



**ACADEMY**  
de la petite enfance

# SOFT SKILLS

Développement de compétences

## OBJECTIFS

Cette formation vise à développer les **compétences relationnelles** et **émotionnelles** des professionnels de la petite enfance afin d'améliorer la qualité des interactions avec les enfants, les parents et les collègues. Elle permet d'adopter une **communication bienveillante**, de favoriser un **climat serein** et de renforcer la **cohésion d'équipe**, tout en maîtrisant les outils de gestion des **conflits** et du **stress**.

## OBJECTIFS PEDAGOGIQUES

- **Adopter** une communication bienveillante avec les enfants, parents et collègues
- **Développer** l'écoute active et l'intelligence émotionnelle
- **Apprendre à gérer** les conflits et le stress du quotidien
- **Améliorer** la collaboration en équipe et l'éthique professionnelle

## LES PRÉ-REQUIS

- Aucun pré-requis attendu

## MODALITÉS ET DÉLAIS D'ACCÈS

### • Processus d'inscription

#### Inscription possible tout au long de l'année.

1. Prise de contact via notre site internet, téléphone ou mail
2. Analyse des besoins
3. Proposition du programme adapté
4. Validation de l'inscription et signature des documents administratifs (convention, devis...)
5. Confirmation de la session de formation envoi des convocations

## INFOS

### Lieu de formation:

**Présentiel:** Communiqué ultérieurement (en fonction de la demande)

 **Durée:** 3 jours

 **Nombre d'heure:** 21 heures

 **Horaires:** 8h00-16h00

 **Tarifs:** 18€/heure/participants

 **Effectif du groupe:** 8 à 12 personnes

 **Public:** Formation adaptée à tout professionnel de la petite enfance, débutant, intermédiaire ou expérimenté



### **Accessibilité:**

Formation accessible aux personnes en situation de handicap (accessibilité des locaux)



### **Délais d'accès**

Délais entre la demande et l'entrée en formation: Environ 2 à 4 semaines



### 🔧 **MODULE 1: COMMUNICATION BIENVEILLANTE ET ÉCOUTE ACTIVE**

#### Introduction aux soft skills et à la communication bienveillante

##### 1. Introduction à la formation et attentes des participants

- **Brise-glace** : chaque participant partage une anecdote positive vécue en crèche
- Présentation des **soft skills et leur importance** dans la petite enfance
- **Auto-évaluation** : chaque participant identifie ses points forts et axes d'amélioration

##### 2. Les bases de la communication bienveillante (CNV - Communication Non Violente)

- Comprendre les **4 étapes de la CNV** (Observation, Sentiment, Besoin, Demande)
- Impact du **ton de voix et du langage corporel** sur les enfants et collègues
- **Exercice pratique** : reformuler une consigne adressée à un enfant pour la rendre plus bienveillante
- **Jeu de rôle** : reformulation d'un échange difficile avec un parent

#### L'écoute active et la gestion des conflits

##### 3. Développer son écoute active

- Différence entre **écoute passive, sélective et active**
- **Les 3 piliers de l'écoute active** : reformulation, validation, questionnement
- **Jeu de rôle** : Accueillir un parent stressé et répondre à ses inquiétudes avec empathie

##### 4. Gérer les conflits avec les collègues et les parents

- Identifier les sources de **conflits fréquents en crèche**
- Stratégies de résolution : **technique DESC** (Décrire, Exprimer, Spécifier, Conclure)
- **Cas pratiques** : résoudre un conflit entre collègues sur la répartition des tâches



### 🔧 **MODULE 2: INTELLIGENCE ÉMOTIONNELLE ET GESTION DU STRESS**

#### Comprendre et gérer ses émotions

##### 1. L'intelligence émotionnelle : comprendre ses émotions et celles des autres

- Les **5 piliers de l'intelligence émotionnelle** (Daniel Goleman)
- **Reconnaître et gérer ses émotions** en situation stressante
- **Exercice introspectif** : identifier les émotions qui nous impactent le plus au travail

##### 2. Techniques de gestion des émotions et de la patience

- Apprendre à ne pas réagir sous le coup de l'émotion
- **Gérer la frustration** et l'impatience face aux enfants ou aux parents
- **Atelier de simulation** : gérer un enfant en pleine crise émotionnelle

#### Gérer le stress et prévenir l'épuisement professionnel

##### 3. Comprendre le stress et ses impacts

- Différence entre **stress positif** et **stress négatif**
- **Facteurs de stress en crèche** : bruit, fatigue, rythme soutenu, charge émotionnelle
- **Test individuel** : évaluer son niveau de stress et identifier ses déclencheurs

##### 4. Techniques de relaxation et de bien-être au travail

- Méthodes de respiration : cohérence cardiaque, relaxation minute
- Exercices corporels : étirements, techniques de détente adaptées au milieu de la crèche
- Méditation guidée : introduction à la pleine conscience



**ACADEMY**  
de la petite enfance

# SOFT SKILLS

## PROGRAMME DE FORMATION

### **MODULE 3 : TRAVAIL EN ÉQUIPE ET POSTURE PROFESSIONNELLE**

#### Renforcer la collaboration et la cohésion d'équipe

##### 1. Comprendre la dynamique d'équipe

- **Rôles et responsabilités** de chacun dans une crèche
- Importance de la **confiance** et du **respect mutuel**
- **Exercice collectif** : construire un tableau des valeurs de l'équipe

##### 2. Jeux et exercices de team-building

- **Jeu de rôle** : comment exprimer une critique constructive sans blesser ?
- **Cas pratiques** : résolution de situations conflictuelles dans l'équipe

#### Posture professionnelle et bienveillance au quotidien

##### 3. Adopter une posture professionnelle adaptée

- **Éthique et déontologie** en petite enfance
- Maintenir une **attitude positive** malgré les défis du métier
- **Étude de cas** : comment gérer une remarque négative d'un parent ou d'un supérieur ?

##### 4. Plan d'action individuel et conclusion

- Élaboration d'un **plan personnel** d'amélioration des soft skills
- Échange final et **bilan de la formation**



## MÉTHODES PEDAGOGIQUES

- **Alternance théorie et pratique** : exercices concrets, mises en situation, jeux de rôle, études de cas
- **Ateliers interactifs** : partages d'expériences, réflexions collectives, analyse de situations réelles
- **Supports pédagogiques** : fiches pratiques, vidéos courtes, outils de gestion des émotions
- **Plateau équipé**: vidéo-projecteur, paperboard, wifi, salle équipée, espace de repos



## MODALITÉS D'ÉVALUATION

- **Évaluation Diagnostique (Avant la formation)** : Questionnaire d'auto-évaluation sur les compétences en soft skills
- **Évaluation formative (Pendant la formation)**: Feedback immédiat des formateurs et des pairs sur la posture et les comportements. Auto-réflexion après chaque module (journal de bord, grilles d'auto-évaluation)
- **Évaluation à chaud (Après la formation)**: Étude de cas ou jeu de rôle pour valider les compétences acquises - Questionnaire de validation des acquis (QCM, mises en situation), - Plan d'action personnel à mettre en œuvre en situation professionnelle, - Remise d'une attestation de formation si les objectifs sont atteints.
- **Évaluation à froid (3 mois après la formation)**: Questionnaire de suivi à 3 mois pour mesurer l'impact des compétences développées en situation professionnelle.



**Téléphone**  
06 92 82 10 24



**Mail**  
[direction@academy-pe.com](mailto:direction@academy-pe.com)



**Adresse du siège**  
78 rue Augustin Archambaud, 97410 Saint-Pierre