

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 :

- nombreux exercices pratiques
- cheminement individuel
- échanges entre participants
- structuration des nouvelles connaissances et outils
- intégration dans l'activité professionnelle

Objectifs

- 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 ?

Public⁽¹⁾

Tout professionnel en relation avec des usagers ou familles

Pré-requis
aucun

Modalité d'évaluation

Pendant la formation : mises en situation, auto-évaluations, évaluations par le formateur
A l'issue de la formation : évaluation de l'atteinte des objectifs et des impacts post-formation

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

Intelligence émotionnelle

- ✧ 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 les conflits

- ✧ Les facteurs de risque
- ✧ Les conditions pour prévenir les conflits
- ✧ 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

Réponse à votre demande dans les 72h

Site : www.ethis-consulting.fr

Mail : contact@ethis-consulting.fr

Téléphone : 09 731 09 731

Tarifs et délais de mise en œuvre

Communiqués lors de l'offre sur-mesure

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.