

# La collaboration avec les parents



## La collaboration avec les parents, qu'est ce que c'est ?

La collaboration est l'acte de travailler ensemble pour atteindre un objectif. Elle est un processus par lequel deux ou plusieurs personnes s'associent pour réaliser un travail suivant des objectifs communs. Dans le cadre de la collaboration entre l'éducatrice et les parents, un de ces objectifs communs est le bien-être de l'enfant.

Le lien avec le parent permet de mieux comprendre l'enfant (réalité et valeurs familiales, intérêts, habitudes, etc.), ce qui facilite le travail de l'éducatrice auprès de lui, ainsi que son adaptation au milieu de garde.

Une bonne communication entre les parents et le personnel éducateur permet d'offrir un environnement éducatif de qualité.

Une relation de collaboration est plus qu'un simple échange d'information. Elle implique que le parent se sente le bienvenu lorsqu'il veut communiquer avec l'adulte à qui il confie son enfant, qu'il soit à l'aise de poser des questions, de donner son opinion, de faire part de ses besoins et de ses attentes à l'égard des soins donnés à son enfant.

La collaboration entre le personnel éducateur et les parents est essentielle au développement harmonieux de l'enfant.

Ce principe de base du projet éducatif *Je grandis en halte-garderie* soutient qu'une relation de qualité entre éducatrices et parents procure de grands bénéfices, tant pour les enfants, les parents que l'équipe d'éducatrices.





## Accueillir le parent

Accueillir, c'est :

- Reconnaître l'unicité du parent.
- Tenir compte de sa réalité.
- Éviter les jugements.
- Valoriser son rôle de premier éducateur de son enfant.

Parler aux parents, verbaliser ce que l'enfant a vécu et a fait en leur absence, dire comment il s'est comporté dans différentes circonstances, tout cela permet d'établir des relations de confiance entre adultes.

### Pour ce faire, il faut donner du TEMPS.

Ce temps, nécessaire pour échanger de façon satisfaisante, calmement et individuellement, n'existe nulle part de façon systématique et organisée. Il se prend spontanément, à certains moments et avec certains parents : avec les premiers arrivés ou les derniers partis.

Construire **ensemble** un pont de communication permettra de faire circuler l'information de part et d'autre pour créer une relation de confiance.

L'éducatrice pose la première pierre de ce pont en **accueillant le parent** et **en lui posant des questions sur ses attentes dans la communication**.

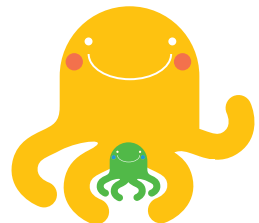
Ensuite, elle **peut nommer ses propres attentes**, son besoin d'être informée et de communiquer au quotidien : rencontre de parents, échanges journaliers. Elle en profite pour clarifier la durée, la fréquence, le meilleur moment et le contenu des échanges.

Si les attentes sont nommées dès le début :

- L'éducatrice pourra rappeler ses attentes au besoin.
- Ça permet de mieux répondre aux attentes du parent.
- 



By Frits Ahlefeldt





### Les dimensions de la communication

Il existe deux dimensions à la communication :

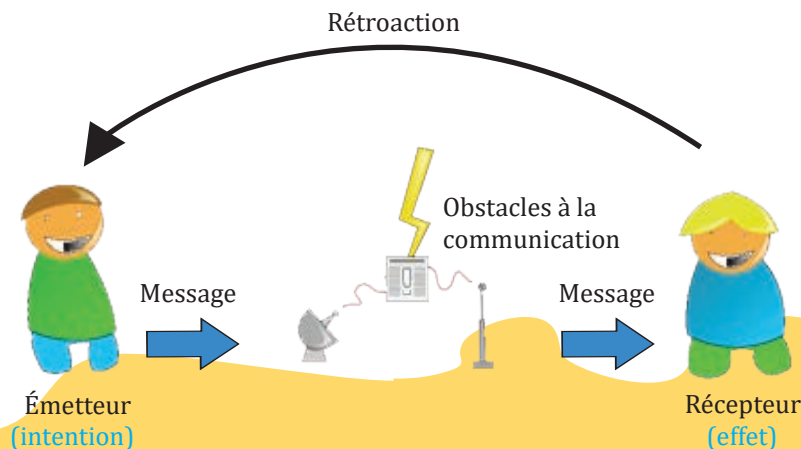
- La dimension « contenu ». L'information dont il est explicitement question. Les mots utilisés.
- La dimension « relation ». Les sentiments de l'émetteur envers l'autre personne passe par les mots mais surtout par le non-verbal et l'intonation.

Lors d'une communication la déformation vient souvent de la dimension relation.

L'émetteur est la personne qui parle.

Le récepteur est la personne qui écoute.

### Le schéma de la communication



La personne communique avec son être complet, qui comprend : le présent, le vécu, la culture, la famille, les valeurs, les expériences, les désirs, les buts et les objectifs.

Pour une communication réussie, on doit faire en sorte que l'effet recherché ou l'intention, corresponde à l'effet réel.

**L'effet recherché  
(Intention)**

=

**L'effet réel**

Celui qui parle doit clarifier ses intentions en exprimant le plus fidèlement possible ce qu'il pense, veut ou ressent, autant au niveau verbal que non-verbal.

Celui qui écoute doit essayer de saisir le plus fidèlement possible l'intention de celui qui parle. Il ne fait pas toutes sortes de suppositions sans les vérifier auprès de l'émetteur.



## Les obstacles à la communication

Plusieurs obstacles peuvent nuire à cet effort mutuel de communication et il est important d'en prendre conscience :

- Les attitudes nuisibles : couper la parole, accuser, critiquer.
- Les stéréotypes et les préjugés : « Ses vêtements sont sales, on sait bien ses parents sont sur le B.S. »
- Nos perceptions.

Afin de s'assurer d'une bonne communication avec les parents, il est important de confronter nos perceptions et de s'auto-observer :

- Décrire des faits objectivement (qui sont le plus fidèles possible à la réalité).
- Se remettre en question et vérifier ses perceptions.
- Baser ses interprétations sur des faits.

## Les techniques de communication

### L'écoute active

**Action** qui consiste à adopter certaines attitudes et à utiliser certaines techniques dans un effort **pour comprendre la personne dans ce qu'elle vit (empathie)** afin de l'amener à prendre conscience par elle-même de ses besoins, ses attentes et ses possibilités.

Outre des attitudes de bonne écoute et d'ouverture, plusieurs techniques peuvent être utilisées pour faire de l'écoute active. Parmi les plus importantes, on retrouve :

- **La reformulation** : procédé qui consiste à reprendre, dans ses propres mots, les pensées et les émotions de l'émetteur, afin de vérifier ce qu'on a compris de son message.  
Énoncé : « J'aimerais y aller mais je ne peux pas me le permettre. »  
Reformulation : « Si je comprends bien, tu aimerais nous accompagner mais tu n'as pas les moyens de te payer ce voyage. »
- **Le reflet** : technique qui consiste à clarifier, traduire en parole les sentiments et attitudes de la personne, pour l'encourager à s'exprimer davantage et pour mieux la comprendre. Ex. : « Je sens que vous êtes triste. »
- **La clarification** : technique qui consiste à amener la personne à préciser ce qui n'est pas clair pour le récepteur. La clarification peut se faire en posant des questions ouvertes ou fermées. Cette technique de questionnement est très utile pour soutenir les habiletés parentales.  
Le lien de confiance développé avec les parents incite ces derniers à discuter avec l'éducatrice des difficultés vécues avec leur enfant à la maison. Plutôt que de leur fournir des solutions instantanées et agir en expert, l'éducatrice gagnera beaucoup à poser des questions. Cette technique :
  - Aide les parents à découvrir les causes et à résoudre eux-mêmes le problème.
  - Démontre notre confiance en la capacité du parent.
  - Ouvre la porte au partenariat et à la collaboration.

### Fonctions de l'écoute active :

- Montre à l'émetteur que nous l'écoutons.
- Permet de vérifier si on a bien compris ce que l'autre nous dit.
- Permet d'exprimer notre reconnaissance des sentiments de l'autre.
- Incite l'autre à approfondir sa réflexion.



## Le message « Je » et la rétroaction

Ces techniques peuvent nous aider à communiquer avec un interlocuteur lors d'une situation problématique.

- **Le message « Je »** : un message objectif et non accusateur qui permet à une personne d'exprimer son insatisfaction en parlant des faits et de ce qu'elle ressent.

1. Description du comportement qui pose problème.  
*Ex. : « **Quand** ou **lorsque**... »*
2. Description du sentiment ou de la réaction vécus suite au comportement.  
*Ex. : « **Je me sens**, j'ai l'impression, je perçois... »*
3. Description de la conséquence/effet par rapport à vous.  
*Ex. : « **Parce que**... »*
4. Description des attentes.  
*Ex. : « **J'aimerais**, je souhaiterais, j'apprécierais... »*

Exemple

1. « **Lorsque** vous arrivez en retard à la fin de la journée...
2. **Je me sens** bousculée...
3. **Parce que** je n'ai pas le temps de discuter avec vous...
4. **J'aimerais** que vous arriviez plus tôt afin de pouvoir prendre le temps de faire un bon retour sur la journée de Noah avec vous. Qu'en pensez-vous ? »

- **La rétroaction**

La rétroaction est un aide-mémoire en trois étapes qui permet d'aborder une problématique de façon constructive.



1. **Ce qui est bien** (+ spécifique)  
Débuter par la reconnaissance du potentiel.  
Être spécifique et descriptive.
2. **Ce qui peut être amélioré et comment** (- spécifique + solution)  
Aborder un fait améliorable et être constructive.  
Aborder un seul problème à la fois.
3. **Ce qui est bien dans l'ensemble** (+ global)  
Être confiante en leur capacité à changer, encourager...  
Reconnaître les forces et tabler dessus.

Exemple

1. « Je trouve que Julien a fait un très beau bricolage cet après-midi. **Il a beaucoup de créativité.**
2. Cependant, il a eu quelques **difficultés à partager le matériel** avec ses coéquipiers. Je pense qu'il faudrait l'aider à améliorer cela,
3. mais **je suis confiante**, car c'est un **enfant très sociable** ! Qu'en pensez-vous ? »





## Des outils pour communiquer

### L'échange verbal quotidien

Effectué minimalement une fois par jour par l'éducatrice.

### Le cahier de communication

Rempli quotidiennement par les éducatrices.

### Les outils d'observation

Présentés sous forme de synthèse aux parents lors d'une rencontre ponctuelle ou périodique. Ils sont très utiles à l'élaboration d'un plan d'intervention.

### Les outils d'informations générales

Sous forme d'affichage ou de lettre. Remplis quotidiennement ou au besoin (selon l'outil) par les éducatrices ou d'autres membres du personnel. Permet de partager de l'information à tous les parents.

### La rencontre de groupe

Généralement utilisée en début d'année pour transmettre de l'information à un grand nombre de parents. Regroupe généralement les parents par groupe. Peut aussi se produire pour des événements ou des projets spécifiques.

### La rencontre individuelle périodique

Rencontre entre les parents et l'éducatrice 1 à 2 fois par année servant généralement à faire un bilan. Tous les parents sont rencontrés dans une même période.

### La rencontre ponctuelle

Planifiée au besoin par l'éducatrice ou un autre membre du personnel avec les parents d'un enfant.

## La résolution de conflits

1

### Déceler le problème et les besoins non satisfaits

Avant de s'exprimer de manière franche, on doit prendre conscience que le problème que l'on soulève est le nôtre car ce sont nos besoins qui ne sont pas satisfaits. Il faut donc savoir les identifier.

1

2

### Fixer une rencontre

Il est important de choisir le bon moment où les deux personnes sont disponibles pour discuter. On peut proposer à l'autre : « Quelque chose me tracasse. Pouvons-nous en discuter ? »

2

3

### Décrire le problème et ses propres besoins

Utiliser le message « Je » pour exprimer son point de vue et nommer ses besoins.

3

4

### Écouter le point de vue de l'autre

« Maintenant que je t'ai dit ce que je désirais et que je t'ai expliqué les raisons, dis-moi ce que tu attends de moi pour être à ton tour satisfait. »

4

5

### Négocier une solution gagnant-gagnant

Lorsque les deux parties ont compris leurs besoins respectifs, il leur reste à trouver une façon de les satisfaire. Pour y arriver, proposer le plus de solutions possibles pour ensuite choisir celle qui répondra le mieux aux besoins mutuels.

5

6

### Appliquer la solution

On ne peut être certain de l'efficacité de notre solution tant qu'on ne l'a pas expérimentée. Après cette mise à l'épreuve, il est conseillé de prendre quelques instants pour discuter de son efficacité.

6

### Rédaction

Monique Lynch  
Nathalie Tremblay

### Supervision

Sandrine Tarjon

### Infographie

Marion Ehly

La publication de ce fascicule a été rendue possible grâce au soutien financier d'Avenir d'enfants.



### Édition



AHGCQ  
4245, avenue Laval  
Montréal (Québec) H2W 2J6  
Téléphone : 514 598-1917  
Sans frais : 1 888 598-1917  
Télécopieur : 514 598-5925  
Courriel : assohalte@yahoo.ca  
Site internet : www.ahgcq.org/projeteducatif

## Formation : *Collaboration avec les parents*

Cette formation est offerte par l'Association des haltes-garderies communautaires et a pour but d'outiller les éducatrices afin qu'elles puissent à la fois mieux communiquer avec les parents et mieux soutenir le développement des habiletés parentales.

Pour mieux communiquer, la formation propose :

- Des notions de base en communication.
- Des techniques de communication.
- Des outils concrets de communication avec les parents.
- Une approche de résolution de problèmes.

Afin de soutenir les habiletés parentales :

- Une démarche personnelle d'auto-observation.
- Des outils pratiques.
- Des exercices concrets.

Suite à la formation, les éducatrices seront davantage en mesure de transmettre aux parents une vision positive du rôle qu'ils jouent dans l'éducation de leur enfant, soit le rôle de premier éducateur.

### Référence

- Définition de la collaboration, <http://fr.wikipedia.org/wiki/Collaboration>
- HENRY, Lise (2011) *Je grandis en halte-garderie*. Association des haltes-garderies communautaires du Québec, Montréal, 110 p.
- Projet odyssee -*Petit guide pour prendre la route- Communication avec les parents*.
- BOSSE-PLATIÈRE, Suzon (2004) *Accueillir les parents des jeunes enfants*. Éditions Érès, Ramonville Saint-Agne, 222 p.
- PREVOST, Annie, formation « *Communiquer avec les parents, c'est gagnant* ».
- ALDER, Ronald B. et PROCTOR II, Russell F. (2012) *Communication et interactions*. Éditions Modulo, Montréal, 408 p.
- BERTHIAUME, Denise, *L'observation de l'enfant en milieu éducatif*. Montréal, Gaëtan Morin éditeur, 2004, 272 pages.

La forme féminine a été privilégiée sans aucune discrimination, car le personnel éducateur en halte-garderie est majoritairement composé de femmes.