



Textes de références:

Programme éducatif « Accueillir la petite enfance » MFA

Projet Odysée, feuillet petit guide pour prendre la route (la communication avec les parents) AQCPE

De l'estime de soi vers l'autonomie, Sylvie Provencher

Formation Brio 2

L'enfant au cœur de nos actions , Denise Briceault

Formation : Les mots pour le dire de Sylvie Bourcier

Un guide pour la responsable de service de garde, Lee Dunster

Capsule soutien CPE-BC Magimuse

Interaction (volume. 7, no 4), la revue de la Fédération canadienne des services de garde à l'enfance



Partenariat parent et RSG

Quand ça ne tourne pas rond



L'approche écologique



Le programme éducatif « accueillir la petite enfance » nous parle de l'approche écologique. Cette approche aborde l'importance de tenir compte bien sûr de l'enfant, de ce qu'il est, mais aussi du milieu de vie de ce dernier et des individus qui le côtoient de près ou de loin.

Nous nous devons donc de tenir compte de tous ces aspects afin d'adapter nos interventions, nos échanges avec les parents. Et ce toujours dans le but de soutenir l'enfant dans son développement. Par exemple, un enfant unique apprend davantage à partager ses jouets en service de garde qu'à la maison. Un enfant qui vit dans un logement au premier étage peut être restreint dans son désir de bouger et pourrait décharger cette énergie au service de garde. Un enfant dont les parents se séparent aura à coup sûr un comportement différent. Un enfant qui doit se faire réveiller le matin pour venir au service de garde risque d'être irritable, il n'aura probablement pas beaucoup déjeuner et aura sans doute grand appétit à la collation, etc.

Lorsque l'on tient compte de ces aspects, on ajuste assurément notre façon d'intervenir et notre façon d'aborder le sujet avec les parents.

D'où l'importance d'établir dès le départ un lien de confiance avec les parents, afin de créer un partenariat gagnant pour tous.



Autres idées géniales...

A series of seven vertical lines, resembling a spiral notebook binding, followed by several horizontal lines for writing.



Préparez vous à en discuter avec les parents

La première étape est de recueillir les renseignements à l'aide d'**observations concrètes** afin de dresser un portrait complet de l'enfant. L'observation doit être faite dans tous les moments de vie et **décrire ce qui se passe** avant l'émission du comportement, la nature du comportement (fréquence, durée et intensité), ainsi que ce qui survient après le comportement. **L'objectif est d'identifier les besoins de l'enfant.**

Vous pourrez alors **communiquer aux parents votre perception des besoins de l'enfant et échanger sur leur propre perception et sur les moyens pour y répondre.**

Abordez le parent avec soins.

Pour lui, son enfant est le cœur de sa vie.

Le rôle de l'éducatrice est de sensibiliser et non de convaincre.

L'éducatrice et le parent ont la responsabilité d'accompagner l'enfant qui grandit.
L'éducatrice exerce son rôle de façon passagère, son implication émotive ne se compare pas à celle du parent.
Il est contreproductif d'accabler le parent de reproches ou de s'acharner sur lui.
Le parent est un partenaire. C'est -à-dire qu'il possède des compétences éducatives et surtout une connaissance intuitive profonde de son enfant.

Un parent n'est jamais indifférent aux messages qu'il reçoit au sujet de son enfant. Certaines éducatrices ressentent l'absence de collaboration parentale comme un désaveu quant à leurs compétences professionnelles. Il n'en est rien. Bien que le parent réagisse parfois par la colère ou la passivité, il faut comprendre qu'il éprouve de grandes difficultés à accepter que son enfant manifeste des besoins particuliers.

Si vous reconnaissez et valorisez l'apport du parent, il sera motivé et désireux de s'impliquer au plan de soutien au développement.

Si, par contre, vous agissez comme experte, il vous remettra le problème puisque vous signifiez que vous êtes la « connaisseuse ».

L'approche « devin » est aussi à bannir, évitez les prédictions du style : si vous ne faites rien il sera...
il faut se centrer sur ce que vit **présentement** l'enfant.

Le parent sera sensible au fait que le comportement de son enfant nuit à son bonheur dans le groupe.



L'importance du triangle de la communication
Lorsque vous parlez de l'enfant à son parent, il est important de tenir compte de la présence de l'enfant. **Il entend ce que l'on dit de lui, le positif comme le négatif et il est important qu'il puisse faire partie de la conversation qui le concerne.**
Peut-être fera-t-il partie de la solution si il y en a une à trouver ?

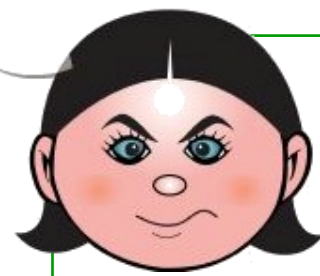


Parlez aux parents à tous les jours.
Ce qui veut dire les bons coups comme les moins bons!
Sachez que pour un parent, il n'y a rien de pire que de ne pas avoir de nouvelle (ou très peu au quotidien) et d'être tout à coup acculé au pied du mur par des compte-rendu de fin de journée d'une RSG qui se dit « à bout » du comportement de son enfant! S'il n'en n'a jamais eu vent, il n'a pas pu vous aider à améliorer la situation. Il peut aussi se poser des questions sur l'efficacité de vos interventions et votre intention réelle.

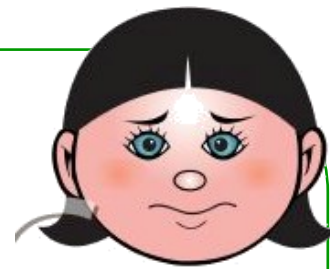
Dans les pages qui suivent nous verrons ce qui peut amener à ce que ça ne tourne pas rond avec les parents.

Nous vous proposerons également des attitudes à avoir et d'autre à éviter si vous désirez avoir la collaboration des parents et ce, pour le développement harmonieux de l'enfant.





Qu'est-ce qui peut faire que ça ne tourne pas rond?

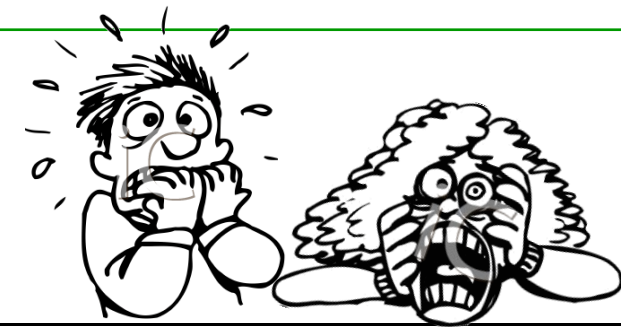


Les irritants

De part et d'autre, parents et RSG peuvent avoir certains irritants l'un vis-à-vis l'autre. Si ils ne sont pas exprimés ou éclaircis ils risquent de créer des conflits. En voici quelques uns et pour chacun, il y a une solution, il suffit de s'y pencher.

Du côté de la RSG	Du côté des parents
<ul style="list-style-type: none"> Les parents ne fournissent pas le matériel (vêtement, médicament, couche) Je dois répéter mes heures d'ouverture et de fermeture 	<ul style="list-style-type: none"> La régie interne est très stricte et manque de souplesse par rapport à ma réalité de travailleur (oublie de matériel, heures d'ouverture ou exclusion) Je n'ai pas de marge de manœuvre.
<ul style="list-style-type: none"> Les parents ne travaillent pas et viennent porter leur enfant au service de garde 	<ul style="list-style-type: none"> On me fait sentir coupable lorsque je décide de prendre une journée de congé ou d'avoir un projet sans mon enfant.
<ul style="list-style-type: none"> Les valeurs éducatives des parents ne correspondent pas aux miennes (alimentation, sieste, apprentissage à la propreté, discipline) Certains parents font des demande spéciales (alimentation, sieste, apprentissage de la propreté) 	<ul style="list-style-type: none"> Les commentaires sur ma façon d'élever mon enfant me font sentir incompetent. Ces commentaires me laissent croire que sa façon de faire est la seule et la meilleure.
<ul style="list-style-type: none"> Les parents ne prennent pas la peine de retirer leurs chaussures et salissent toute la maison, j'aime autant qu'ils restent dans l'entrée. 	<ul style="list-style-type: none"> Je n'ai pas le droit de voir le local où s'amuse mon enfant durant mon absence, ça m'inquiète.
<ul style="list-style-type: none"> Les parents sont pressés et ne prennent pas le temps de s'arrêter pour venir porter et chercher leur enfant. 	<ul style="list-style-type: none"> On ne me regarde pas, me parle à peine, je sens que je dérange à mon arrivée et en fin de journée. Je n'ai pas d'information sur le déroulement de la journée ou sur les mesures que ma RSG met en place pour aider mon enfant (ni verbale, ni écrite).
<ul style="list-style-type: none"> Des parents me disent que mon travail n'est pas exigeant, que « je fais une belle vie ». 	<ul style="list-style-type: none"> Il arrive que ma RSG me dise la veille ou le matin même que mon enfant sera le seul présent pour la journée ou l'après-midi. En prenant la peine d'ajouter qu'il s'ennuiera. Je sens de la pression pour que je prenne mon enfant avec moi. Ça me fait sentir coupable et ce n'est pas correct, c'est le travail de la RSG de s'occuper de mon enfant en mon absence.

Il y a autant de façons de voir les choses qu'il y a de gens pour les voir!



La séduction

Parfois, quand c'est trop difficile d'entendre parler des difficultés de son enfant un parent peut, afin d'éviter d'en entendre parler, se mettre à vous faire des cadeaux, des compliments il peut même prendre l'initiative de faire des achats pour le service de garde et les petits amis.

Ce qu'il faut faire :	Ce qu'il faut éviter :
<ul style="list-style-type: none"> ☺ S'intéresser en précisant les limites et offrir des ressources au besoin ☺ Recentrer sur l'enfant ☺ Nommer votre rôle professionnel (c'est votre mandat de l'informer et de chercher à travailler ensemble) 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Devenir la bonne oreille uniquement ☹ Solutionner tous les problèmes de la famille

La fuite

La fuite peut parfois nous indiquer que le parent se sent jugé ou craint de ne pas savoir comment aider son enfant. Il arrive aussi qu'il identifie lui aussi la difficulté, mais il n'est pas prêt à y faire face maintenant.

Ce qu'il faut faire :	Ce qu'il faut éviter :
<ul style="list-style-type: none"> ☺ Essayer de valoriser le parent, faire appel à ses compétences, trouver des points positifs à souligner 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Blâmer le parent ☹ Harceler de demandes répétitives

La négation ou l'évitement

Ça n'arrive jamais chez nous... Attention ça peut être vrai ou ça peut être faux, mais nous n'avons pas à juger de la vérité.

Ce qu'il faut faire :	Ce qu'il faut éviter :
<ul style="list-style-type: none"> ☺ S'intéresser, accepter ce que dit le parent ☺ Demander des suggestions au parent 	<ul style="list-style-type: none"> ☹ Vouloir convaincre ☹ S'obstiner ☹ Se défendre ☹ Mettre en doute les dires du parent



Les mécanismes de défense

Lorsque vous abordez un parent à propos d'une difficulté que peut vivre son enfant ou un irritant par rapport à votre routine ou régie interne, vous faites affaire à différents types de personnes qui agissent de différentes façons. Voici quelques approches à éviter ou à favoriser, qui vous aideront à maintenir une bonne communication et à répondre aux besoins de tous.

La culpabilité Un parent peut se sentir extrêmement coupable des comportements de son enfant et réagit fortement, parfois même en pleurant.	
Ce qu'il faut faire : ☺ Souligner son rôle dans le changement souhaité (ce qui démontre que l'on croit en sa capacité d'aider son enfant) ☺ Le rassurer en nommant le travail d'équipe	Ce qu'il faut éviter : ☹ Le culpabiliser davantage ☹ Le décharger de sa responsabilité
Projection d'une difficulté de l'enfance J'étais comme ça quand j'étais petite	
Ce qu'il faut faire : ☺ Accueillir, écouter le parent (reflet du sentiment) ☺ Recentrer sur la difficulté de l'enfant, sur ses besoins à lui ☺ Demander aux parents qui dit avoir eu les mêmes comportements de nous offrir les solutions qui l'on aidé	Ce qu'il faut éviter ☹ Insister, tenter de convaincre le parent ☹ Rester centré sur le vécu du parent
L'agressivité L'agressivité n'a pas à être tolérée et c'est important que vous fassiez respecter ce principe. Toutefois il faut savoir que derrière une réaction agressive d'un parent peut se cacher une blessure. Il faut donc miser sur la communication bien avant que ça ne tourne pas rond.	
Ce qu'il faut faire : ☺ Rester calme ☺ Laisser le temps de réagir d'exprimer sa colère ☺ Signifier au parent que vous comprenez qu'il soit dérangé, blessé ou déçu	Ce qu'il faut éviter : ☹ Se défendre ☹ Se justifier ☹ Attaquer, se disputer



D'autres obstacles possibles à la communication



Facteurs organisationnels :

L'aménagement de la maison peut faire en sorte que l'on se sente à l'étroit, mal à l'aise de parler car on se retrouve coincé dans un cadre de porte. Le simple fait d'aménager la zone d'accueil et de départ peut favoriser les échanges si important lors de cette transition.

Différences culturelles et barrières linguistiques

Parfois c'est la méconnaissance, le manque d'information qui amènent à interpréter des gestes ou phrases. Il est important de vérifier vos perceptions ainsi que celle de la personne à qui l'on s'adresse. (ex : religion, coutume, langue maternelle autre que le français, car le sens de certains mots n'est pas le même pour tous)

Préjugés défavorables

Encore une fois, les préjugés envers la pauvreté, la faible scolarité des parents, le réseau familial, le fait que les parents soient de nationalité étrangère, séparés, qu'un enfant souffre de multiples allergies, quartier où habite la famille, etc. font que vous pouvez être parfois fermée à recevoir ce type de clientèle ou que vous leur prêtiez des intentions sans laisser la chance au cœur. En tant que professionnelle, vous devez démontrer de l'ouverture. Favoriser l'égalité des chances est l'un des objectifs des services de garde au Québec.

Perception biaisé des besoins et intentions des partenaires

Si vous ne validez pas les besoins ou intentions que vous percevez de l'autre, il est possible que vous croyez, à tort par exemple, que le parent désire que vous fassiez à sa place alors qu'il ne désire que quelques trucs pour lui donner confiance en sa capacité de faire. (Ex : apprentissage de la propreté).

Le parent de son côté peut avoir peur que son enfant « dérange » la RSG, il a peur de perdre « sa place », si son enfant n'est pas propre. Alors que vous ne faites que partager vos observations par rapport à la maturité de l'enfant et l'apprentissage imminent de la propreté.

Conflit de valeurs éducatives

Il peut y avoir différentes façons de gérer les difficultés, les apprentissages. Il est important de respecter ses propres valeurs, mais il faut aussi demeurer ouvert et réceptif aux façons de faire des autres. Tout n'est pas tout noir ou tout blanc.

Tendance à la délégation

Ce n'est pas votre problème, ça lui appartient. Vous devez tout de même vous dire qu'il faut être deux pour avoir un conflit.

Maladresse dans la façon de communiquer

Nous devons porter attention au ton de la voix, à notre attitude et à notre position physique. Vous devez vous poser la question. À savoir si vos messages écrit dans le cahier de communication ou au tableau sont clairs. Il est bon aussi de vous auto-observer sur votre façon d'aborder les gens lorsque vous voulez aborder une difficulté. Parlez au « je » car le « tu » tue la communication.

Peur d'être jugé au niveau de ses compétences

Il arrive qu'on ait peur et qu'on se dise: Si je lui parle des difficultés que je rencontre, il ou elle me prendra pour un parent incompetent ou une RSG incompetente. Si notre démarche est professionnelle et appuyée sur des faits, nous n'avons pas à avoir peur.

Charge émotive

La fatigue, être trop près du « problème », le manque de recul ou le cumul d'événements peut vous amener à dire des choses qui dépassent votre pensée.

Intervenir surtout lorsque ça va mal

Il faut avoir une bonne communication en tout temps, dans les bons et les mauvais jours. Un parent réagira fortement si, du jour au lendemain, vous lui annoncez que vous ne renouvelez pas le contrat parce que « son enfant n'est pas du monde »!



Maintenant que vous avez lu les différents obstacles et irritants possibles dans votre communication avec les parents, vous pouvez choisir de les éviter, car l'information vous permet d'agir adéquatement.





Communiquer nos inquiétudes avec les parents.

Quelque chose vous inquiète par rapport au développement d'un enfant de votre groupe. Vous l'observez et vous vous référez à des outils ou à votre agente de soutien pour valider vos interventions et prendre du recul par rapport à vos observations. Vous désirez en parler avec les parents et voulez bien faire les choses. SUPER!

Pour un parent, son enfant est le cœur de sa vie. Même pour ceux qui pourraient vous laisser croire le contraire par leurs attitudes qui vont parfois à l'encontre de vos valeurs. Il importe donc d'avoir une attitude chaleureuse et de bien choisir les mots que vous utiliserez pour les amener à collaborer avec vous pour le bien être de leur enfant.

Il vous faut aussi choisir le bon moment, le cadre de porte n'est pas le meilleur endroit. Il faut parfois aviser le parent que vous désirez prendre le temps de lui parler plus en profondeur de son enfant et tout ça avec une attitude positive afin de ne pas les effrayer ou les décourager dès le départ.

Voici un tableau qui vous propose des attitudes à avoir avec les parents lorsque vous voulez les aborder dans le but de **chercher ensemble des moyens d'aider l'enfant.**

À faire	À éviter
☺ Utilisez le terme besoin pour dresser le portrait de l'enfant	☹ Évitez l'emploi des mots : problème, problématique, ça a une consonance plus négative
☺ Utilisez les mots : plan de soutien au développement	☹ Évitez les mots : plan d'intervention
☺ Décrivez les comportements de façon concrète et objective	☹ Attribuez des étiquettes ou des vocables sujets à interprétation (tornade, pleurnichard, grognon)
☺ Dressez un portrait complet de l'enfant incluant autant ses forces que les points à développer	☹ Décrire seulement les comportements dérangeants ou inquiétants
☺ Centrez-vous sur ce qui est observable maintenant	☹ Prédire l'avenir (il ne pourra pas réussir à l'école, il sera un délinquant)
☺ Explorez ensemble les perceptions des besoins de l'enfant	☹ Agir en expert en conseillant, en donnant des ordres ou en posant un diagnostic
☺ Exprimez votre intérêt pour l'enfant et votre désir d'aider l'enfant	☹ Dire au parent que le comportement de l'enfant est inacceptable et qu'il devrait le punir à la maison
☺ Informez-vous auprès du parent afin de savoir s'il observe le même comportement à la maison . <i>C'est possible que la difficulté ne se vive qu'au service de garde</i>	☹ Culpabilisez le parent en prétendant qu'il doit y avoir un événement familial responsable du comportement de son enfant (si on a une difficulté au service de garde, ce n'est pas toujours parce qu'il y a eu un événement à la maison ça peut aussi être l'environnement du service de garde qui en est responsable.)
☺ Exprimez votre ferme conviction que le partenariat permettra d'aider l'enfant	☹ Développez un plan de soutien en solitaire ou laissez le parent tout régler à la maison. La collaboration ça se fait pas tout seul
☺ Exprimez votre confiance dans les compétences parentales et ciblez avec eux des attitudes éducatives positives réalisables maintenant	☹ Identifiez et revenir sur les gestes éducatifs erronés que les parents ont faits dans le passé culpabiliser. Tout le monde peut se tromper et recommencer
☺ Prenez des notes après l'entretien afin d'intégrer cette rencontre dans une démarche continue	☹ Minimisez l'importance de l'apport des parents. Les parents sont les premiers responsables de son enfant
☺ Tentez de sensibiliser	☹ Tentez de convaincre
☺ Respectez le rythme d'acceptation du parent (pas facile pour un parent de se rendre compte que son enfant vit des difficultés)	☹ Harcelez le parent de demandes répétitives. Si ça ne fonctionne pas il faut changer de stratégie
☺ Informez l'enfant de la rencontre avec l'accord du parent ou préférablement demander au parent de le faire. ATTENTION ça ne doit pas être fait de façon culpabilisante mais plutôt de manière constructive. « Nous allons nous rencontrer pour trouver des moyens pour que ça se passe bien à la garderie. Tes parents te diront après ce qu'ils ont décidé pour toi. »	☹ Travaillez en solo sans chercher à atteindre la cohérence éducative entre les deux milieux de vie l'enfant. Le partage de point de vue nous permet d'avoir une vue d'ensemble plus juste et nous aide à faire des interventions adéquates et adaptées à la situation

