

Dire quoi, comment, quand, à qui ?

La question de la communication entre parents et professionnel-le-s dans le secteur de l'éducation et de l'accueil des enfants

Joëlle Mottint, mars 2021

« Des paroles qui blessent », « il faut tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler », « toute vérité n'est pas bonne à dire », « on peut rire de tout mais pas avec n'importe qui », « il faut réfléchir avant d'agir », « parler pour ne rien dire », « jamais un mot plus haut que l'autre », « les paroles s'envolent, les écrits restent », « dire ses quatre vérités », « parler à tort et à travers », « je pèse mes mots » : nombreux sont les proverbes, expressions et aphorismes autour des questions de paroles et de communication.

Communiquer, parler, expliquer, demander, traduire, mettre des mots sur des gestes, des ressentis, des émotions, discuter, négocier, informer, avertir, dialoguer : voilà des actions du quotidien pour les professionnel-le-s de l'accueil et de l'éducation des enfants. Parler avec les enfants, parler avec les parents, parler avec les collègues. Mais parler pour dire quoi et comment ?



« La Conversation sacrée » - par Giovanni Bellini - entre 1505 et 1510
Domaine public, <https://commons.wikimedia.org/w/index.php?curid=35609383>

Il est intéressant de s'arrêter un instant pour prendre du recul par rapport à ces actions tellement banales et fréquentes qu'il est facile de ne plus y prêter attention.

« Allô, j'écoute ! »

Il est bon de réfléchir au premier contact même s'il est téléphonique. Un parent appelle ou sonne à la porte pour demander des renseignements. Que lui dit-on ? Que lui demande-t-on ? Dans un contexte de pénurie de places d'accueil, il peut paraître plus simple d'interrompre une demande en disant « on n'a pas de places pour le moment ». Mais cela peut décourager le parent d'aller voir ailleurs, de faire une autre démarche ou d'essayer encore une fois après avoir essayé plusieurs refus. Prendre un peu de temps pour écouter le parent, comprendre ce qu'il cherche, discuter avec lui pour l'aider à expliciter sa demande, son besoin puis le relayer vers d'autres le mettra dans de meilleures conditions et donnera à sa demande plus de chances d'aboutir. Dans cet exemple, l'écoute bienveillante est souvent plus importante que la parole.

« Dis-moi comment tu te présentes, je te dirai qui tu es »

Un·e enfant arrive pour la première fois dans un lieu d'éducation ou d'accueil, que ce soit une crèche, un service d'Accueil durant le Temps Libre (ATL) ou à l'école. Comment va-t-on présenter le lieu, son fonctionnement, ses règles, son projet ? Cette présentation n'est pas anodine et entraîne parfois chez les familles une idée, parfois faussée, de ce qu'on attend d'elles. Celles-ci tentent alors de se conformer, tout au moins en surface, à cette supposée attente des professionnel-le-s, et la relation commence sur des malentendus.

Une autre manière de faire est de ne pas tout expliciter dès le début mais de se centrer sur les attentes des familles.

« Ces parents [notamment] d'origine étrangère et leurs enfants ne se sentent pas toujours chez eux dans la crèche, parce que l'idée qu'ils s'en faisaient, la manière dont on s'est adressé à eux, les questions posées étaient très éloignées de leur conception de l'éducation des enfants et d'une crèche. Leur confiance dans la manière dont nous gérons les crèches était très limitée. (...) Le tout premier contact avec un parent était autrefois centré sur notre fonctionnement. Aujourd'hui, il est axé sur des questions aux parents : que désirez-vous ? Quel est votre souci ? »

Chris De Kimpe (in Berceuse pour Hamza)

« Souvent, les parents arrivent avec un discours et une demande très « formatés ». Lors du premier accueil, on peut déjà arriver à entrevoir ce qu'il y a réellement derrière cette demande. On peut poser des questions : 'Dites-nous comment vous voyez les choses.' »

Samia Zemmit (in Dusart, Mottint & Wagener, 2020, p. 115)¹

1 Découvrez le témoignage complet de Samia Zemmit du multi-accueil parental Arc-en-Ciel dans l'ouvrage « Par monts et par vaux sur les chemins de l'inclusion », téléchargeable sur <http://www.riep.be/spip.php?article189>

Cette approche va de pair avec une réelle volonté de ne pas avoir un projet figé mais d'accepter de se laisser bousculer dans ses repères professionnels.

« Aller à la rencontre des familles, ce n'est pas une technique mais plutôt une philosophie qui permet de laisser une place au parent, mais sans que ce soit les professionnelles qui prédéfinissent cette place. »

Samira Ajouaou (in Dusart, Mottint & Wagener, 2020, p. 65)²

« Simple comme bonjour »

Que dit-on aux parents qui viennent chercher leur enfant à l'issue de la journée ? Que dire ? Que ne pas dire ? Des informations jugées inintéressantes pour les un-e-s seront capitales pour les autres : « il a bien mangé », « il a fait une sieste de trois quarts d'heure » ou encore « elle a passé un bon moment à jouer avec Maxime au camion de pompier ». Que fait-on passer quand on donne ce type d'information ? Le fait de recevoir une information d'un type particulier donne le message que c'est cela que la structure d'accueil et d'éducation trouve important. Par exemple, si dans une crèche, les informations qu'on donne sont de l'ordre du soin (bien mangé, bien dormi), cela donne aux parents le message implicite que ce sont ces informations-là qui sont importantes, et pas d'autres comme le plaisir d'avoir fait des découvertes, d'être en interaction avec d'autres enfants, De même, si à l'école, on donne uniquement des informations de l'ordre du comportement de l'enfant (« il a été gentil » ; « j'ai dû le rappeler à l'ordre car il bavarde tout le temps »), les parents peuvent en déduire que c'est uniquement le comportement de leur enfant qui est important à l'école et non d'autres choses comme par exemple les apprentissages. Si l'on donne systématiquement un retour sur les productions que l'enfant a réalisé lors de l'accueil extrascolaire, cela occulte les moments où il ou elle a observé, rêvé, s'est reposé-e.

Il n'y a pas de hiérarchie en soi entre les informations. Mais chacun-e est davantage sensible à l'une ou l'autre, en fonction de l'âge de l'enfant, des circonstances, etc. Il est donc important de demander aux parents, de manière régulière, ce qu'ils et elles ont envie de savoir, quelles informations ont du sens pour eux et elles, et de les encourager à poser des questions sur ce qui les intéresse.

« Je jure de dire la vérité, rien que la vérité, toute la vérité »

Souvent les professionnel-le-s pensent qu'il faut tout dire aux parents, ne rien leur cacher de ce qui concerne leur enfant. Cela part d'une intention louable, de transparence envers les premier-e-s éducateur-ric-e-s de l'enfant. Mais c'est un leurre. On ne peut jamais TOUT dire. Si l'on devait raconter tout ce qui se passe dans une journée, cela prendrait une journée. Donc, immanquablement, les informations sont sélectionnées. Qu'est-ce qui nous fait retenir tel événement ? Pourquoi jugeons-nous que telle information est essentielle ? Et quelles vont être les conséquences de notre sélection ?

2 Découvrez le témoignage complet de Samira Ajouaou de la halte-accueil la Bobine dans l'ouvrage « Par monts et par vaux sur les chemins de l'inclusion », téléchargeable sur <http://www.riepp.be/spip.php?article189>

« Des paroles qui blessent »

Certains parents reçoivent tous les jours une information négative concernant leur enfant (que ce soit à la crèche, à l'école ou dans le lieu ATL) : « il a embêté les autres », « il a pleuré toute la journée », « il a encore fait des bêtises » etc.

Cela peut avoir diverses conséquences, souvent dommageables pour la relation de confiance entre les parents et les professionnel-le-s.

- Donner le même message de façon répétitive aux familles peut être compris par celles-ci comme une remise en cause de leur façon d'éduquer leur enfant et comme une façon de leur demander à elles (qui ne sont généralement pas présentes dans le lieu d'accueil et d'éducation quand leur enfant manifeste le comportement en cause) de régler le problème. C'est en quelque sorte comme si on demandait aux parents de téléguider leur enfant à distance. Mais que peuvent faire les parents ? À l'école par exemple, « *Les familles n'ont aucun moyen d'agir, si ce n'est tenter l'impossible, à savoir contrôler à distance la conduite de leurs enfants en prônant la soumission inconditionnelle aux normes scolaires (sois sage, obéis, travaille!)* » (Bonfond et Mouraux, 2011, p.15).
- De plus, ces parents finissent par ne plus pouvoir entendre ce discours. Souvent, ils et elles vont avoir des stratégies d'évitement du contact avec le ou la professionnel-le : ce sont ces parents-là qui vont appeler leur enfant de loin, pour qu'il ou elle les rejoigne, qui seront toujours pressé-e-s et n'auront pas le temps d'écouter le ou la professionnel-le.

Conséquence plus grave encore : ce discours négatif répétitif laisse des traces sur la relation du parent avec son enfant. Il est probable que tous les matins, ces parents disent « aujourd'hui, sois sage, n'embête pas les autres », chaque matin commence par du stress et rappelle à l'enfant la façon dont il ou elle a l'habitude de se comporter. Or, l'enfant est une éponge, un miroir : il ou elle se comporte comme l'adulte pense qu'il ou elle va se comporter. Une fois qu'un-e enfant est étiqueté-e comme difficile, il lui est bien difficile de se comporter autrement.

Cela vaut-il la peine de dire chaque jour aux parents que leur enfant n'a fait « comme d'habitude » que des bêtises, qu'il ou elle a embêté les autres, qu'il ou elle a pleuré toute la journée, etc ? Bien sûr, il faut le dire quand c'est inhabituel. Si un-e enfant, qui s'entend toujours bien avec les autres, se montre un jour agressif-ve de façon « anormale » (pour lui), il faut en parler car cela peut être un symptôme de quelque chose (par exemple, il va tomber malade). En revanche, quand un enfant a, de manière répétitive, un comportement qui pose problème dans le lieu d'éducation et d'accueil, il vaut mieux prendre le temps de l'observer pour comprendre ce qui se passe. Peut-être que le problème est lié à ce qui se passe dans le lieu, par exemple des phénomènes de groupe entre les enfants, des transitions entre les différents moments qui génèrent chez cet-te enfant de l'anxiété qu'il ou elle compense par un comportement inapproprié, etc, et non pas au tempérament de l'enfant ou à sa mauvaise éducation par des « parents qui lui passent tout ».

Il reste important d'en parler aux parents. Non pas en leur déversant tous les soirs un discours dont ils ou elles ne peuvent rien faire, mais plutôt en mettant en place les conditions pour discuter sereinement avec eux et elles de leur enfant et en les considérant comme des partenaires. Les

parents sont en effet les expert·e·s de leur propre enfant et ils·elles ont peut-être des pistes pour améliorer la situation.

« Parler de la pluie et du beau temps »

Pour créer du lien avec les parents et permettre à la confiance de s'installer, il peut être utile de parler avec elles et eux de sujets anodins, qui ne mettent personne en danger dans son identité ou ses compétences de parent ou de professionnel·le. Parler de tout et de rien (par exemple, de la météo, des embouteillages, du retard des bus et des trains, des résultats du foot ou du tennis, ...) permet d'installer un climat propice au développement de relations sereines. Il s'agit de papoter pour le plaisir d'échanger et pour faire du lien... mais pas pour vérifier ce qu'il y a dans la tête du parent et voir si on est du même avis ou pas. C'est l'échange et la création d'un lien avec le parent qui justifie le « papotage professionnel ».

Il y a au moins trois effets positifs au « papotage professionnel » :

- Cela permet d'instaurer la confiance, en évoquant des sujets anodins qui ne mettent personne en danger. En effet, il est essentiel de développer une relation de confiance avant de poser des questions relevant davantage de l'intimité de la famille, telles que des questions sur les habitudes de l'enfant, qui sont importantes à connaître pour bien accueillir celui-ci ou celle-ci, mais pourraient être vécues comme une remise en question des pratiques familiales. Parler de tout et de rien peut être un moyen de créer un climat où chacun·e se sent à l'aise, avant d'aborder des questions qui concernent l'enfant. Cela permettra plus facilement aux parents de comprendre que les questions concernant l'enfant sont posées parce que le ou la professionnel·le en a besoin pour bien faire son travail et non pour juger ou évaluer les compétences des parents.
- On montre au parent (et à l'enfant qui est témoin de l'échange) qu'on le prend pour un·e interlocuteur·rice valable, qu'on s'intéresse à ce qu'il ou elle pense.
- Cela permet aux enfants d'être témoins de ces échanges. Les enfants observent que les différent·e·s adultes qui les prennent en charge peuvent dialoguer, échanger, partager des émotions (par exemple, la joie - ou la déception- devant les résultats sportifs, l'indignation par rapport aux retards des trains, ...). Cela leur permettra plus facilement de faire confiance au ou à la professionnel·le qui les prendra en charge, de construire des ponts entre ce qu'ils et elles vivent à la maison et dans le lieu d'accueil.

Bien sûr, parler de tout et de rien n'est pas toujours centré sur les besoins des enfants et des parents. Par exemple, si on le fait parce qu'on a besoin de parler à un·e adulte après une journée passée auprès d'enfants, parce qu'on cherche des idées pour le week-end prochain, alors on cherche à répondre à nos besoins personnels. Ce n'est pas forcément un problème, mais il faut en être conscient·e.

De plus, il ne faut jamais perdre de vue que l'accueil des enfants prime. Le papotage ne doit pas interférer avec la vigilance nécessaire aux enfants.

« Dire ses quatre vérités »

Parfois, des situations posent problème aux professionnel·le·s. Ce sont souvent des situations dont il est extrêmement difficile de parler avec les parents. Et pourtant c'est essentiel. À cet égard, la situation de l'enfant (ou du parent ou du collègue) qui sent mauvais est emblématique, et mérite qu'on s'y arrête un peu pour comprendre ce qui est en jeu. Quand un enfant sent mauvais à la crèche / à l'école / dans le service ATL, à tel point que c'est incommodant pour les professionnel·le·s qui l'accueillent, cela représente un véritable problème pour ceux et celles-ci.

Le problème est lié à l'accueil que l'on peut faire à cet enfant. Comment surmonter son dégoût ? Cela interroge aussi la place de l'enfant dans le groupe : comment réagissent les autres enfants ? Il y a les questions de santé : cet·te enfant ne risque-t-il ou elle pas de tomber malade, d'attraper des parasites ou des mycoses s'il ou elle n'est pas assez souvent lavé·e ?

Le risque aussi est de juger la famille, d'avoir un a priori négatif vis-à-vis des parents.

Les odeurs corporelles gênantes sont un sujet embarrassant et souvent on essaie d'éviter d'en parler à la personne concernée. Il peut y avoir des sous-entendus, des grimaces dans le dos des personnes, des messages implicites. Quand il s'agit d'un bébé, les professionnel·le·s trouvent des stratégies qui règlent le problème à court terme. Par exemple, donner un bain à l'enfant à la crèche sous prétexte qu'il ou elle est mouillé·e ou qu'il ou elle a renversé sa soupe. Laver l'enfant permet de se mettre dans les conditions permettant de bien l'accueillir, de pouvoir le ou la porter, le ou la câliner comme un·e autre, sans être dégoûté·e par son odeur. Mais cette solution ne règle rien à long terme, et les parents peuvent se sentir disqualifié·e·s.

Il est nécessaire de dépasser ses craintes et de parler du problème à la personne concernée (ou aux parents quand il s'agit de jeunes enfants). Il est important de le faire avec respect, de la façon la plus ouverte possible en ne jugeant pas la personne, éventuellement en parlant de sa gêne à aborder ce sujet, et en gardant à l'esprit qu'il y a des tas de raisons qui peuvent expliquer les mauvaises odeurs :

- certaines maladies ou certains traitements médicamenteux engendrent des mauvaises odeurs,
- les parents ont peut-être une autre conception que nous de la propreté et de l'hygiène,
- l'enfant est propre mais sent mauvais car son domicile sent mauvais (odeurs d'humidité, de moisissures, d'égouts, de tabac, de chien, ...),
- la famille n'a pas de salle de bain, d'eau chaude ou de chauffage,
- il s'agit d'une mesure de protection contre le mauvais œil : plus l'enfant semble repoussant·e et moins il ou elle attirera le mauvais œil.

Il est important de formuler les choses de manière à laisser la porte ouverte à ce que l'autre a à dire. Par exemple : *« Voilà, je suis mal à l'aise de devoir aborder cette question, mais cela me préoccupe : j'ai constaté que x ne sent pas bon et cela me pose problème car je voudrais le prendre*

*et le câliner comme les autres, mais je suis gêné-e par son odeur. Que se passe-t-il ? Qu'est-ce qu'on peut faire ensemble pour remédier à cette situation ? ».*³

En parler, c'est faire preuve de respect envers les personnes concernées : cela veut dire qu'elles ne nous sont pas indifférentes, qu'on se soucie d'elles, qu'on les a vues, qu'elles existent. C'est important que ce soit la personne avec qui le lien de confiance le plus solide a été établi qui le dise et pas quelqu'un d'extérieur, ou de peu connu.

Dans tous les cas, il ne faut pas se précipiter : il faut d'abord vérifier si le problème est répétitif et bien se préparer à parler à la personne.

Les paroles s'envolent ?

La plupart d'entre nous gardons en mémoire des paroles blessantes ou au contraire des propos bienveillants. Les paroles ne s'envolent pas, elles restent en nous et nous aident à avancer dans la vie ou nous font de petites cicatrices. Les paroles que l'on prononce ne sont pas sans effet. Il est donc important de prendre le temps de réfléchir, en équipe, au poids des mots que l'on dit aux enfants et aux familles.

La situation de pandémie et les mesures sanitaires qui l'accompagnent ne facilitent pas la communication : comment faire lien avec des parents qui ne rentrent plus ou très peu et très rapidement dans les lieux d'accueil et d'éducation ? Comment décoder en finesse le non verbal quand les protagonistes sont masqué-e-s ? Le texte « Les liens entre les familles et les professionnel-le-s de l'accueil et de l'éducation des jeunes enfants » de Hélène Detroz (<http://www.riepp.be/spip.php?article181>) est utile pour développer cette réflexion. Une autre question associée est celle de la confidentialité (voir notamment les travaux de Claire Meerseman dans les références ci-dessous) et des informations qui sont réellement utiles pour bien accueillir un enfant. Ceci fera l'objet d'une prochaine analyse.

Références

Alchimie. (2001). Recueil de repères éthiques pour l'implication des parents et l'ouverture à tous, ACEPP, Paris.

Berceuse pour Hamza. (2003). Un service d'accueil de l'enfance, un espace de rencontre, DVD, DECET.

Bonnefond, A. et Mouraux, D. (2011). *À l'école des familles populaires. Pour se comprendre et apprendre*, ChanGements pour l'égalité, Éditions Couleur livres, Charleroi.

Detroz, H. (2020), Les liens entre les familles et les professionnel-le-s de l'accueil et de l'éducation des jeunes enfants à l'épreuve du confinement, *Analyse n°1/2020 du RIEPP*. URL : <http://www.riepp.be/spip.php?article181>

3 Voir également le témoignage d'une puéricultrice, dans l'ouvrage « Par monts et par vaux sur les chemins de l'inclusion », pp. 67-68, téléchargeable sur <http://www.riepp.be/spip.php?article189>

Dusart, AF., Mottint, J. & Wagener, M. (éds). (2020). *Par monts et par vaux sur les chemins de l'inclusion. Réflexions, récits d'expériences, témoignages et textes de référence pour un accueil de qualité pour chaque enfant et chaque famille*, RIEPP, Bruxelles-Louvain-la-Neuve, 2020. URL : <http://www.riepp.be/spip.php?article189>

Meersseman, Cl. (2011). La confidentialité, ciment de la relation d'aide : la personne au centre de la rencontre, in Barthélemy, E., Meersseman, Cl. & Servais J-F. (2011). Confidentialité et secret professionnel : enjeux pour une société démocratique, Temps d'arrêt, YAPAKA. URL : https://www.yapaka.be/sites/yapaka.be/files/ta_confidentialite_11-web.pdf#overlay-context=professionnels/livre/confidentialite-et-secret-professionnel-nouvelle

Mottint, J. (2013). « Savoir ou ne pas savoir ? La question sensible des informations dans le travail socioéducatif », *Analyse n°3/2013 du RIEPP*. URL : <http://www.riepp.be/spip.php?article96>

Mottint, J. (2013). « Dire ou ne pas dire ? Une question sensible dans le travail socio-éducatif », *Analyse n°4/2013 du RIEPP*.

Tout dans ce texte peut être cité ou mentionné librement, à condition d'en citer la source de la façon suivante :

Mottint, J. (2021). « Dire quoi, comment, quand, à qui ? La question de la communication entre parents et professionnel-le-s dans le secteur de l'éducation et de l'accueil des enfants », *Analyse n°1/2021 du RIEPP*.

Avec le soutien de la Cocof dans le cadre du programme de l'Observatoire de l'enfant, et avec le soutien de la province du Brabant wallon.



RIEPP asbl - Réseau des Initiatives Enfants-Parents-Professionnel-le-s
avenue de l'Espinette, 2A - 1348 Louvain-la-Neuve rue Antoine Nys, 80 - 1070 Bruxelles Belgique
contact@riepp.be www.riepp.be tél. & fax +32 (0)10 86 18 00
Triodos 523-0803200-18 CBC 732-0174267-09 n° entreprise 0810.791.326

