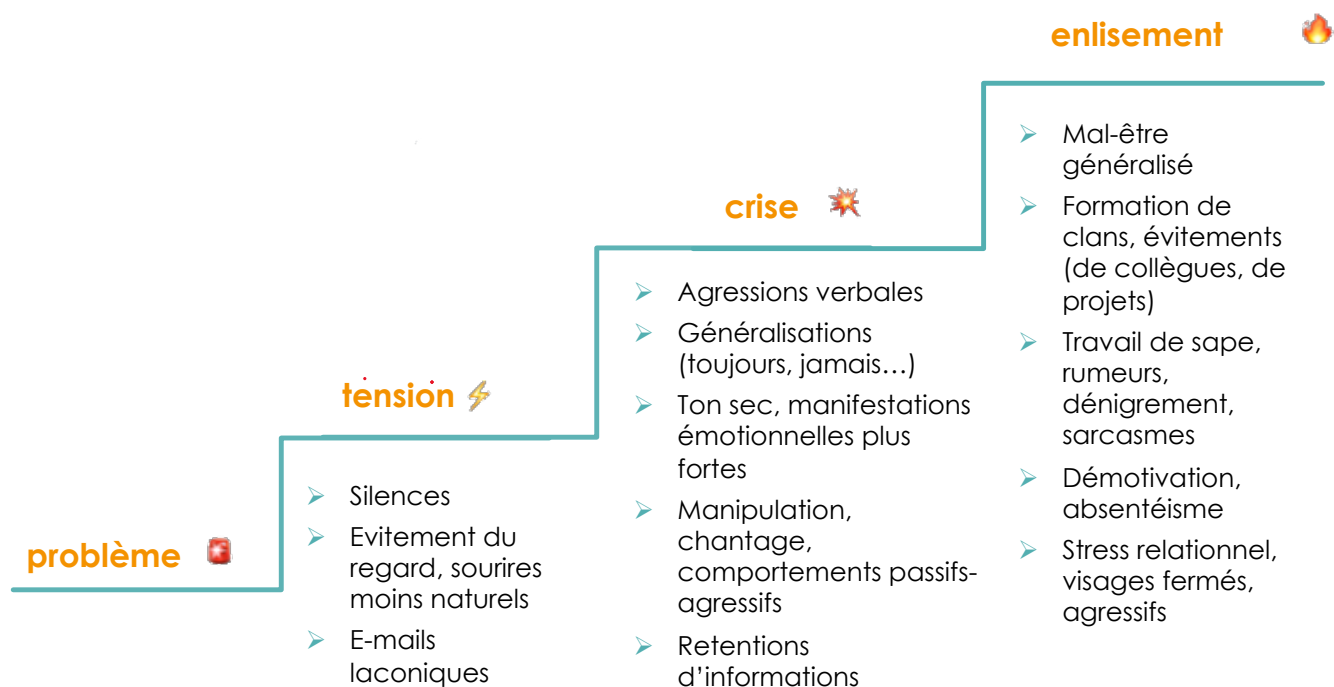


FICHES OUTILS ATELIER « Gestion et prévention de conflits en MPS » Deauville 11 octobre 2025

L'escalade du conflit



L'écoute active (Carl Rogers)

Principes de l'écoute active (Carl Rogers): écouter sans interrompre, reformuler, poser des questions ouvertes, accueillir les émotions associées, adopter un langage corporel (non-verbal) ouvert

Les 4 accords toltèques (Miguel Ruiz, 1997)

« **Que votre parole soit impeccable** »

= ne dites que ce que vous pensez vraiment, sans jugements envers vous-mêmes ou les autres

« **Quoi qu'il arrive, n'en faites pas une affaire personnelle** »

= ce que les autres disent (de négatif ou positif) n'est qu'une projection de leurs représentations, il faut essayer de se détacher de l'opinion d'autrui

« **Ne faites pas de suppositions** »

= ayez le courage de poser des questions pour établir la vérité, plutôt que de prêter des intentions aux autres

« **Faites toujours de votre mieux** »

= faites simplement ce dont vous êtes capable à un instant T, ni plus ni moins (pour se prémunir du laxisme ou du perfectionnisme), pour éviter de se juger

Principes de Communication Non Violente (Rosenberg) OSBD :

Observation : des faits, sans jugement, généralisation ou interprétation

Sentiment : verbalisation de l'émotion ressentie

Besoin : respect, reconnaissance, soutien, confiance, lien, autonomie, sens, repos...

Demande : claire et précise, plutôt qu'un reproche ou une menace

L'assertivité



Le CFAM

Association régie par la loi du 1er juillet 1901

Siège social : Cité Communication - La Maison bleue, 16 rue Alsace-Lorraine 76000 Rouen

Siret : 849 529 417 00032 – APE : 9499Z

Déclaration d'activité enregistrée sous le numéro 28760594876 auprès du préfet de Normandie

Mail : lecfam.contact@gmail.com