

# Travailler avec les familles (Établissement pour adultes)

## Objectifs

Comprendre les familles  
Identifier les comportements "à risques" dans la relation avec les familles  
Connaître et appliquer les règles de communication ferme et bienveillante  
Apprendre à gérer les rapports avec les familles en définissant une stratégie adaptée

## Public concerné

L'ensemble du personnel en relation avec les familles des usagers  
Effectif : de 1 à 10 personnes

## Durée

3 jours (2+1) – 21 heures

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes pédagogiques

Recueil des attentes des stagiaires  
Apports théoriques  
Jeux de rôle  
Travail en groupe  
Analyse de situations rencontrées sur le terrain

## Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

## Lieu

En INTER : dans nos locaux  
En INTRA : dans vos locaux

## Contenu du stage

### Rappel des notions de base de la communication

Les difficultés – Les notions de faits, opinions, ressentis  
La communication involontaire et ses conséquences

### Une relation particulière : le résident/ la famille / le professionnel

Comprendre l'ambiguïté des sentiments  
Les mécanismes de défense ou de protection les plus courants : projections, contrôle, rationalisation, fuites, routine, justification, rejet, évitement, maternage, identification...

### Clarifier les attentes des familles et des professionnels

Les réalités rencontrées par les familles  
La perception par les familles des offres de prise en charge pour le résident et pour elles  
Les besoins des professionnels : recueil des éléments, partenariat, reconnaissance de la compétence et du travail...

### Poser des repères pour favoriser la relation avec les familles

Sortir de la réaction sociale (jugement de valeur) ou affective (implication émotionnelle ou fusionnelle) pour se situer dans une relation professionnelle ou thérapeutique avec la famille (empathie et stratégie d'alliance)  
Attitudes face à l'agressivité  
Règles de communication : écoute active, reformulation...  
Au-delà de la coopération, la triangulation

### La communication constructive avec les résidents et les familles

Susciter l'attention de son interlocuteur  
Accueillir les émotions dans une situation tendue, difficile, voire conflictuelle ;  
Découvrir et comprendre le vrai problème caché derrière la demande apparente de son vis-à-vis et s'assurer de l'avoir bien compris pour l'aider, le soutenir et l'accompagner

### Notion de prévention

Que doit-on repérer lorsque l'on travaille avec une famille?

Techniques d'intervention

Les applications pour l'institution, en particulier sur les questions suivantes :

Atténuer et gérer la « rivalité » famille institution

Mobiliser le système familial dès l'admission

Définir les bases d'un travail en partenariat avec les institutions concernées

Préparer les moments-clé : admission, élaboration du projet, retour dans la famille, les orientations nouvelles

Utiliser les techniques orientées vers la solution

## Dispositif de suivi et d'évaluation

Evaluation en cours d'acquisition qui peut être faite, selon le contenu de la formation, sous forme :

Quiz, exercice pratique, étude de cas, jeux de rôles..

Questionnaire de fin de formation

Evaluation de satisfaction

## Profil du formateur

Nos formateurs et consultants sont choisis pour leurs expertises métiers et leurs compétences pédagogiques