

Coordination :

Gaëlle Grauser, Eve Cheval Blanc
Frédérique Giuliani, Unige

Avec la participation de :

Jessica Pawellek, Eve Lina Stern
Simon Tissot, Eve Allobroges
Stéphanie Garcia, Unige
Nicole Peccoud, Unige

LE TRAVAIL AUPRÈS DES PARENTS

Regards croisés
Novembre 2017

INTRODUCTION

❖ Problématique

En quoi consiste, du point de vue des éducateurs, le travail relationnel mené auprès des parents ?

❖ Constat empirique : une relation qui ne va pas de soi

❖ Objectifs : analyser les attentes implicites, les ambiguïtés qui émaillent cette relation et les ressources déployées par les professionnels pour les affronter

IL N'EXISTE PAS DE FORMULE MAGIQUE

«Poser un cadre c'est négocier les règles institutionnelles et relationnelles qui servent de fondements à la relation professionnelle entre intervenants et usagers»

(C. Chalverat)

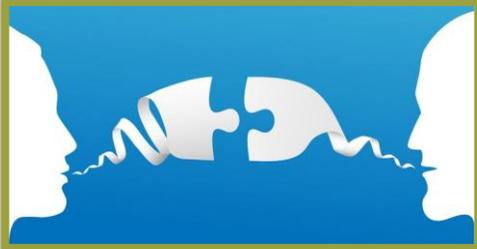
Comment cela s'articule-t-il en pratique ?

« Si nous professionnels, nous nous prenons à rêver à des rencontres paisibles et harmonieuses avec les parents, nous risquons fort d'être déçus : le champ de ces rencontres est inévitablement un champ de tensions et d'intérêts divergents, voire conflictuels . Aller à la rencontre des parents, au premier abord, peut passer pour une démarche familière, évidente, mais force est de reconnaître qu'il s'agit là de fausses évidences qui aveuglent plus qu'elles n'éclairent. A y regarder de plus près, aller à la rencontre des parents s'avère une démarche complexe qui demande aux professionnels de s'envisager dans une posture relativement inconfortable, tout à la fois arrimés à des repères solides et aptes au mouvement »

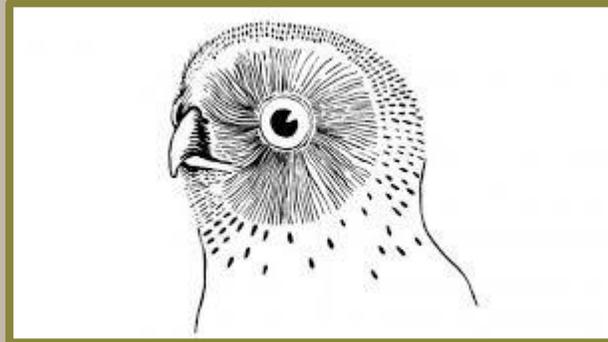
(Deana in Deana et Greiner, 2015)



MÉTHODOLOGIE



Des entretiens
semi-directifs



Des temps
d'observation directe



Temps d'élaboration
commun et exigence
de «double
vraisemblance»
(Dubet, 1994)

CONTEXTES HISTORIQUE ET CONTEMPORAIN

❖ Du mouvement hygiéniste

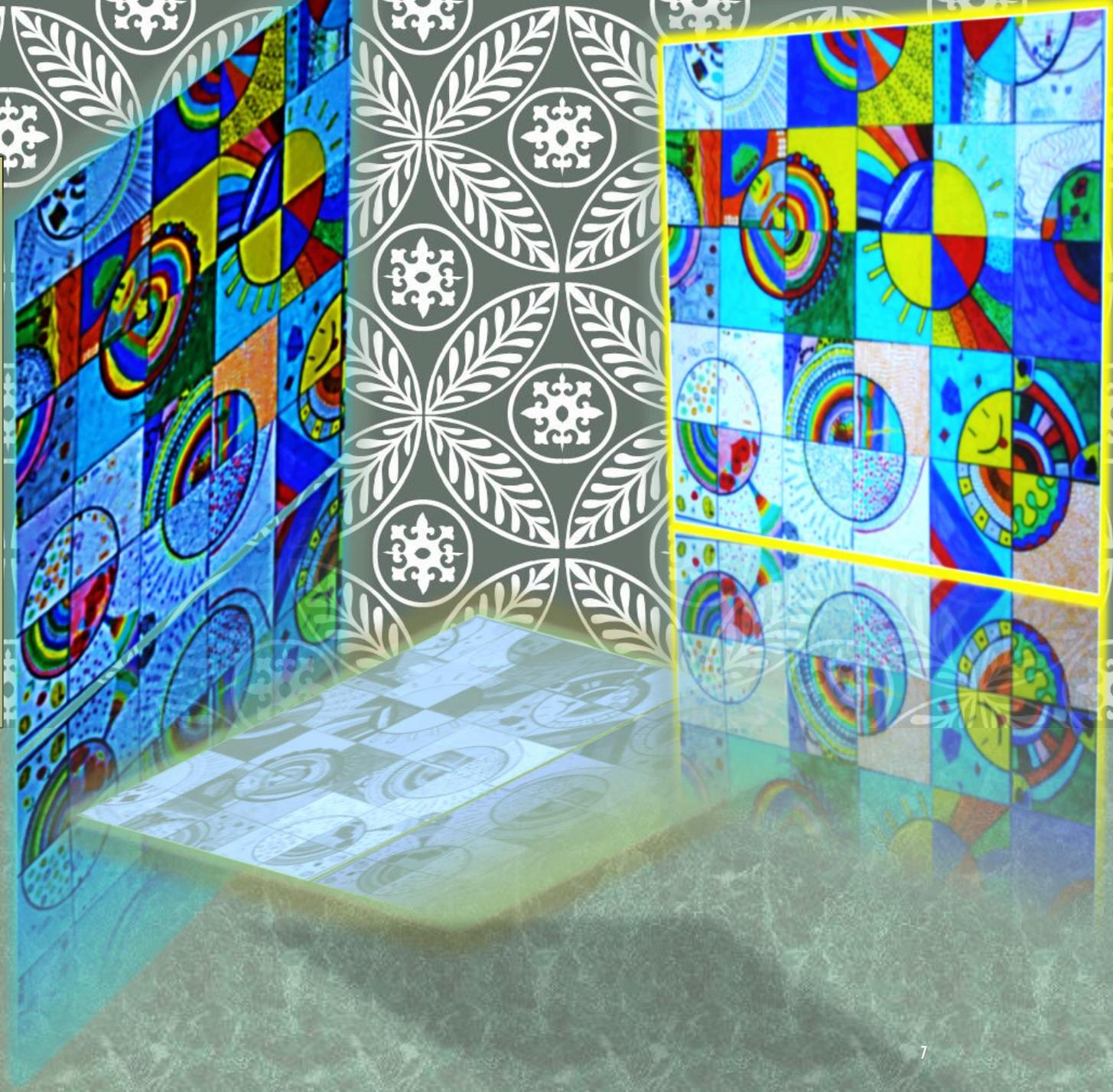
L'institution est garante de la «bonne morale» et de la «bonne hygiène». Le passage entre l'extérieur et l'institution est réglementé. Le franchissement du seuil institutionnel reste réservé aux initiés. Il s'agit de «corriger les défauts et l'ignorance des mères populaires» (Revue Petite enfance, n°103, La crèche, l'exemple de Neuchâtel)

❖ Au mouvement psychanalytique

«D'un corps à soigner ... à une relation à soigner»

❖ Le référentiel du soutien à la parentalité : entre aide et contrôle (Giuliani, 2009 ; Neyrand, 2011 ; Martin, 2014)

LA CONSTRUCTION RÉCIPROQUE DES RÔLES



UNE INFLUENCE RÉCIPROQUE

- ❖ Il n'y a pas d'accord ni de consensus *a priori* entre le parent et le professionnel sur la place, le statut, que chacun confère à l'autre.
- ❖ La place, le statut et le rôle de chacun se définissent pour partie au cours d'un processus d'influence réciproque exercé par chaque acteur sur l'autre.
- ❖ Les professionnels ont conscience de ce processus de « construction réciproque des rôles » (Hughes, 1996). Ils savent que cette influence réciproque va contribuer en partie à déterminer le contenu et le sens de leur travail. Ils savent aussi qu'elle aura des conséquences sur la façon dont le parent se perçoit et s'évalue lui-même dans l'accomplissement de son propre rôle.

L'ÉLABORATION D'UNE POSTURE PROFESSIONNELLE

Une posture professionnelle laquelle tient compte :

- ❖ De l'influence exercée par le professionnel sur le parent. Et s'attache à lui conférer une considération sociale susceptible de renforcer le sentiment de compétence plus ou moins éprouvé par celui-ci.
- ❖ De l'influence exercée par le parent sur l'exercice du rôle professionnel. L'enjeu ici est de parvenir à négocier auprès du parent (de manière implicite et explicite) une légitimité et une licence à être le « référent » de l'enfant, à participer à sa coéducation, à son bon développement, à sa préparation pour l'école.

UNE PRATIQUE CONSTRUITE AU FIL DE L'EXPÉRIENCE

«La manière dont je construis la relation avec les parents est certes le fruit de mes connaissances théoriques, mais surtout des essais tentés au fur et à mesure de mes années d'expérience»

« DÉTAILS VUS MAIS NON REMARQUÉS » (GARFINKEL, 1967)



L'art des petits détails

«ces petits détails mis bout à bout font un soutien immense pour les parents»



**UNE CONSTRUCTION
RÉCIPROQUE DANS LE SENS
PROFESSIONNELS -PARENTS**



LE CONTEXTE NORMATIF DE LA RESPONSABILITÉ

Des savoirs experts et des spécialistes de l'éducation familiale



Des prescriptions sociales (parfois contradictoires entre elles) définissent la bonne manière d'éduquer

➤ suscitent de l'anxiété et la peur d'échouer

SINGULARISATION DE L'ACTION

❖ *«Le temps que l'on prend même quand on n'en a pas»*

❖ *«Les questions qu'on se pose au moment du rush au lieu d'appliquer des règles toutes faites qui selon moi abîmeraient la relation»*

TACTIQUES DE (RE)QUALIFICATION SOCIALE

«Vous êtes de supers
parents»

- ❖ Encouragement
- ❖ Dédramatisation
- ❖ Valorisation
- ❖ Construction d'une alliance avec le parent

PROCESSUS D'IDENTIFICATION ET DE MISE EN ÉQUIVALENCE

❖ Stratégies de communication pour construire une alliance avec le parent :

Parler de soi de manière nuancée pour montrer qu'on partage une même réalité

«un réel travail que de savoir quoi dire pour que le parent puisse se sentir moins seul»

UNE CAPACITÉ DE DÉCENTRATION

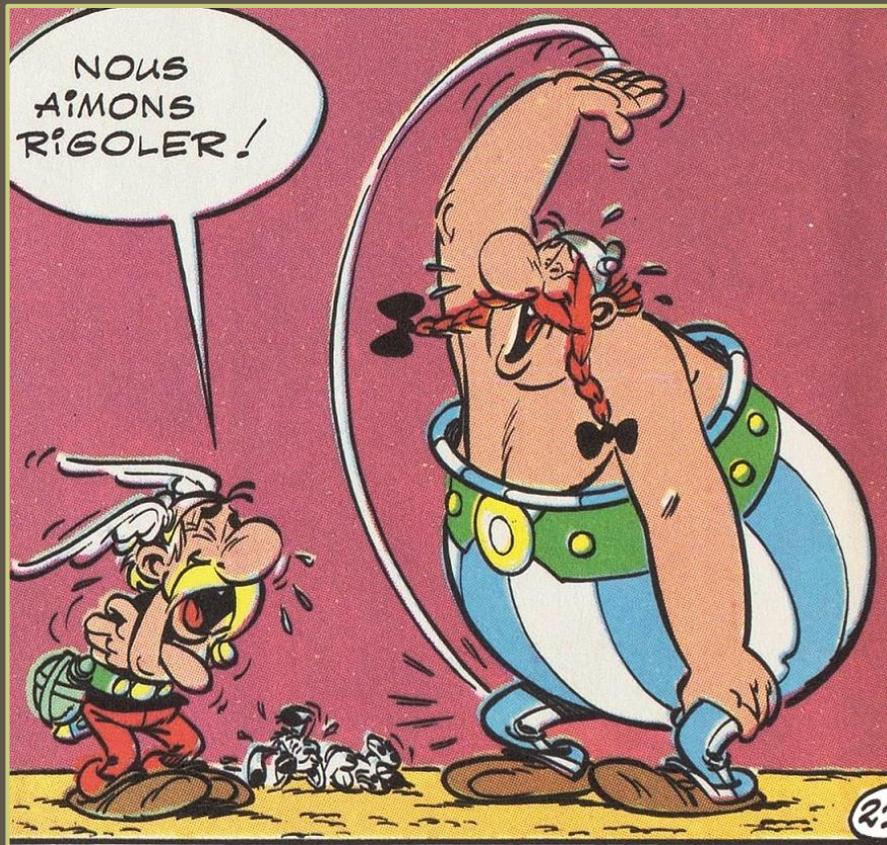


Le chat du Rabbine, Tome 6

❖ «Ma routine n'est pas sa routine»

❖ «la morsure»

DÉSAMORCER LES TENSIONS



- ❖ Usage de l'humour
- ❖ Dire les choses avec tact
- ❖ Théâtralisation
- ❖ Contenance
- ❖ Stratégies de dédramatisation

« Oui, il a tellement pleuré que vous voyez on l'a vendu à très bon prix, car malgré ses pleurs, il est plutôt mignon »

« On vous a désobéi »

DÉSAMORCER LES SOUPÇONS



«Que fais-tu ma fille dans les bras de ce grand barbu ?»

- ❗ Désamorcer les soupçons
- ❗ Garder son calme
- ❗ Ne pas baisser la garde
- ❗ Anticiper les problèmes

«Être un meilleur éducateur si on est parent?»

LA BONNE TOURNURE DES QUESTIONS

❖ Et vous, comment faites-vous ?

« Au lieu de dire, j'ai constaté votre fils est comme ça, je dis, à la crèche on a un peu de mal à le réveiller, vous, vous faites comment? »

TRANSMISSIONS CONTRÔLÉES

«On ne dit pas tout tout le temps»

❖ Fragile dosage entre communiquer les réussites pour faire reconnaître le travail mais sans les ériger en victoire pour ne pas susciter jalousie et sentiment de dépossession.

«J'ai conscience que pour certains parents, nous pouvons être vus comme de potentiels rivaux»

❖ Retours sélectifs et mauvaises surprises anticipées (morsures)

DISPONIBILITÉ COGNITIVE ET PRATIQUE



❖ Contenir un lot d'émotions , mettre en réserve ses tensions et activer une «mise en scène de soi» accueillante.

❖ Une attention donnée à des signes qui amènent à créer des opportunités d'échange.

«une espèce d'alarme dans ma tête qui me dit «reviens, remets-toi dans une attitude professionnelle»

TENIR DANS LA TENSION ENTRE NORMES PROFESSIONNELLES ET PRINCIPES GÉNÉRAUX



Marcel Duchamp, La Joconde revisitée

- ❖ Les règles tacites de la distribution des rôles entre professionnels
- ❖ Le principe d'équité : « donner plus à ceux qui ont moins »
- ❖ Travailler à réduire la tension par l'explicitation des modalités de mise en pratique des principes qui guident l'action

« Un des enjeux clé de notre métier, c'est d'être dans l'équité, parce qu'on est tout le temps entrain de jongler entre l'individuel et le collectif »



**UNE CONSTRUCTION
RÉCIPROQUE DANS LE SENS
PARENTS-PROFESSIONNELS**





POUR ACCUEILLIR IL NE SUFFIT PAS

d'ouvrir la porte

S'ENTENDRE SUR CE QUI EST DÉLÉGUÉ

- ❖ L'attribution d'une légitimité par le parent au professionnel à s'occuper de l'enfant implique qu'il soit préalablement négocié un accord sur ce qui est délégué
- ❖ Une négociation qui prend sens (aussi) dans le cadre d'un rapport clientéliste

QUAND LA DÉLÉGATION FAIT L'OBJET DE MALENTENDUS

«La position assise»

« Quelle légitimité pour quel savoir ? »

QUAND LA DÉLÉGATION FAIT L'OBJET DE MALENTENDUS

La position assise (CEC) :

« un parent qui vient le matin en asseyant son enfant sur le tapis à l'accueil alors que son enfant ne s'assied pas seul »

« à la réunion de parents on avait fait un petit film (...) justement pour les sensibiliser (...) pour ne pas précéder les acquisitions »

« on lui avait déjà fait oralement des retours (...) nous on préfère autant que vous l'allongiez . après c'est un peu compliqué pour lui dire . que dès que vous partez on le rallonge et de lui dire bah non faut que tu attendes que tu arrives à faire . et puis on lui avait expliqué un peu la théorie »

« c'est un matin où il arrive avec l'enfant . donc il l'assoit . dans un premier temps . il fait le retour .. et puis après . le couche et dit bah je vais te coucher . mais pas en nous parlant à nous . en parlant à l'enfant . je vais te coucher . parce que les éducatrices elles aiment pas trop que tu sois assis . et tac il l'a couché .. donc voilà . on sent l'énervement du parent »

Désaccord sur la délégation (partage de la fonction éducative)

Pas de légitimité pour l'équipe éducative

Possible sentiment de « dépossession » chez le parent

Conventions transcription :

ALI	Aline*
BAR	Barbara*
CEC	Cécile*
(...)	segments coupés
. ..	pauses

**noms fictifs*

QUAND LA DÉLÉGATION FAIT L'OBJET DE MALENTENDUS

BAR moi ce qui est dommage c'est que j'interprète ça . comme si c'était un caprice de l'équipe . on essaye de leur expliquer

CEC oui .. ouais

BAR c'est pour le bien être de leur enfant

ALI ouais

CEC ouais

(...)

CEC on a eu une période où il pleurait toute la journée parce que voilà il était pas assis

Sentiment de non reconnaissance

Développement moteur ou bien-être psychique?

Conventions transcription :

ALI Aline*

BAR Barbara*

CEC Cécile*

(...) segments coupés

. .. pauses

**noms fictifs*

QUAND LA DÉLÉGATION FAIT L'OBJET DE MALENTENDUS

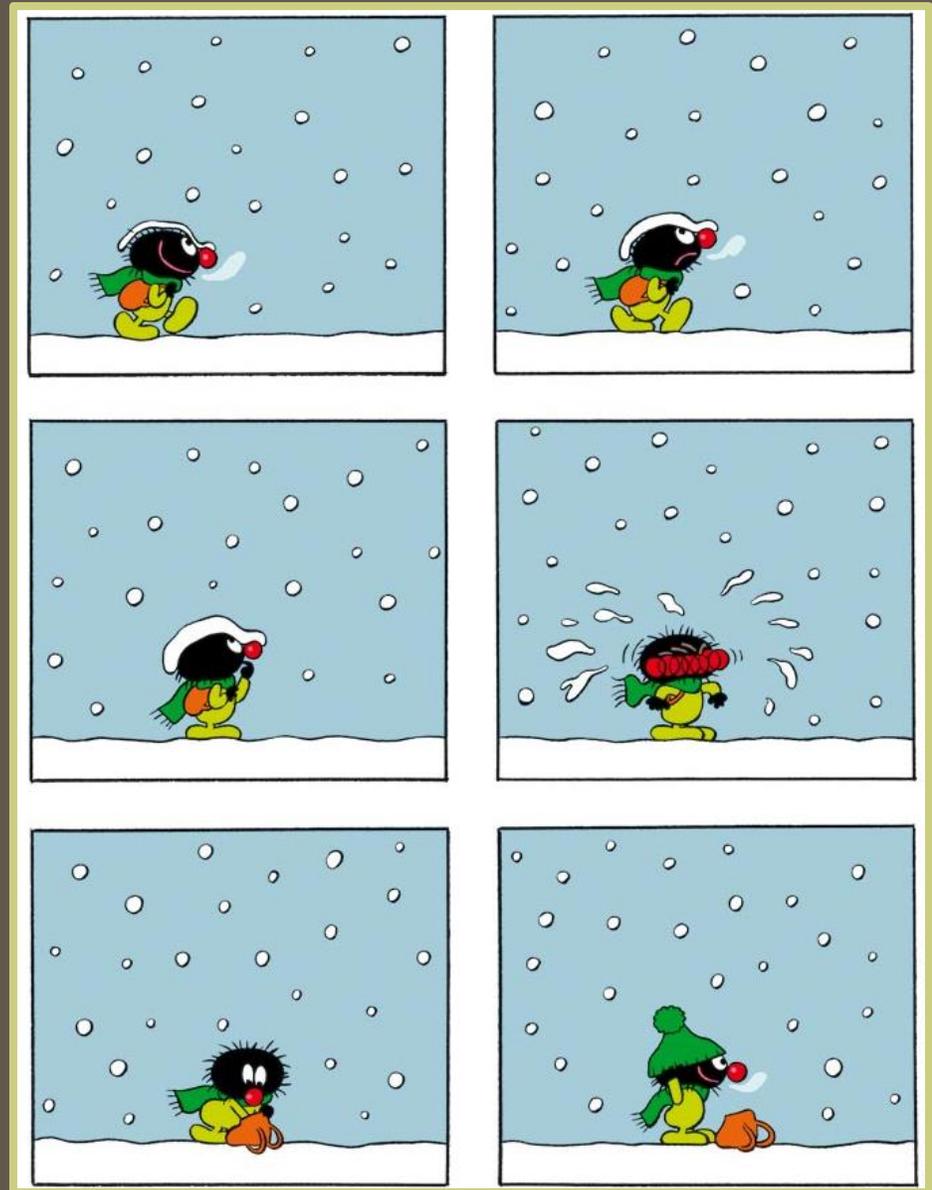
Les parents ne délèguent pas entièrement les façons d'éduquer l'enfant.... ou parfois délèguent trop

« Elle nous a rapidement dit qu'elle ne voulait pas que nous allions au cinéma avec son fils, elle avait peur pour lui »

LA CONSTRUCTION DE BALISES

Sur la base des expériences problématiques passées, afin d'éviter les impairs, les malentendus potentiels, de rassurer les parents mais aussi de protéger l'équipe, on met en place des balises.

L'important est d'interroger les routines



LES EFFETS DE LA RECONNAISSANCE DES PARENTS

Les marques de reconnaissance adressées par les parents confèrent à ceux qui les reçoivent une gratification sociale qui a un impact certain sur la considération que le professionnel se porte à lui-même et la manière dont il s'investit dans son rôle.



«La mallette de Monsieur Simon»

«Heureusement qu'il y a encore des gens qui réfléchissent»

CONCLUSION : PRENDRE SOIN DE LA RELATION

➤ Cela implique

- ❖ De recevoir les parents de manière régulière
- ❖ De recevoir l'ensemble des parents
- ❖ De ne pas s'en remettre à des instruments standardisés censés faciliter les relations

- ❖ Une boîte à outils du professionnel
- ❖ Une boîte à outils pour les parents
- ❖ Nous ne sommes qu'au début de la découverte.

❖ Un merci particulier à Baptiste et Emile pour leur recherche attentive d'images au cœur de leur bibliothèque d'enfants...

MERCI DE VOTRE ATTENTION

NOUS ATTENDONS VOS QUESTIONS

