

## GERER LES RELATIONS DIFFICILES AVEC LES FAMILLES

### Public concerné

Professionnels des ESSMS

### Prérequis

Pas de prérequis exigés pour cette formation

### Objectifs

- Connaître les techniques de communication et de gestion des situations complexes avec les familles
- Evaluer ses pratiques professionnelles et améliorer les pratiques de bonnes relations avec les familles
- Analyser les relations avec les familles
- Comprendre les différents types de conflits pour anticiper les problèmes
- Instaurer une relation de confiance avec les familles

### Méthodes pédagogiques et validation des acquis

Actives et participatives, elles s'appuient sur l'expérience professionnelle des participants. Alternent, selon les besoins du groupe en formation :

- Exposés et discussions
- Exercices et études de cas
- Analyse des situations de travail
- Réflexion collective et individuelle

### Contenu de la formation

- **Le processus en jeu au sein du trinome Institution/famille/personne accueillie**
  - Description du processus
  - Analyse du processus en termes de prévention du risques de dégradation des relations avec les familles
- **Prévenir les conflits**
  - Les moyens internes
  - Les moyens des professionnels
  - Savoir repérer le risque de conflits
- **Les stratégies à mettre en oeuvre**
  - Accueillir, expliquer, communiquer, limiter
- La juste proximité dans les situations complexes avec les familles
- **Les techniques de communication et de gestion des situations complexes avec les familles**
  - De l'incivilité à la violence
  - Repérer et anticiper les tensions et les conflits
  - Prévenir les signes avant-coureurs de tensions
  - Adapter sa communication et son écoute
  - Comprendre ses émotions et les prendre en compte
  - Se positionner en chercheur de solutions

### Profil de l'intervenant :

Consultant et formateur, ancien cadre du secteur social et médico social

### Dispositif de suivi de l'exécution de l'évaluation des résultats de la formation

- Feuille de présence
- Questions orales ou écrites (QCM)
- Mises en situation
- Questionnaire à chaud

