La collaboration avec les parents

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'intervenant et les parents, un de ces objectifs communs est le bien-être de l'enfant.

Une bonne communication entre les parents et l'intervenant 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 l'intervenant et les parents est essentielle au développement harmonieux de l'enfant.

Document retravaillé par : CSH, Annie Sayeur, conseillère au préscolaire

Accueillir le parent

Accueillir, c'est :

- Reconnaître la valeur 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'intervenant pose la première pierre de ce pont en accueillant le parent et en lui posant des questions sur ses attentes dans la communication.

Ensuite, il peut nommer ses propres attentes, son besoin d'être informée et de communiquer au quotidien : rencontre de parents, échanges journaliers. Il 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'intervenant pourra rappeler ses attentes au besoin.
- Ça permet de mieux répondre aux attentes du parent.

Les bases de la communication

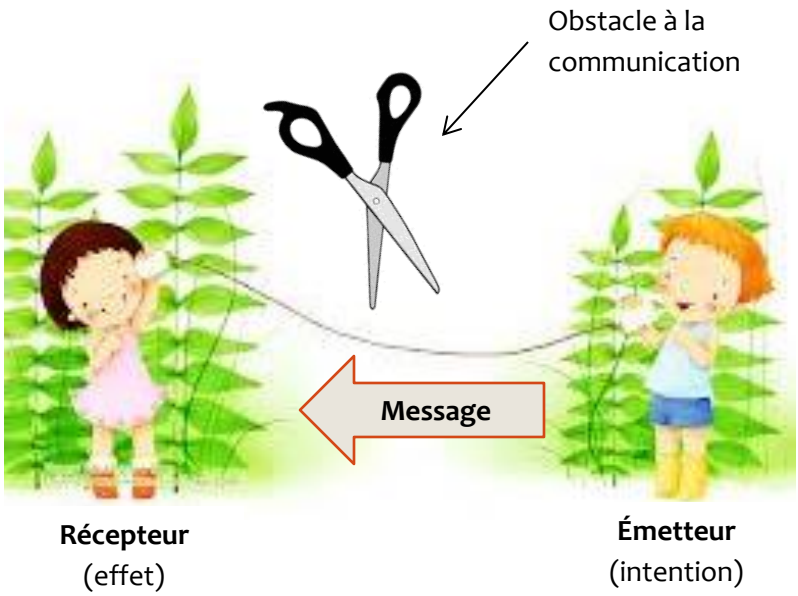
Les dimensions de la communication

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 passent par les mots, mais surtout par le non verbal et l'intonation.

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

Le schéma de la communication



L'émetteur est la personne qui parle.
Le récepteur est la personne qui écoute.

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'intention, corresponde à l'effet réel.

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.

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 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** 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'intervenant.

Le cahier de communication

Rempli quotidiennement par l'intervenant.

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 intervenants 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 évènements 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'intervenant ou un autre membre du personnel avec les parents d'un enfant.

Document retravaillé par : CSH, Annie Sayeur, conseillère au préscolaire

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.

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? »

3. Décrire le problème et ses propres besoins

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

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. »

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.

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.

Inspiré de :
- 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 odyssée –*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.
- LYNCH, Monique et TARJON, Nathalie, *La collaboration avec les parents*, AHGCQ