

## La communication avec les parents

### Contexte

Les professionnels de la petite enfance œuvrent activement au bien-être de l'enfant. Cette mission implique leur engagement dans une relation de collaboration avec les parents, condition de la qualité du service rendu.

Au cœur de cette relation triangulaire, professionnels/parents/enfants, la communication (sa forme et son contenu) constitue un enjeu majeur. En effet, c'est bien sur elle et sur sa qualité que se construit et se développe la mission éducative.

Aller à la rencontre des parents, c'est chercher à les connaître, à comprendre leurs valeurs éducatives et leurs besoins. Au-delà de la volonté et des compétences des professionnels à s'investir dans la communication avec les parents, des conditions organisationnelles doivent exister pour rendre possible la rencontre. Un projet clair et la mise en place de conditions favorables à la rencontre parents-professionnels ne suffisent pas, il faut aussi veiller à la qualité de la communication.

### Le temps et la place des échanges

L'accueil se définit aussi par le temps que l'on passe avec les parents. Cet instant est à privilégier car il est porteur d'une multitude d'informations, de questionnements, d'angoisses de la part de ces derniers. Il faut alors pouvoir se donner les moyens d'être à l'écoute, d'entendre ce qui est dit mais aussi ce qui est moins audible.

Le professionnel a donc pour fonction de favoriser les échanges et l'écoute dans un souci d'équité afin de donner une place au parent. Sa fonction réside dans la mise en place sur le terrain d'espaces de paroles formels et informels. Car le fait de laisser son enfant pour une journée entière à d'autres adultes qui assureront sa prise en charge et une partie de son éducation, peut être vécu par les parents comme une difficulté.

A ces parents, comme aux parents simplement soucieux du bon développement de leurs enfants, il est important de pouvoir transmettre ce que leur enfant a vécu pendant la journée.

Ce moment de transmission permet l'appropriation par les parents du temps que l'enfant a passé au sein de la structure d'accueil.

Il facilite aussi l'intégration des parents dans la vie du lieu d'accueil, car il est important de rappeler que les différents professionnels ne sont pas là pour suppléer les parents dans l'éducation de leur enfant. Le but de l'accueil des parents est bien de valoriser la notion de « co-éducation ».

### Contacts

Référente administrative : Marylise Capdevielle – 04 67 07 80 69 - [marylise.capdevielle@irtsmontpellier.fr](mailto:marylise.capdevielle@irtsmontpellier.fr)

Responsable formation continue petite enfance, Référente pédagogique : Malika Lecler - [malika.lecler@irtsmontpellier.fr](mailto:malika.lecler@irtsmontpellier.fr)

Référente Perpignan : Valérie Bodard – [valerie.bodard@irtsp Perpignan.fr](mailto:valerie.bodard@irtsp Perpignan.fr)

IRTS Montpellier – 1011 rue du Pont de Lavérune. CS 70022. 34077 Montpellier cedex 3

*Quelle place accorde-t-on aux échanges avec les parents ? repère-t-on les enjeux liés à l'accueil des parents ?*

*Comment est évaluée la compétence de chacun à communiquer avec eux et quelles sont les modalités d'accompagnement des professionnels à cet égard ?*

*Comment écouter, entendre, parler, répondre ? Quels outils élaborer pour favoriser une véritable prise en compte des demandes explicites et/ou implicites des uns et des autres ?*

## **Comment communiquer ?**

Parce qu'en fonction de la place et de l'expérience de chacun, les mêmes mots peuvent recouvrir des réalités différentes. Il est nécessaire d'appréhender les composantes de la communication avec les parents à propos de leur enfant. Or il arrive que des jugements de valeurs, des paroles blessantes, des à priori soient exprimés, moments brefs qui mettent en « situation d'insécurité » : certaines attitudes ou paroles de professionnels ou de parents peuvent, par méconnaissance ou négligence, sans qu'il y ait intention de nuire, se révéler inappropriées, blessantes ou désobligeantes portant ainsi atteinte au respect des autres.

*Comment s'accorder sur les mots dans la relation parents professionnels afin de parler de la même chose lorsque l'enjeu de la discussion est l'enfant ? Les paroles peuvent être fertiles, structurantes, mais aussi maladroitement absentes, dangereuses, quelque fois nos mots font mal, ils vont trop loin... On n'aurait pas voulu dire cela, ou pas comme ça... Comment se fait-il qu'il soit parfois si difficile de trouver les bons mots ?*

*Comment mettre nos ressentis, celles des adultes et celles des enfants, en mots ?*

## **Comment traduire l'intérêt que nous portons à l'enfant ?**

Parents et professionnels partagent un intérêt pour l'enfant, s'inscrivant ainsi dans un « triangle » relationnel qui constitue le cœur de la communication et de la collaboration avec le parent et il importe que cet intérêt se traduise dans la manière dont on parle de l'enfant à ses parents.

*Comment vais-je je m'y prendre pour communiquer aux parents mon intérêt pour leur enfant et témoigner de ma relation avec lui ?*

## **De quel type de communication s'agit-il ?**

Chaque parent est porteur d'un projet éducatif pour son enfant qui s'exprime légitimement par le besoin qu'il éprouve de se faire une idée de ce que vit son enfant, alors qu'il est séparé de lui.

Les interventions qui le valorisent dans son rôle de premier éducateur ont un impact sur son estime de soi et sur celle de son enfant. En connaissant mieux chaque parent, le

## **Contacts**

Référente administrative : Marylise Capdevielle – 04 67 07 80 69 - [marylise.capdevielle@irtsmontpellier.fr](mailto:marylise.capdevielle@irtsmontpellier.fr)

Responsable formation continue petite enfance, Référente pédagogique : Malika Lecler - [malika.lecler@irtsmontpellier.fr](mailto:malika.lecler@irtsmontpellier.fr)

Référente Perpignan : Valérie Bodard – [valerie.bodard@irtsp Perpignan.fr](mailto:valerie.bodard@irtsp Perpignan.fr)

IRTS Montpellier – 1011 rue du Pont de Lavérune. CS 70022. 34077 Montpellier cedex 3

professionnel peut communiquer des « petits riens » du quotidien et des observations qui alimentent la perception qu'ont les parents de leur enfant.

La transmission d'informations est alors une « porte d'entrée » avec les parents, une façon de débiter et d'alimenter le dialogue. On peut ainsi dépasser progressivement la simple transmission d'informations et s'engager dans un processus de véritable collaboration avec les parents.

Le type de communication privilégié par le lieu d'accueil nous renseigne sur la nature de la relation parents-professionnels et sur la valeur qu'on lui accorde.

- S'agit-il d'Informer ?

Diffuser des informations, porter à la connaissance, mettre au courant. Dans cette stratégie, l'information circule principalement dans un sens et peut constituer une fin en soi. Dans l'accueil des parents, l'information doit cependant avant tout servir à initier la communication et la collaboration.

- S'agit-il de communiquer ?

Transmettre, partager à quelqu'un une émotion, une information, être en relation, donc en rapport mutuel. Dans la véritable communication, la perspective est bidirectionnelle, chaque interlocuteur remplissant les deux rôles d'émetteur et de récepteur. Cette communication permet la mise en commun d'informations autour de l'enfant.

- S'agit-il de collaborer ?

Travailler de concert avec d'autres dans un but commun c'est créer une alliance pour réaliser une même entreprise. La place faite aux parents et la capacité d'établir une réelle collaboration avec eux dépendent de la qualité d'accueil des professionnels, de la compréhension de leur rôle, de leurs compétences et des moyens qui leur sont donnés pour réfléchir à ces questions et les intégrer au projet éducatif.

### **Les limites de la posture professionnelle :**

Parfois détenteurs d'informations délicates, les professionnels se questionnent sur ce qu'ils doivent faire, et à qui s'adresser. Ce thème proposé aux professionnels, par l'IRTS, constitue une invitation à accorder davantage d'importance à la communication suscitée par l'intérêt partagé porté à un enfant, dont la qualité est déterminante au bien être de ce dernier.

### **Durée :**

Une ou deux journées (7h ou 14h)

### **Intervenant :**

Formateur petite enfance.

### **Contacts**

Référente administrative : Marylise Capdevielle – 04 67 07 80 69 - [marylise.capdevielle@irtsmontpellier.fr](mailto:marylise.capdevielle@irtsmontpellier.fr)

Responsable formation continue petite enfance, Référente pédagogique : Malika Lecler - [malika.lecler@irtsmontpellier.fr](mailto:malika.lecler@irtsmontpellier.fr)

Référente Perpignan : Valérie Bodard – [valerie.bodard@irtsp Perpignan.fr](mailto:valerie.bodard@irtsp Perpignan.fr)

IRTS Montpellier – 1011 rue du Pont de Lavérune. CS 70022. 34077 Montpellier cedex 3