

# Dialoguer, travailler avec les familles : gérer et anticiper les conflits

**Réf : PA070**

MAJ : 04/23

## Public concerné

L'ensemble du personnel en relation avec les familles des usagers

## Durée

3 jours – 2+1 (21 heures)

## Pré-requis

Aucun

## Méthodes pédagogiques

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

## Moyens et techniques pédagogiques

Support pédagogique remis à chaque stagiaire

## Lieu

En INTRA : dans vos locaux

## Objectifs opérationnels

A l'issue de la formation, le stagiaire sera en capacité :  
- d'identifier les comportements « à risques » dans la relation avec les familles  
- d'appliquer les règles de communication bienveillante et ferme  
- de gérer les rapports avec les familles en définissant une stratégie adaptée

## 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 : contrôle, rationalisation, fuites, justification, rejet, évitement, maternage...  
Les comportements qui en découlent

### Clarifier les attentes des familles et des professionnels

La perception faussée des familles entre a priori et déni  
Les besoins des professionnels : recueil des éléments, partenariat, reconnaissance de la compétence et du travail...

### Etre bien avec soi-même pour être bien avec l'autre

Se donner les moyens de pratiquer l'empathie  
Comprendre qui je suis, mes comportements constructifs et défensifs  
Construire ma grille de progression

### 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...

### 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 ?  
Les applications pour l'institution  
- définir les bases d'un travail en partenariat  
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