

BÂTIR UNE RELATION AVEC LES PARENTS POUR SES EFFETS BÉNÉFIQUES SUR L'ENFANT

Les professionnelles de la petite enfance s'engagent activement dans la recherche du bien-être de l'enfant. Cette mission de « bienveillance » implique qu'elles s'engagent aussi dans une relation de collaboration avec ses parents. Elles le font avec la conviction profonde que la qualité de ce qu'elles offrent à l'enfant dépend aussi de l'implication et de la présence du parent dans le triangle de la relation éducative.

Pour que soient possibles la communication et la collaboration, il n'existe pas de formule magique : il faut aller vers chacun des parents, les accueillir et prendre le temps d'entrer en relation. Ce thème de la communication avec les parents est une invitation à accorder davantage d'importance à ces « rencontres », suscitées par l'intérêt partagé porté à un enfant et dont la qualité est déterminante pour celui-ci.

Comment communiquer de manière à soutenir l'action des adultes qui accompagnent l'enfant? Comment améliorer la qualité de nos interactions avec les parents et dépasser la simple transmission d'informations? Comment nos organisations peuvent-elles soutenir la communication et la collaboration éducative avec les parents?

Bonne route au cœur de vos pratiques!



ET SI ON CHANGEAIT DE PAIRE DE LUNETTES?

[Nadine] Une chance que je finis tard aujourd'hui... D'habitude, j'arrive à écrire un mot personnalisé pour tous mes enfants, mais là, je n'ai pas eu le temps.

[Judith] Mais pourtant, avec les symboles et les « bonhommes sourire », ça va vite et c'est clair. Le parent comprend d'un coup d'œil comment ça s'est passé pour son enfant. C'est efficace!

[Nadine] Qu'est-ce qui te fait dire que c'est efficace? Parce que moi, la première fois que j'ai vu le petit bonhomme avec une bouche droite sans expression dans le cahier de communication de ma fille, ça m'a fait tout un choc! J'ai pensé que ma fille n'avait pas intéressé son éducatrice, peut-être même qu'elle l'avait dérangée... Tu sais, quand ça concerne ton enfant, ce n'est pas la même chose qui se joue à l'intérieur; y a tout un mélange d'émotions!

[Judith] Sais-tu Nadine, j'avais jamais vu ça comme ça....

SUJETS ABORDÉS

Quel sens donner à la communication avec les parents?

Informé... pour communiquer avec les parents

Un questionnaire fondamental

Des choix organisationnels pour soutenir la rencontre parents-professionnelle

Ce qu'en dit le Programme éducatif

Des INGRÉDIENTS-CLÉS



ÉLABORÉ À PARTIR DE

Thématique

Application du Programme éducatif

Sous-thématique

Communication avec les parents

Matériaux

169 grilles de recension

17 fiches de suivi de communautés de pratique

Régions contributrices

Abitibi-Témiscamingue et Nord-du-Québec

Cantons de l'Est

Est du Québec

Lanaudière

Mauricie et Centre-du-Québec

Outaouais

Analyse

Printemps 2008

POUR MIEUX ACCUEILLIR ET ACCOMPAGNER L'ENFANT :

DONNER DU SENS À LA COMMUNICATION ENTRE LES PARENTS ET LES PROFESSIONNELLES DE LA PETITE ENFANCE

Accueillir et considérer l'unicité

Chaque parent est différent. La reconnaissance de son unicité et la prise en compte de sa réalité permettent au parent de mieux prendre sa place auprès de son enfant et dans la dynamique parent-enfant-professionnelle. Un accueil de qualité nécessite une grande capacité d'écoute et une ouverture des professionnelles à varier et adapter leurs outils et stratégies de communication.

Comment je m'y prends pour éviter de valoriser un modèle familial en particulier? Comment je m'assure de ne pas dévaloriser les familles dites « en difficulté » ?

Reconnaître les parents dans leur rôle de premier éducateur

Chaque parent est porteur d'un projet éducatif pour son enfant. L'absence de jugement et des 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, l'éducatrice peut communiquer des « petits riens » du quotidien et des observations qui alimentent la perception qu'ont les parents de leur enfant.

Comment je m'y prends pour protéger et soutenir l'estime de soi du parent lorsque je communique avec lui au sujet de son enfant? Comment je parle à l'enfant de ses parents?

Traduire l'intérêt que nous portons à l'enfant

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

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

ANALYSE DE LA RECENSION

Des outils, projets et pratiques recensés puis analysés, discutés en communautés de pratique, par l'équipe de projet et au sein de l'équipe scientifique.

ENJEU 1 Informer... pour communiquer avec les parents

L'analyse du matériel recensé a permis de constater la nette prédominance des outils et moyens pour « informer » les parents. Cela témoigne de l'importance accordée au besoin qu'éprouve le parent de se faire une idée de ce que vit son enfant, alors qu'il est séparé de lui.

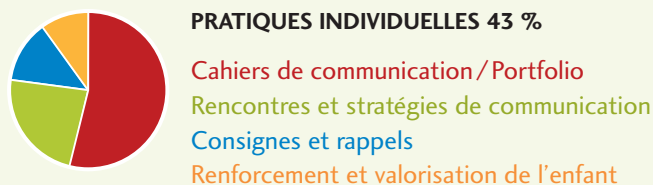
Mais l'information peut difficilement être une fin en soi! En communautés de pratique, des éducatrices ont parlé de la transmission d'informations comme de la « porte d'entrée » avec les parents, une façon d'initier et d'alimenter le dialogue. Une telle intention incite au partage d'observations diversifiées et à l'utilisation de questions ouvertes, afin d'enrichir la communication. On peut ainsi dépasser progressivement la simple transmission d'informations et s'engager dans un processus de véritable collaboration avec les parents.

ENJEU 2 Un questionnaire fondamental

L'analyse a permis de distinguer des pratiques de communication « individuelles » et « collectives » ainsi que d'établir des « grands classiques » : les cahiers de communication et les babillards. Très peu d'outils et de pratiques recensés, à peine 6 %, témoignent de projets impliquant une action conjointe de parents et de professionnelles.

On peut se féliciter de la présence d'une certaine diversité. Toutefois, il faut demeurer vigilants et éviter les pièges associés à la standardisation des outils et à une trop grande place faite à la communication « collective ». L'enjeu de la communication, c'est d'abord la « relation »; celui de la collaboration éducative, le « faire ensemble ».

Que pourrions-nous imaginer pour permettre aux parents et aux professionnelles de s'investir dans un projet ou une action, conjointement et pour l'enfant?



Des choix organisationnels pour soutenir la rencontre parents-professionnelle

Au-delà de la volonté et des compétences de la professionnelle à s'investir dans la communication avec les parents, des conditions organisationnelles doivent exister pour rendre possible la rencontre. Comment sont faits les choix entourant les horaires des éducatrices en début et fin de journée? Quelle place accorde-t-on aux rencontres avec les parents? Où sont discutés les enjeux liés à l'accueil des parents? Comment est évaluée la compétence à communiquer avec eux et quelles sont les modalités d'accompagnement des professionnelles à cet égard?

Aller à la rencontre des parents, c'est chercher à les connaître, à comprendre leurs valeurs éducatives et leurs besoins. L'analyse de la recension a permis de relever un certain nombre de pratiques qui soutiennent cette démarche : l'orientation donnée à certaines rencontres, des activités dans lesquelles les parents sont invités à partager, des sondages et différentes stratégies pour connaître l'enfant et sa famille, etc. Dans tous les cas, il

CE QU'EN DIT LE PROGRAMME ÉDUCATIF ACCUEILLIR LA PETITE ENFANCE...

« [...] les conversations avec les parents permettent au personnel éducateur ou aux RSG, de connaître et de saisir la réalité familiale de l'enfant [...] et d'adapter leurs interventions en fonction de l'évolution de l'enfant à la maison comme au service de garde. » p. 21

« Une place, c'est "l'espace qu'occupe ou que peut occuper une personne". Quel espace occupe le parent « dans la tête des professionnels? », dans le projet? Quel espace occupe-t-il dans les locaux, dans les échanges, dans le quotidien? »

s'agit de pratiques mobilisant l'ensemble du personnel et découlant de choix d'organisation. Par ailleurs, en communautés de pratique, les participantes ont mentionné que le fait d'affirmer la place du parent et de la famille dans le projet éducatif a un impact sur les décisions et choix organisationnels.

Un projet clair et la mise en place de conditions favorables à la rencontre parents-professionnelle ne suffisent pas; il faut encore assurer la qualité de la communication. Celle-ci, tout comme la cohérence des actions, sont la responsabilité des professionnelles et des organisations.

DES INGRÉDIENTS-CLÉS POUR UNE COMMUNICATION AVEC LES PARENTS DE QUALITÉ

Des ingrédients ont été identifiés, au fil de l'analyse des données de la recension et en interaction avec des savoirs scientifiques, comme étant des clés de qualité pour réfléchir, évaluer ou structurer la communication avec les parents :

- 1 Je place toujours l'enfant au cœur de mes échanges avec les parents
- 2 Je permets au parent de se faire une idée du vécu de son enfant au service de garde
- 3 Je communique aux parents mon intérêt pour leur enfant et témoigne de ma relation avec lui
- 4 Je varie et adapte en continu mes outils et stratégies de communication pour mieux répondre aux besoins des parents
- 5 Je n'exprime aucun jugement à l'égard des parents, y compris en leur absence, et préserve la confidentialité
- 6 Je soutiens le parent dans son estime et le valorise dans son rôle de premier éducateur

DES INGRÉDIENTS-CLÉS ORGANISATIONNELS

- 7 Nous énonçons clairement la place du parent dans notre projet éducatif et en faisons un critère dans nos choix d'organisation
- 8 Nous créons des occasions variées, formelles et informelles, afin de valoriser la place du parent et de favoriser sa participation à la vie du service de garde
- 9 Nous prenons le temps de réfléchir ensemble aux enjeux liés à la communication avec les parents et aux compétences, attitudes et outils à développer pour les résoudre



QUELQUES DÉFINITIONS...

La communication est essentielle à la collaboration avec les parents et concerne tout à la fois la mise en place, le développement, le maintien et l'ajustement constant de la relation, toujours autour de l'enfant. Le type de communication privilégié nous renseigne sur la nature de la relation parents-professionnelle et sur la valeur qu'on lui accorde.

Informer

Diffuser des informations, porter à la connaissance, mettre au courant. Donner à voir ce qui est « au-delà des sens » (ce qu'on a ni vu ni entendu directement), permettre à quelqu'un de se faire une idée. Dans cette stratégie, l'information circule principalement dans un sens (unidirectionnel) 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.

Communiquer

Transmettre, partager à quelqu'un une émotion, une information. Être relié par un passage, une ouverture; 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. En service de garde, cette communication permet la mise en commun d'informations autour de l'enfant. Communiquer dans la relation parents-professionnelle, c'est aussi une question d'identité et de valorisation, de la place, du rôle et de l'action de chacun.

Collaborer

Travailler de concert avec d'autres dans un but commun; 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 professionnelles, 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.

DES RÉFÉRENCES POUR POURSUIVRE LA RÉFLEXION

- 1 Blanc, M.C. et Bonnabesse, M.L., « L'évolution de la place des parents dans les établissements d'accueil et jeunes enfants », *Spirale*, 2008/4, no 48, p. 115 à 129.
- 2 Bosse-Platière, Suzon, *Accueillir les parents de jeunes enfants : un soutien à la parentalité*, érès, 2006 (2004), 224 p.
- 3 Cantin, G., « Un cadre de référence pour les relations parents éducatrices en services de garde éducatifs : l'approche centrée sur la famille », in Bigras, N. et Cantin, G., *Les services de garde éducatifs à la petite enfance du Québec*, Presses de l'Université du Québec, 2008, p. 43 à 58.
- 4 Coutu, S., Laviguer S., Dubeau D., Beaudoin M., « La collaboration famille-milieu de garde : ce que nous apprend la recherche », *Revue Éducation et Francophonie*, volume XXXIII : 2, automne 2005, p 85 à 111.

GROUPE D'ANALYSE PRÉLIMINAIRE

Dominique Gill (Regroupement des CPE des Cantons de l'Est)
Ginette Hébert (coordination AQCPE)
Nathalie Hébert (Regroupement des CPE Mauricie-Centre du Québec)
Geneviève Issalys (coordination AQCPE)
Caroline Milhomme (Regroupement des CPE des régions de Québec et de Chaudière-Appalaches)
Valérie Rancourt (Regroupement des CPE de l'Abitibi-Témiscamingue)
Francine Tellier (Association régionale des CPE de Lanaudière)
Anne Villeneuve (Association des CPE de l'Outaouais)

MEMBRES CONTRIBUTEURS DE L'ÉQUIPE SCIENTIFIQUE

Nathalie Bigras (UQAM)
Gilles Cantin (UQAM)
Loriana Giuliani (CASIOPE)
Suzanne Gravel (Cégep de Jonquière)
Nicole Malenfant (Collège Édouard-Montpetit)



LE PROJET ODYSSEE

Le projet Odyssee est une vaste entreprise de mobilisation et d'expérimentation scientifique dont la visée est l'enrichissement des pratiques en petite enfance. Le leadership dans ce projet est assumé par l'AQCPE et le projet est déployé et animé par les regroupements régionaux de CPE.

Concrètement, le projet Odyssee contribue à l'atteinte de six cibles :

- 1 Accroître la mise en commun de nos pratiques, connaissances et expertises
- 2 Adopter une pratique réflexive et évaluative à l'égard de nos pratiques
- 3 Interagir avec le monde de la recherche et avec les savoirs scientifiques
- 4 Établir des consensus autour de référentiels communs et sur des standards de qualité
- 5 Renouveler nos modes de développement professionnel et d'accompagnement
- 6 Conserver des traces de nos pratiques et de nos actions pour une meilleure gestion des savoirs