



LA RELATION AVEC LES PARENTS ET LES FAMILLES

Public cible la formation

Tous acteurs intervenant auprès d'un public d'enfants de 0 à 12 ans quel que soit le lieu d'accueil.

Prérequis à l'entrée en formation

Pas de prérequis.

Durée

14 heures (Soit 2 journées de 7 heures).

Nombre de stagiaires

Le groupe sera constitué de 3 à 10 stagiaires.

Objectifs

- Adapter sa communication en fonction des différents interlocuteurs
- Créer les conditions d'une bonne communication nécessaires à l'efficacité professionnelle
- Prévenir et gérer les conflits pouvant naître des rapports quotidiens

Contenu

1- TECHNIQUES DE COMMUNICATION

- Utiliser le langage positif
- Imposer avec fermeté sans autorité
- Qu'est-ce-que l'écoute et pourquoi il est efficace de la pratiquer ?
- Bien reformuler pour bien identifier la problématique
- Savoir transformer un problème en besoin
- Rechercher des compromis, apporter des conseils
- Mettre en place des solutions conjointement négociées

2 - COMMUNICATION AVEC LES FAMILLES

- Savoir se positionner face aux parents en tant que professionnel et se faire reconnaître en tant que tel
- Savoir conseiller et rassurer les parents, introduire un dialogue
- Ecouter, communiquer, rassurer, mettre en confiance : règles de la communication interpersonnelle
- Découvrir les besoins des parents et ceux de l'enfant, faire preuve d'empathie et leur montrer que l'on comprend leurs préoccupations tout en apportant les réponses attendues
- Connaître les habitudes de vie de l'enfant
- Savoir imposer les règles en douceur, apprendre à dire non sans heurter et employer la pédagogie adaptée pour cela
- Ecouter les objections et les traiter
- Savoir répondre aux questions
- Savoir ne pas porter de jugements sur les choix éducatifs des parents, rester objectif
- Déjouer la méfiance ou les doutes sous-entendus, et adopter l'attitude et le comportement adaptés
- Savoir rendre compte de la journée aux parents au-delà des relèves purement sanitaires : Temps forts, activités, progrès constatés,
- Identification des différentes typologies de parents et techniques d'approche :
 - Ceux qui font confiance et disent oui à tout
 - Ceux qui questionnent, sont en demande, s'inquiètent
 - Ceux qui contestent, exigent, remettent en cause
 - Ceux qui imposent leurs règles...
 - Le cas des retardataires systématiques (matin et soirs)

3 - COMMUNIQUER DANS UN CLIMAT CONFLICTUEL

- Définition du conflit, analyse des causes et du contexte
- Reconnaître et comprendre les formes de conflits et leurs mécanismes,
- Décoder le fonctionnement de ses interlocuteurs,
- Les aspects constructifs et destructifs du conflit
- Gérer l'agressivité, techniques d'apaisement
- Ne pas céder à la menace et garder la maîtrise
- Savoir manager la situation et « garder la main »
- Savoir reconnaître ses limites et ses erreurs
- Comment interrompre une situation conflictuelle et amener des solutions acceptables en vue d'une résolution
- Acquérir les clés pour prévenir les maîtriser les conflits

Méthodes pédagogiques et supports

Analyse de situations à partir d'exemples concrets. Echanges entre les participants sur des situations, des expériences.

Moyens, équipement et matériel : - Diaporama - Supports écrits - Paper-Board

Modalités d'évaluation et de certification

En fin de formation, le formateur évaluera à l'aide d'un QCM avec chaque participant le niveau d'atteinte des compétences.

Modalités d'accompagnement des stagiaires

Réponses et conseils individualisés sur la base d'un recueil de situations vécues.

Dates et lieu de la formation

Mercredi 10 et jeudi 11 juillet 2024.

Horaires : 8h30 – 12h00 et 13h00 – 16h30.

Centre de Formation Le Puits de l'Aune-Don Bosco – 17 rue Louis Blanc 42110 FEURS.

Possibilité en INTRA dans la structure (nous contacter).

Tarif :

25 € /heure par stagiaire

Tarif groupe en INTRA : 130€ / heure + Frais de déplacement

Intervenant(s)

Jérôme RAVOUÉ - Formateur en communication et management, avec plus de 10 ans d'expérience dans le secteur de l'aide à la personne et de la petite enfance.

Informations pratiques

Possibilité de restauration sur place (self payant ou coin repas).

Le self fonctionne du lundi au vendredi hors vacances scolaires.

Accessibilité : Accessible depuis la gare SNCF et la ligne TIL à moins de 10 minutes à pied.

Elodie BILLAUD - Assistante Formation

Evelyne VERPY - Responsable du Centre de Formation

Téléphone unique : 04 77 26 11 65 ou email : formco.feurs@cneap.fr

Le Puits de l'Aune-Don Bosco, Centre de Formation est reconnu par la Charte H+ pour la qualité de son accueil des personnes en situation de handicap en formation.

Contact référent H* : Christine TORDI – 04 77 26 11 65 – christine.tordi@cneap.fr



Le Puits de l'Aune-Don Bosco, Centre de Formation est certifié QUALIOPi depuis le 18 décembre 2020.