



## POSER UN CADRE CLAIR DÈS LE DÉPART

Formaliser clairement le cadre du contrat dès le départ et en garantir la bonne compréhension par les 2 parties, même si cela semble évident :

- Clarifier les aspects du quotidien (repas, sommeil, sorties,...)
- Anticiper les situations sensibles (retards, maladies, congés, changements d'horaires).

## GÉRER UN CONFLIT DE MANIÈRE APAISÉE

- Éviter les réactions à chaud et prendre du recul
- Proposer un moment de discussion en dehors de l'accueil
- Solliciter le RPE pour avoir une écoute et envisager une éventuelle médiation.



## SE PRÉSERVER ET PRENDRE SOIN DE SOI POUR LE BIEN DU TRIO PARENT – ENFANT - PROFESSIONNEL



## LES CONFLITS

### Qui n'a jamais vécu de tensions dans sa relation professionnelle ?

L'assistant maternel peut être confronté à des désaccords ou des malentendus et des tensions peuvent surgir avec les parents employeurs.

### Comment les prévenir et les comprendre ?

Quelques outils pour les gérer avec calme et méthode.

## COMMUNIQUER OUVERTEMENT ET SIMPLEMENT

- Maintenir et cultiver une communication claire et régulière
- Écouter et reformuler pour s'assurer de bien comprendre et se respecter.



### FORMATIONS

IPERIA : Communication interpersonnelle

IPERIA : Accompagner et prévenir les situations difficiles avec l'enfant ou sa famille

## ADOPTER UNE ATTITUDE PROFESSIONNELLE

- Distinguer le lien affectif avec l'enfant de la relation de travail avec les parents
- Se référer au cadre légal pour apaiser, désamorcer et dépasser les tensions
- Conserver une trace écrite des échanges.

