

Être secrétaire médico-sociale : Entre technique, écoute et relation

Les fonctions assurées par la Secrétaire sont multiples. Elles reposent toutes sur une double compétence, touchant à la gestion des tâches qui lui incombent d'une part, à la qualité relationnelle des échanges liés à ces diverses fonctions, d'autre part.

Etre confrontées aux premiers contacts et questions pressantes de personnes en quête de repères, souvent insécurisées, dépendantes, exigeantes, voire agressives... Et savoir y répondre.

Etre parfois investie par ces personnes d'un pouvoir ou d'un savoir qu'elle n'a pas... Et savoir resituer les fonctions de chacun.

Etre capable d'informer, d'orienter, d'assurer les liaisons, de gérer la communication au cours des entretiens téléphoniques... Et rester à la fois dans la disponibilité et la distance professionnelle.

Toutes ces composantes de la fonction de la Secrétaire participent à la qualité de l'accueil et impliquent une réflexion sur sa place au sein de l'équipe de travail.

Objectifs de la formation

Elle est conçue pour aider les Secrétaires à :

- Repérer plus précisément leur place et leur fonction au sein de l'équipe,
- Approfondir les dimensions de la situation d'accueil en regard de leurs responsabilités,
- Acquérir davantage d'aisance dans le champ de l'expression et de la communication en entretien ; affiner leur capacité d'écoute,
- Travailler la spécificité de la communication téléphonique, afin de l'utiliser au mieux dans les appels délicats,
- Savoir gérer les situations de stress, de façon à pouvoir maintenir ou restaurer la disponibilité nécessaire dans les relations.

Contenu pédagogique

Premier jour matin : L'accueil

- Fonction d'accueil, de soutien et d'accompagnement, et structure de Service,
- Gérer les phénomènes de sympathie ou d'antipathie,
- Réfléchir aux représentations mutuelles (image de soi, image de l'autre) ; leurs effets dans les premiers échanges
- Entrer en relation

Premier jour après-midi : L'observation

- Observer et analyser les situations d'accueil : attitudes réciproques, organisation de l'espace, etc.,
- Bien observer, de façon à cerner la vraie demande et l'orienter efficacement,

Deuxième jour matin : Qu'est-ce que communiquer ?

- Développer sa capacité à communiquer de façon à être –au niveau des informations transmises – bien comprises des usagers, des membres de l'équipe,

Deuxième jour après-midi :

- Repérer les modes d'expression de son interlocuteur, pour améliorer la qualité de l'écoute et la relation de confiance,
- Adapter son type d'accueil à ces modes d'expression, en particulier, en cas de troubles manifestes du comportement. Poser des limites quand cela s'avère nécessaire

Troisième jour matin : L'entretien

- Le processus de communication. Attitudes et comportements dans l'entretien,
- Les différentes techniques d'entretien. L'importance de la reformulation. Les formes de questionnement,

Troisième jour après-midi : La communication non verbale

- Savoir observer, tout en étant « acteur »,
- La communication verbale et non verbale. La voix (timbre – volume – connaissance de sa propre voix). La respiration ; ses variations en fonction de l'état émotionnel. Les attitudes corporelles facilitant l'expression et la communication,
- L'entretien au téléphone. Le temps d'un appel. Le décodage des messages. La reformulation.

Quatrième jour matin : La gestion du stress

- Prendre conscience des tensions vécues dans l'exercice de ses responsabilités, du fait notamment de difficultés émotionnelles,
- Savoir reconnaître les différents signaux qui caractérisent l'état de stress ; gérer son potentiel émotionnel ; apprendre à se détendre, à restaurer son énergie,
- La voix, porte-parole des émotions,

Quatrième jour après-midi : comment réagir face à une situation difficile

- Améliorer la qualité de l'écoute et la relation de confiance,
- Quelques pistes pour faire face à l'agressivité et l'atténuer
- Comment tenter de résoudre les conflits : cohérence du cadre institutionnel – la place de chacun des professionnels, la verbalisation – le passage de relais

Démarche pédagogique

La formation progressera au travers de plusieurs méthodes :

- Confrontation d'observations et d'expériences entre les participants,
- Analyse de situations concrètes éclairées par des apports théoriques,
- Exercices pratiques sur la communication,
- Simulations d'entretiens, d'appels téléphoniques,
- Travail sur documents écrits.

Réveils pédagogiques (quizz et travail en groupe) sur les acquis au fur et à mesure de la progression.

Public concerné

Secrétaires dans le champ social, médico-social.

Prérequis

Etre secrétaire dans le champ social, médico-social.

Durée

4 journées, d'une durée de 6 heures chacune, soit 24 heures de formation.

Evaluation

Afin de mesurer les acquis au fur et à mesure de la progression de la formation, il sera proposé des réveils pédagogiques (quizz) sur les journées.

Un questionnaire d'évaluation d'atteinte des objectifs du module de formation sera rempli par chaque participant.

Être secrétaire médico-sociale : Entre technique, écoute et relation

Bilan

Lors de la dernière journée, un bilan « à chaud » est effectué conjointement avec l'intervenant, les stagiaires, un responsable institutionnel. Un bilan écrit sera adressé au Responsable institutionnel.

Un certificat de réalisation de formation sera transmis aux participants.

Formateur Etsup

La formation sera assurée par un·e intervenant·e, formateur·rice à l'Etsup.

Contact

Frida EDMOND, Assistante de projet

Tél 01 84 17 11 14

fc@etsup.com

ETSUP – Ecole Supérieure de Travail Social

33 avenue du Maine, 75015 Paris

N° de SIRET : 784 281 099 00043

Code APE 8559B

N° OPQF : 9910AR451