

GESTION DES SITUATIONS DIFFICILES AVEC LES FAMILLES

Les familles sont des partenaires incontournables dans l'accueil du jeune enfant mais la relation n'est pas toujours simple à construire ni à maintenir. Refus de consignes, incompréhensions, divergences éducatives, agressivité verbale, attentes irréalistes ou situations émotionnellement chargées : en crèche, les équipes sont régulièrement confrontées à des échanges difficiles avec les parents. Mal gérées, ces situations peuvent fragiliser la relation de confiance, augmenter le stress des professionnels et impacter la qualité d'accompagnement des enfants. Cette formation vous apporte des outils concrets pour prévenir les tensions, instaurer une communication sereine et structurée, désamorcer les conflits et adopter une posture professionnelle stable, respectueuse et sécurisante pour les familles comme pour l'équipe.



OBJECTIFS DE LA FORMATION

- Comprendre les sources de tensions et les mécanismes relationnels à l'origine des conflits avec les familles.
- Adopter une posture professionnelle stable, sécurisante et cohérente dans les situations difficiles.
- Communiquer avec clarté, calme et efficacité pour désamorcer les échanges tendus.
- Mettre en place une prévention collective des conflits grâce à un cadre relationnel de confiance et un travail d'équipe structuré.

MODULE 1 : COMPRENDRE L'ORIGINE DES TENSIONS AVEC LES FAMILLES

- Identifier les besoins, inquiétudes et attentes des parents lors de l'accueil du jeune enfant.
- Comprendre les situations sensibles : séparation, pleurs, désaccords éducatifs, transitions difficiles.
- Analyser le rôle des émotions dans les malentendus, les réactions vives et les conflits.

MODULE 3 : COMMUNIQUER AVEC CALME ET EFFICACITÉ

- Utiliser la reformulation, l'écoute active et des messages professionnels clairs.
- Faire face à l'agressivité verbale sans entrer dans l'escalade.
- Savoir conclure un échange difficile de manière constructive et apaisée.

MODULE 2 : ADOPTER UNE POSTURE PROFESSIONNELLE SÉCURISANTE

- Se positionner clairement tout en maintenant une communication bienveillante et contenante.
- Gérer les situations où l'on se sent attaqué, déstabilisé ou mis sous pression.
- Rester centré sur l'intérêt supérieur de l'enfant, même dans un échange tendu.

MODULE 4 : PRÉVENIR ET DÉSAMORCER LES CONFLITS

- Mettre en place un cadre relationnel de confiance dès l'adaptation.
- Organiser des temps d'échange réguliers et structurés avec les familles.
- Mobiliser l'équipe et la direction pour gérer collectivement les situations complexes.

Prochaines sessions en visioconférence :
Session 1 : Les 8 et 15 juin 2026 de 9h à 12h30
Session 2 : Les 15 et 22 octobre 2026 de 9h à 12h30

Toutes nos formations peuvent également être organisées à d'autres dates et en présentiel sur site à la demande de groupes.

Tarif Intra en présentiel sur site : 1500€ net – Tous frais inclus

Tarif individuel en visioconférence :
375 € net par participant

Durée : 7 heures réparties en 2 séances de 3h30
en visioconférence, en présence du formateur