

## RELATION AVEC LES FAMILLES

Renforcer la relation famille-professionnels :  
Communication constructive et gestion des tensions

### OBJECTIF GÉNÉRAL

Permettre aux participants d'améliorer la qualité de la relation famille/professionnels afin de réduire les tensions et permettre à chacun de trouver sa place et de respecter celle des autres

### OBJECTIFS

- » Comprendre les enjeux relationnels avec les familles dans le cadre professionnel
- » Mieux communiquer et gérer les éventuels conflits
- » Identifier les jeux relationnels et les postures inadaptées
- » Appliquer les outils de communication : écoute active, communication non violente (CNV), programmation neurolinguistique (PNL)
- » Instaurer et entretenir une relation de confiance avec les familles

### CONTENU

- » Relation familles/professionnels : Rappel du cadre juridique, représentations, attentes, cadre, enjeux
- » Communication et postures : écoute active, posture professionnelle, triangle relationnel
- » Jeux relationnels et tensions : identification, mécanismes, positionnement adapté
- » Outils de communication : CNV, PNL, technique de clarification
- » Gestion des émotions : accueil des émotions, posture de médiation
- » Renforcement de la relation : construction de la confiance, implication des familles

### // DURÉE

2 jours soit 14h de formation

### // PUBLIC

Professionnels de l'accompagnement médico-social

### // PRÉREQUIS

Aucun

### // MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques  
Écoute active, PNL, CNV...  
pédagogie participative, Quizz  
Application aux situations des participants, études de cas et échanges d'expériences

### // FORMATRICE

Michèle VAUTIER

Professionnelle experte du médico-social  
Coach & Conseil – Evaluatrice ESSMS – Praticienne thérapies brèves

### // ÉVALUATION

. Questionnaire d'autoévaluation à chaud et à j+30  
. Questionnaire individuel de satisfaction à chaud

### // DOCUMENTATION

. Document pédagogique  
. Attestation de réalisation de la formation

# PROGRAMME DE FORMATION

## JOUR 1

Comprendre la relation familles/professionnels et les enjeux de communication

- » Introduction et présentation de la formation – Quizz
- » La relation familles/professionnels : représentations, attentes réciproques, cadre d'intervention
- » Les enjeux relationnels dans le contexte professionnel : rôle, place, limites
- » Postures professionnelles adaptées : distance juste, empathie, cadre rassurant
- » Jeux relationnels et tensions fréquentes : triangle de KARPMAN, conflits de loyauté, attentes implicites
- » Outils de base pour communiquer avec les familles : écoute active, CNV, PNL, reformulation, clarification de la demande
- » FOCUS sur les situations vécues par les participants : analyse de cas concrets issus du terrain

## JOUR 2

Développer une communication adaptée et gérer les tensions

- » Introduction aux outils de la communication : CNV et éléments de PNL (recadrage, adaptation au canal de communication) – comprendre la corrélation entre stress et agressivité
- » Gestion des tensions et des émotions : accueillir sans absorber, désescalade verbale, validation des ressentis
- » Positionnement professionnel face à la colère ou à l'hostilité : stabilité émotionnelle, autorité, calme
- » Construire une relation de confiance : cohérence, respect, transparence, valorisation des familles
- » FOCUS sur les leviers d'implication des familles dans une relation coopérative
- » Elaboration collective de repères ou d'un plan d'action pour consolider la posture professionnelle en lien avec les familles

## BILAN



- . Tour de table : retours sur la formation et questions
- . Évaluation des acquis et bilan de la formation

### LIEUX DE FORMATION

Nos experts en formation vous accueillent dans leurs locaux et se déplacent dans vos entreprises

### LIVRET D'ACCUEIL

[Télécharger  
ici](#)

### EMPREINTE FORMATION

1 A rue de Marmagne - 71 450 Blanzay  
03 85 68 40 00 – [contact@empreinteformation.fr](mailto:contact@empreinteformation.fr)  
[www.empreinteformation.fr](http://www.empreinteformation.fr)

