

## PROGRAMME

### COMMENT INSTAURER UNE RELATION DE CONFIANCE AVEC LES PARENTS ?

(Présentiel)

#### ANIME PAR :



Mme Hélène BOURJADE

Formatrice, Consultante spécialisée dans l'environnement santé & ressources humaines

#### PUBLIC :

- CAP petite enfance
- Auxiliaire de puériculture
- Educateur jeune enfant
- Tout salarié de crèche

#### NOMBRE DE PARTICIPANTS :

5 - 14

#### OBJECTIF GÉNÉRAL :

Gagner en sérénité face aux demandes et remarques des parents et valoriser son expertise et sa légitimité

#### OBJECTIFS OPERATIONNELS

- Comprendre ce qu'est une relation de confiance et comment créer l'environnement permettant cette confiance partagée
- Prendre conscience des attentes des 2 parties en jeu
- Apprendre les bases de la communication non violente (CNV)
- Apprendre et tester la méthode DESC pour savoir gérer un conflit latent ou vérifié

#### PRÉREQUIS :

Aucun

#### CONTENU DU PROGRAMME :

##### Matin:

- La communication :entre individus
- Qu'est ce que la confiance dans le cadre professionnel ?
- Parents / personnel de la petite enfance: la relation ambivalente en jeu
- Les attentes des 2 parties et les solutions concrètes
- La Communication Non Violente: les bases

##### Après-midi:

- La gestion des conflits en pratique: la méthode DESC
- Cas pratiques: approches pour gérer les tensions et communication par le DESC et la CNV
  - Mon enfant a été mordu
  - Gaspard a des bleus sur le corps
  - Problème d'hygiène du bébé Lisa
  - Les parents ne paient pas la facture ou en retard

Entreprendre, coopérer. Vivez l'expérience !

Elycoop - SCOP SA à capital variable - SIRET : 429 851 637 00034 - 429 851 637 RCS Lyon - APE :7022Z  
Pôle Pixel - Bâtiment B - 26 Rue Emile Decorps 69100 VILLEURBANNE -04.72.81.96.01 - contact@elycoop-formation.fr - 04.72.81.95.84  
Les actions de formation professionnelles continues sont exonérées de TVA - Organisme de formation enregistré n° 82 69 0684469  
RIB -Crédit Coopératif 42559 - Guichet00011 - Compte21006660206 - Clé47

PGWCommunication en crèche-Comment instaurer une relation de confiance avec les parents ? - page 1 sur 2



**MÉTHODES PÉDAGOGIQUES :**

Le stagiaire s'approprie les outils et applique la méthode pas à pas:

1. études de cas
2. travaux en sous-groupes
3. retour d'expériences et analyse de la pratique

Les apprentissages sont valorisés lors des mises en situation

Moyens et supports pédagogiques :

- Pauses, rafraichissements, déjeuner compris
- Support sur vidéoprojecteur et matériel de démonstration
- Cahier relié pour prise de notes
- Feuilles de mises en situation pour les jeux de rôles

**MODALITÉS D'ÉVALUATION / CERTIFICATION FINALE :**

- Auto-évaluation des acquis avant et après la formation
- Etudes de cas et mises en situation tout au long de la journée (40% du temps)

**DURÉE :** 1 date - 7 heures

**LIEUX DES SESSIONS :**

La Villa Margot à Romans sur Isère, 57 avenue Gambetta 26 100 ROMANS sur Isère, 26100 ROMANS sur ISERE  
RHONE ALPES

**ACCESSIBILITE :**

Cette formation est ouverte à toutes et à tous. Nous nous adaptons.

Personne en situation de handicap : Merci de nous contacter pour que nous puissions prendre en compte vos besoins particuliers.

**COÛT :**

**Intra :** 1 100,00 €

**Inter :** Nous consulter

Entreprendre, coopérer. Vivez l'expérience !

Elycoop - SCOP SA à capital variable - SIRET : 429 851 637 00034 - 429 851 637 RCS Lyon - APE :7022Z

Pôle Pixel - Bâtiment B - 26 Rue Emile Decorps 69100 VILLEURBANNE -04.72.81.96.01 - contact@elycoop-formation.fr - 04.72.81.95.84

Les actions de formation professionnelles continues sont exonérées de TVA - Organisme de formation enregistré n° 82 69 0684469

RIB -Crédit Coopératif 42559 - Guichet00011 - Compte21006660206 - Clé47

PGwCommunication en crèche-Comment instaurer une relation de confiance avec les parents ? - page 2 sur 2