

## Les familles 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-a-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).

#### En pratique :

- En 1 journée
- Support pédagogique et assistance administrative mis à disposition de tous les participants