

## Les familles dites « difficiles » : interagir pour prévenir les conflits et l'agressivité

« Ma mère est encore tombée » ; « Avec le prix que vous demandez, on mérite mieux ! » ; « Vous avez vu sa tenue aujourd'hui ! » ; « Pourquoi y-t-il autant de linge sale cette semaine ? » ...

Comment prendre du recul et comprendre ces critiques que nous recevons de certaines familles ?

### Public cible :

Personnel travaillant en institution de soins/en institut pour personnes en situation de handicap et à domicile en contact avec les familles des résidents.

### Objectifs :

- Mieux comprendre le vécu des familles et des résidents
- Décoder le message derrière l'exigence
- Prévenir les conflits et le stress

### Contenu :

- Le vécu des familles et des résidents face au placement
- Les sources habituelles de conflits et de tension
- Décoder notre propre agressivité
- Attitudes et stratégies

### Méthodologie :

Apports théoriques, exercices, participation active, échanges (méthodes interactives et ludiques).

### Formateur :

Pascale Feller

### En pratique :

- Formation en 1 journée de 9h30 à 16h30
- Au Centre de Formation, 2 rue de la Maîtrise, 1400 Nivelles
- Prix de 95 €\* support et pauses café compris
- \*Prix TVAC et hors frais de déplacement

### Thématique Complémentaire :

- L'écoute, une approche essentielle pour la bientraitance
- Conflits en équipe : en parler de manière constructive