

# GÉRER LES RELATIONS COMPLEXES AVEC LES USAGERS ET FAMILLES

## Les enjeux complexes dans la relation avec les usagers et familles

Entre l'accompagnement des usagers et le rôle des familles, les professionnels se retrouvent intriqués dans des relations complexes. Face à certaines sollicitations ou remarques, les professionnels peuvent se sentir critiqués ou agressés et réagir de manière inadaptée. Dans ces situations complexes, nous avons besoin de nous positionner et de développer des réponses adaptées.

## Formation participative & interactive

Cette formation propose aux participants de développer une posture et des outils à la gestion des relations complexes à travers une dynamique collective basée sur :

- de nombreux exercices pratiques
- un cheminement personnel
- les échanges entre participants
- une structuration des nouvelles connaissances et outils
- une intégration dans l'activité professionnelle

Tout professionnel  
en relation avec des  
usagers ou  
familles

Comment se positionner face  
aux usagers et familles ?

Comment discerner les  
enjeux relationnels ?

Comment communiquer  
dans les situations  
complexes ?

Quelles attitudes  
adoptées face à de  
l'agressivité ?

Comment gérer  
un échange ?

### Recentrer son rôle

- ✧ Les missions des professionnels
- ✧ L'accompagnement des usagers
- ✧ La place des familles dans l'accompagnement

### Développer son positionnement

- ✧ La légitimité dans son rôle
- ✧ La posture face aux familles
- ✧ L'attitude intérieure du professionnel

### Discerner les enjeux relationnels

- ✧ Les enjeux opérationnels et émotionnels
- ✧ Les jeux psychologiques
- ✧ Les moyens pour discerner les enjeux

### Gérer ses émotions

- ✧ Le rôle des émotions
- ✧ L'accueil des émotions
- ✧ L'intelligence émotionnelle

### Communiquer face à l'agressivité

- ✧ Les principes de la communication
- ✧ Les outils de la communication
- ✧ Les moyens de désamorcer l'agressivité

### Prévenir et gérer l'agressivité

- ✧ Les facteurs de risque
- ✧ Les conditions pour prévenir l'agressivité
- ✧ Les stratégies pour gérer les conflits

### Mener un échange avec une famille

- ✧ La posture relationnelle dans l'échange
- ✧ Les phases de l'échange
- ✧ La gestion des attentes et besoins

## Contact :

Site : [www.ethis-consulting.fr](http://www.ethis-consulting.fr)

Mail : [contact@ethis-consulting.fr](mailto:contact@ethis-consulting.fr)

Téléphone : 09 731 09 731

## Le formateur

Ancien directeur d'établissement, Sébastien MARIE est formateur-consultant dans le management, la communication et la gestion du stress.

Pratiquant la méditation et le tai chi depuis une vingtaine d'années, il est enseignant diplômé de tai chi chuan et instructeur de méditation de pleine conscience (MBSR) certifié par l'Université Libre de Bruxelles.