



# FORMATION

TECHNIQUES D'ENTRETIEN  
ET GESTION DE CONFLITS

30 ET 31 MAI 2024 - 2 JOURNÉES / 14 HEURES

Des formations courtes, ludiques et sur-mesure



**Apports théoriques**



**Notions juridiques**



**Créativité pédagogique**



**Adaptation et inclusion**

# QUI SOMMES NOUS

Créée en 1993, **La Maison des Droits des Enfants et des Jeunes** propose 4 services :

- **Droits des jeunes :**
  - rdv d'information juridique pour les mineurs et jeunes majeurs
  - ateliers de prévention
- **Soutien des parentalités**
  - entretiens
  - ateliers collectifs
- **Médiation familiale**
- **Formation**

A la demande, nous intervenons auprès des jeunes, des parents et des professionnels

## INTERACTIVES & CONCRÈTES

Nos formations permettent l'**actualisation des connaissances** et une **réflexion** sur sa pratique professionnelle. Notre **approche pluridisciplinaire** a pour but d'**approfondir les thématiques et de mieux connaître les ressources du territoire.**



- Agrément "**Jeunesse et Education Populaire**" par le **Ministère de l'éducation nationale, de la jeunesse et des sports**
- Certification **QUALIOPI** pour des actions de formation
- **Membre du CDSF**, Comité Départemental des Services aux Familles de la Haute-Garonne, en tant que représentant des acteurs du soutien des parentalités du département
- Service de **médiation familiale labellisé** par le comité de financeur piloté par la **CAF31**
- **Membre du CLAV mineurs**, Comité Local d'Aide aux victimes MINEURES dans le cadre du Schéma Départemental d'aide aux victimes piloté par la **préfecture de la Haute-Garonne**

## EN 2023

47

**Actions de formation**  
9 formations  
38 ateliers auprès des professionnels

2114

**Professionnels formés  
ou sensibilisés**

17

**Animations de GAP  
Groupes d'analyses  
de  
pratiques professionnelles**

*Illes nous ont fait confiance*



# TECHNIQUES D'ENTRETIEN ET GESTION DE CONFLITS



## OBJECTIFS

- Réfléchir sur sa pratique, élaborer de nouvelles pistes d'actions
- Repenser les fondamentaux de son cadre professionnel
- Acquérir de nouveaux outils spécifiques pour favoriser une écoute de qualité et prévenir les conflits
- Accompagner les situations rencontrées dans leur complexité et apprendre à gérer les imprévus

## INTERVENANTE

**Marie-Caroline Despax**, diplômée de Sciences Politiques (filière communication) et du DEMF, Médiatrice familiale, formatrice et analyste de pratiques professionnelles. Elle a été responsable de la Formation des médiateurs Familiaux à l'IEF de Toulouse.

## TARIFS

- Employeur : 400 €
- Inscription individuelle : 300 €

## MÉTHODES PÉDAGOGIQUES

Apports théoriques et pratiques, mises en situation, études de cas, ateliers et jeux, supports vidéos...

## PUBLIC

Tout public pour une pratique professionnelle (max 10 personnes)

**PRÉ REQUIS** Aucun

## EVALUATION

- Auto-évaluation de positionnement par entretien ou questionnaire
- Auto-évaluation des acquis de la formation par questionnaire amenant à une réflexion sur un plan d'actions

**LIEU : TOULOUSE À LA MDEJ**  
22-24 RUE MONSERBY 31500 TOULOUSE

**DATES : 30 ET 31 MAI 2024**

Durée : 2 journées de 7 heures = 14h  
9h00-12h30 / 13h30- 17h00



Cette formations souhaite être plus accessible à tous et toutes. Des adaptations peuvent être faites pour qu'elles puissent bénéficier au plus grand nombre.

**Narkis LEVY**, référente handicap  
[mdej.accueil@gmail.com](mailto:mdej.accueil@gmail.com)

# TECHNIQUES D'ENTRETIEN ET GESTION DE CONFLITS



## PROGRAMME

### I – L'ÉCOUTE C'EST QUOI ?

- Les bases de la transmission des messages
- Comprendre et se faire comprendre – approche systémique
- Techniques d'entretien
- Spécificités de la communication à distance (téléphone, visio)

### II – COMMENT DEVELOPPER SES COMPETENCES RELATIONNELLES ?

- La posture professionnelle
- Outils et techniques de communication
- Soi comme outil : mon potentiel et mes limites
- Faire face à des personnalités difficiles et des situations conflictuelles

# Approche pédagogique

## Des outils pédagogiques adaptés



**Partager entre professionnels**



**Elaborer à partir de la pratique**



**Développer de nouvelles pratiques**



**Appréhender la complexité**

## MDEJ FORMATION – FONCTIONNEMENT

Livret d'accueil MDEJ FORMATION [à consulter](#) ou [à télécharger](#)

Règlement intérieur du service MDEJ FORMATION [à consulter](#) ou [à télécharger](#)

ALEAS, DIFFICULTES, REMARQUES ET RECLAMATIONS : Toute personne qui souhaite exprimer des difficultés, des réclamations ou des remarques peut écrire à [formation@mdej.org](mailto:formation@mdej.org)

ORGANIGRAMME MDEJ FORMATION

Certification QUALIOP1

# NOTRE ÉQUIPE DE FORMATION

## DROITS DES JEUNES

Maëva CORDERO  
**Juriste**  
*mcordero.mdej@gmail.com*

Nathanaël FLORIN  
**Juriste**  
*nflorin.mdej@gmail.com*

## MÉDIATION FAMILIALE

Stéphanie LARRAT  
**Médiatrice Familiale D.E**  
*mdej.slarrat@gmail.com*

Katia LAVAL  
**Médiatrice Familiale D.E**  
*klaval.mdej@gmail.com*

## SOUTIEN DES PARENTALITÉS

Noémie HACHEM  
**Intervenante Parentalité**  
**Médiatrice familiale D.E**  
**Educatrice de Jeunes Enfants D.E**  
*parentsmdej@gmail.com*

## PRESTATAIRES EXTÉRIEURES

psy, EJE, ES, IDE, juristes, AS,  
MJPM, CCF, intervenants  
parentalités etc.

## FORMATIONS & ACCOMPAGNEMENT DE SITUATIONS COMPLEXES

Bérangère DUPONT  
**Médiatrice familiale D.E**  
**Directrice & Formatrice**  
*mdej.directrice@gmail.com*

## SECRÉTARIAT

Narkis LEVY  
**Assistante administrative**  
**Secrétariat et accueil**  
**Référente Handicap**  
*mdej.accueil@gmail.com*  
05 61 53 22 63

## Les retours des participants

100%

Déclarent qu'ils le  
**recommanderaient à des**  
**collègues** concernés par les  
thématiques

97%

Déclarent que les **objectifs**  
sont atteints

96%

Disent que cela  
**répondait "très bien"**  
**(71%) ou bien (25%) à**  
leurs attentes



La  
**maison**  
des **droits**  
des **enfants**  
et des **jeunes**



**DROITS DES JEUNES**



**MÉDIATION FAMILIALE**



**SOUTIEN DES PARENTALITÉS**



**FORMATIONS**

Toutes les infos sur  
[www.droitsenfants.org](http://www.droitsenfants.org)



**22-24 rue Monserby**  
**31500 TOULOUSE**



**Métro Jolimont**



**05 61 53 22 63**



**accueil@mdej.org**

Merci à nos partenaires