les usagers et le cas échéant les familles. Elle intègre une réflexion à partir des situations rencontrées par les participants. L'accent est mis sur l'aspect relationnel du poste occupé.

### Objectifs pédagogiques

- Mieux connaître le cadre d'accompagnement des usagers en ESMS
- Repérer et analyser sa place et son rôle dans l'établissement au contact des usagers
- Identifier son mode de communication et son rapport au handicap
- Enrichir la réflexion sur les pratiques professionnelles

### Programme

#### I. Cadre

- Diversité des fonctions des professionnels des services généraux
- Missions institutionnelles de l'établissement
- Droits des usagers en établissement social et médico-social
- Zoom sur le secret et le *secret partagé*

#### II. Rôles et missions du professionnel des services généraux

- Se positionner dans l'institution
- Analyser son rôle au sein dans l'équipe
- Evaluer sa marge de manœuvre dans l'établissement
- Etre reconnu pour la qualité de son travail
- Etre reconnu pour son savoir-faire relationnel
- 

#### III. La dimension relationnelle du travail

### Professionnels concernés

Agents techniques, maîtresses de maison, veilleur de nuit, conducteurs (composition à définir avec ANALYS-SANTE)

### Méthode

Exposé du formateur ; support fourni aux stagiaires ; auto-évaluation des acquis ; ateliers et/ou discussion

### Pré-requis

Néant

- Analyser son style de communication
- Augmenter ses aptitudes relationnelles
- Comprendre la particularité du travail dans le secteur du handicap
- S'adapter à la vulnérabilité du public accueilli

#### IV. La communication avec les usagers

- Identifier les attentes, besoins et les aspirations des usagers
- Etablir un bon contact
- Adapter sa communication au handicap de l'utilisateur
- Clarifier son rapport au handicap
- Contribuer à faciliter les contacts avec la famille et le reste de l'équipe

#### V. Atelier(s)

Selon les besoins : rôles, posture, sens de la mission, communication

#### VI. Évaluation - bilan



Intra\* : 1 jour  
(7h par jour de formation)



Formateur-consultant



1 690 €\*



A distance :  
nous contacter



Sur mesure :  
nous contacter

Information  
et inscription

Contactez-nous  
Tél. : 02 97 80 30 40  
contact@analys-sante.fr  
www.analys-sante.fr