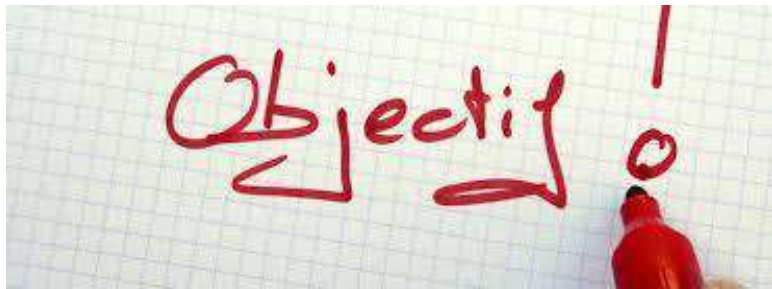


Michel LE BRIGAND



LES RELATIONS ENTRE PARENTS ET LES PROFESSIONNELS DE L'ENFANCE



Identifier les fonctions et les rôles respectifs des parents & professionnels

Comprendre les complémentarités

Adapter sa communication et sa posture

JOUR 1



#204222777

- **Mise à plat des situations vécues en lien avec l'accueil de l'enfant et des parents**
- - Les relations professionnels / parents : le rôle et la place de chacun
- Le sens de l'accueil : De l'étrange au familier. Et la qualité ?
- Présence et intentions du professionnel

JOUR 2



#204222777

- **La gestion des situations et la place des parents à structures**
- Comment contractualiser ?
- Techniques de communication
- Intentions et lectures pour la suite

JOUR 3



#204222777

- **Les retours d'expériences
et le soutien aux parents**

En fonction des modèles parentaux et des styles éducatifs

- Accompagner avec empathie et limites à trouver
- Quelles recommandations pour évoluer dans ses pratiques ?

L'accueil des parents

QUALITE D'ACCUEIL

- Instaurer un climat de confiance
Savoir générer de la reconnaissance
- Prendre le parent et l'enfant en considération
Faire de l'accueil singulier dans le collectif
- Être disponible physiquement et mentalement
Ecoute et politesse
Un espace éclairé, ouvert et non encombré

QUALITE D'ACCUEIL

- Créer de bonnes conditions par un accord commun en équipe
- Rester une personne dans le jeu professionnel

- Adapter le rituel en fonction de chaque famille
- Jouer la proximité physique et la distance sociale

- Privilégier un effectif adapté à l'espace et au personnel
- Eviter si possible les regroupements

QUALITE D'ACCUEIL

Se positionner et orienter les parents en verbalisant

Verbaliser les émotions de l'enfant, mettre des mots sur le vécu

Verbaliser les émotions du parents et le vécu.

Attention à la posture et l'attitude du parent comme rétroaction

Rester maitre du temps en gérant le rythme de l'accueil

trouver des relais quand les parents ne sont pas dans leur état normal

QUALITE D'ACCUEIL

Disponibilité et ouverture

Que le parent soit attendu

Que l'accueil soit organisé, fléché.

Que la place de l'enfant existe déjà

Que le parent puisse se projeter dans le lieu

Que l'accueillante sache doser l'information à donner

Savoir être redondant.e

QUALITE D'ACCUEIL COVID

Avoir une bonne organisation, un circuit d'information performant

Effort d'empathie vers les familles

S'adresser à autrui toujours en face à face

Accentuer la mélodie et les variations de la voix

Rappeler que la qualité du travail est assuré

Répondre aux interrogations des parents

Faire état du vécu en le partageant avec des mots



LES ETAPES dans l'accueil

Entretien téléphonique préalable

1^{er} accueil : Entretien face à face

Adaptation

Accueil du matin lors de la séparation

Accueil du soir lors des retrouvailles



Temps d'adaptation

1^{er} contact : se rendre disponible

A convenir avec la famille de la suite

Régularité et continuité des accueillantes

Travailler avec le même binôme de 15 à 30 jours

Privilégier les mêmes horaires.

S'installer dans un endroit calme en guidant le parent



Temps d'adaptation

Un message de bienvenue

L'enfant a son prénom inscrit sur son casier

Le prénom officiel diffère du surnom de la famille

Chanson d'accueil pour intégrer le nx enfant

Importance d'apprendre à prononcer le prénom



Temps d'adaptation

Entretien non directif : poser des questions ouvertes. +effet conversation

Entretien semi guidé : + échanges d'information structuré. A ouvrir à la fin

Ecrire après la conversation sur une fiche de familiarisation

Laisser la fiche aux parents pour compléter si aisance à l'écrit.



Accueil du matin

Un espace ouvert, en ordre et propre.

Un meuble proche de l'entrée avec des jeux

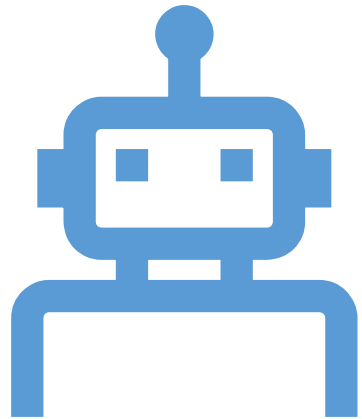
Posture professionnelle disponible et présence

Plutôt au sol

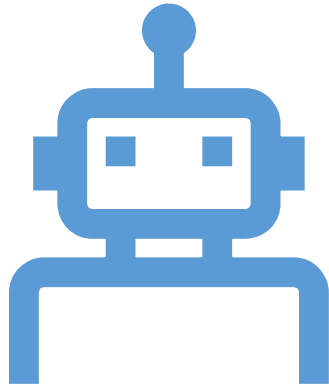
Musique de fond

Adaptation à chaque parent, chaque enfant

Avec des rituels où l'on pense corps & émotion



Comment faire pour que l'enfant qui vient de quitter sa mère et qui arrive à la crèche, sache qu'il va retrouver un visage, une présence qui comble un vide qu'il ressent ? Lui qui a besoin de contacts attentifs, intimes, chaleureux.



- Comment créer une ambiance ? Du sens ?
- Quelles sont les conditions matérielles, spatiales à réunir pour favoriser la communication ?
- Est-ce qu'on doit tout penser, tout réfléchir ?

REPONDRE AUX BESOINS DE L'ENFANT

- Le désir des familles ou les besoins des familles ?
- Le programme de la structure avec les contours de son projet
- Les limites personnelles des professionnelles
- Le cadre, la sécurité, les horaires, le collectif
- Les locaux, les espaces, les équipements.

Les situations moins
évidentes



Le sens de l'accueil : De l'étrange au familier.

ACCUEIL DES FAMILLES



**Ce qui peut me
surprendre**



**Ce qui peut me
déplaître**



Ce que j'aimerais

Le sens de l'accueil : De l'étrange au familier

Ce que je me dis pour

Faire face à mes peurs ?

Faire face à l'agressivité ?

Je formule un message en moi-même : UNE INTENTION

« La journée va se passer »

« Je me recentre sur l'enfant »

J'invente un rituel :

« respire, lève les bras »

Le sens de l'accueil : De l'étrange au familier

Quand un parent ne respecte pas le règlement ni ma parole

- Afficher les règles
- S'appuyer sur le règlement intérieur

Equilibrer les messages de recadrage (offense/réparation)

En cas de crise, savoir déléguer rapidement à une tierce personne

Le sens de l'accueil : De l'étrange au familier

Comment faire avec le jugement ? (croyance, représentations)

Savoir s'interroger, faire des hypothèses

Construire la réponse dans le temps plutôt que réagir

Passer le relai pour éviter des réactions impulsives

Différer la réponse en sollicitant l'équipe

Confier à la responsable la prise de parole

Retourner la situation problème en mode constructif

Eviter la culpabilisation en induisant du possible



ATELIER

Ce que je peux dire ou
Ne pas dire aux parents

CE QUE JE PEUX DIRE/PAS DIRE AUX PARENTS

- NE PAS DIRE
- si on sait que l'enfant peut subir des représailles
- Des jugements sur l'éducation
- Mes propres diagnostics
- Que l'enfant ne va pas bien, qu'il sent mauvais
- Qu'il fait ses premiers pas
- Ne pas rentrer dans la vie privée de la famille
- Éviter de dévoiler des informations personnelles

CE QUE JE PEUX DIRE/PAS DIRE AUX PARENTS

DIRE

- Comment la journée s'est passée par une anecdote
- Prévenir le parent mordeur mais sans faire de délation
- Communiquer sur l'enfant et ses maux
- Informer sur les maladies en cours
- Rappeler le règlement intérieur si besoin
- Inviter le parent à lire un article
- Orienter le parent vers d'autres partenaires



ATELIER

Ce que
je me donne comme droit
personnellement

COMPETENCES COMMUNICATION



- Deviner les intentions de l'autre
- Qu'est ce qu'il veut dire ?
- Qu'est ce qu'il fait en disant cela ?
- Qu'est ce qu'il en pense ?

COMPETENCES RELATIONNELLES



- Ce que je me dis quand l'autre parle
- Est-ce qu'il m'entend ?
- Est-ce qu'il me comprend ?
- Est-ce qu'il m'écoute ?



La présence

- **PRESENCE RELATIONNELLE**

L'interaction et les influences réciproques

- **PRESENCE EMOTIVE**

Les émotions, les ressentis

- **PRESENCE COGNITIVE**

La connaissance de... »ce que je constate, ce que sais »

LE FACE A FACE : enjeux

Un équilibre entre convergence et divergence



1 Opinion

Ce que je crois
Ce qu'elle croit

Accord/désaccord

2 Intérêt

Ce que je veux
Ce qu'elle veut

Coopération/Compétition

3 Position

Ce que j'accepte/pas
Ce qu'elle accepte/pas

Consensus/Conflit

Où sommes
nous ?



dans un laboratoire de socialisation

S'interroger



1 Quand je m'exprime, je prends un risque, car je me dévoile

2 J'attends que le parent se mette à ma place pour mieux communiquer. Sinon, c'est peine perdue

3 Tout est joué d'avance avec les familles

4 Avec ma fonction de professionnelle de la petite enfance, j'ai une place qui m'est donnée et je ne peux pas faire grand chose pour faire bouger les lignes dans la communication.



1 A chaque nouvelle situation avec les parents, je préfère prévoir ce qui va se passer et j'imagine le pire pour connaître le meilleur.

2 La communication est possible si on se connaît un minimum

3 Je regarde ce que les parents attendent de moi et cela m'aide à ajuster le dialogue.



1 J'aime bien m'appuyer sur les points d'accord pour poursuivre la communication

2 Pour qu'on se comprenne et qu'on s'entende, on doit être deux à faire des efforts.

3 J'attends du parent qu'il devine où j'en suis, ce que je sais déjà, et là on peut avancer ensemble



1 Dans toute situation, je veux avoir de l'influence.

2 Souvent, je parle mais c'est pour ne pas dire autre chose.

3 Si une personne n'est pas prête à entendre, ce n'est même pas la peine de lui dire ce qu'on a à lui dire

CE QUI EST
IMPORTANT DANS
LA
COMMUNICATION

- 1 Le respect accordé à ma parole
- 2 Ne pas être interrompu
- 3 Être à l'écoute de l'autre

CE QUI EST
IMPORTANT DANS
LA
COMMUNICATION

1 Être entendu et compris sans malentendu

2 avoir des interlocuteurs respectueux

3 savoir se justifier en toute occasion

CE QUI EST IMPORTANT DANS LA COMMUNICATION

- 1 Une volonté de coopérer de part et d'autre
- 2 Savoir changer de place pour ne pas perdre la face
- 3 Adopter l'attitude d'autrui pour qu'il comprenne

CE QUI EST
IMPORTANT DANS
LA
COMMUNICATION

1 Que tout le monde aille dans le même sens

2 de respecter les différents et différences

3 d'être le plus à l'écoute pour maîtriser

JE
M'IMPLIQUE
EN EVITANT
D'ETRE AU
DESSUS DE

- 1 Je ne parle jamais en mon nom, ni n'exprime mes besoins, ni mes ressentis.
- 2 J'économise mon énergie en exploitant mieux mon corps.
- 3 Je formule de manière calme et distante, avec le regard de face.

ACCUEIL DE L'ENFANT : Quelle priorité ?

1 Les enfants n'ont pas le même niveau de compréhension et de mémorisation

2 Les enfants d'un même groupe ne peuvent partager la même motivation au même moment

3 On doit s'occuper de leur plaisir

Favoriser la relation
avec les parents



La confiance

est vulnérable, toujours à établir

C'est donc une ressource pour s'organiser

Un modèle d'action pour faire au mieux

Eclaircir , rendre les choses visibles

Pour éviter de ne « pas voir » ce qui arrive



Pour générer de la confiance

- Il faut pouvoir
- Compter sur les autres pour
- Participer au même cadre
- Converger sur des attentes semblables
- Accepter les règles du jeu
- Respecter ce qui est normal



Là où la confiance se crée

Partir des visions de la personne

Aider à mieux penser Tatonner, co construire

Souligner les évolutions Reconnaître ses erreurs

Rythmer rencontre et engagement

Tenir informé Tenir ses promesses



LA CONFIANCE

Avoir une relation de confiance avec les parents

- Reconnaître leur besoins (contexte de vie)
- Les accepter « tels qu'ils sont »
- Accompagner l'échange par reformulation, méta communication

Etablir la confiance auprès des parents



- Verbaliser, reformuler, méta communiquer
- Questionner plutôt qu'interroger
- Solliciter les compétences parentales
- Informer
- Partager les observations
- conseiller



LA CONFIANCE

- Avoir un dialogue **en équipe** constant
- Faire vivre une éthique de la relation (bienveillance)
- Mettre des mots sur les ressentis en équipe



LA CONFIANCE

Avoir confiance en soi c'est

- pouvoir s'investir dans un projet commun
- Vivre dans un climat favorable à l'accueil des familles
- Avoir une vision claire et des objectifs
- Se sentir reconnu dans son équipe



Règles de bientraitance

- Éviter de mettre l'autre en accusation.
- Observer les faits sans jugement.
- Reconnaître ses propres sentiments.
- Avoir conscience de ses besoins.
- Indiquer à l'autre ce qui peut contribuer à mon bien être.



Mettre en pratique

Faire alliance

Donner du sens

**Verbaliser
questions**

Reformuler

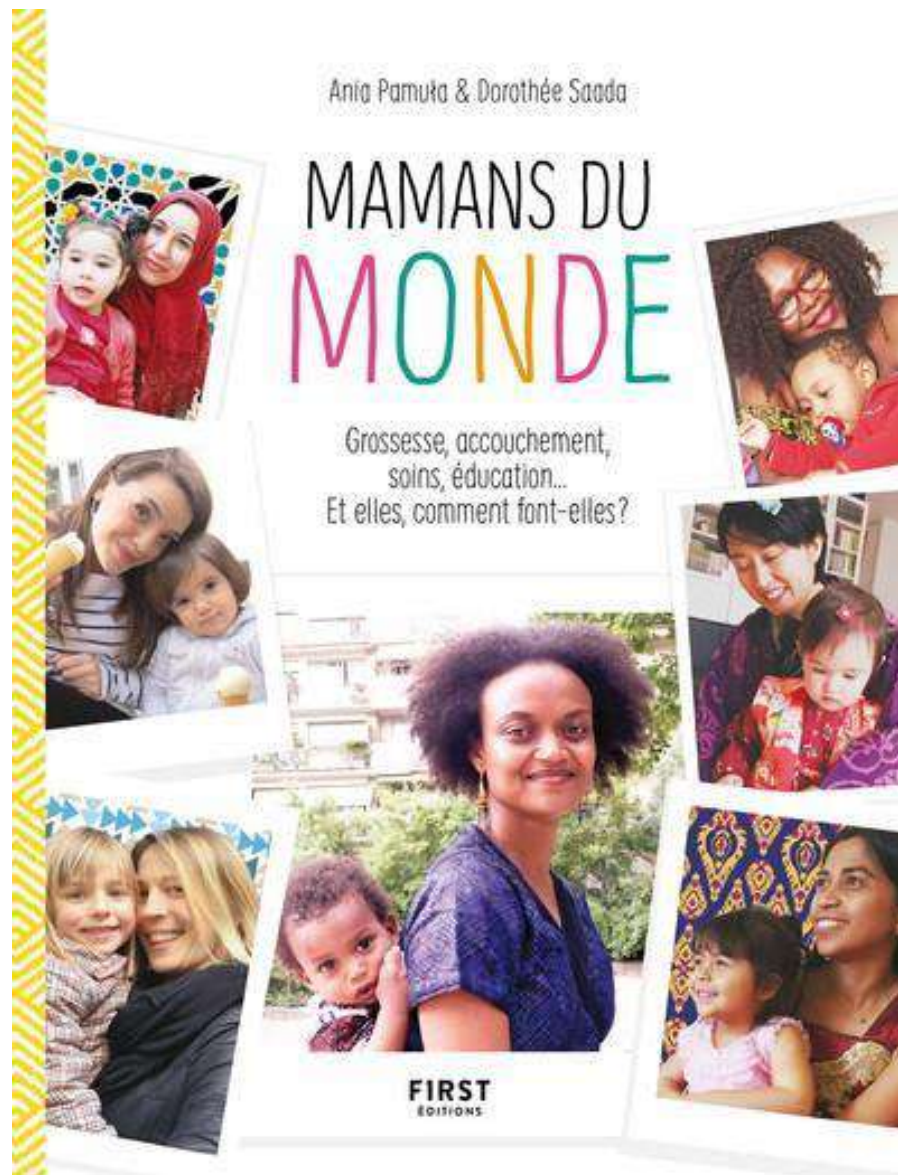
Poser des

*Ce qui fait avancer tout le monde,
ce sont plus des questions
que des réponses.*

Ania Pamuk & Dorothée Saada

MAMANS DU MONDE

Grossesse, accouchement,
soins, éducation...
Et elles, comment font-elles?



FIRST
EDITIONS

Michel Le Brigand

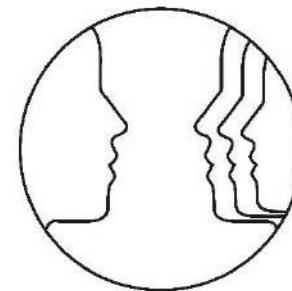
ÉCRIRE POUR MIEUX VIVRE

Développer son **POTENTIEL**
par l'**ÉCRITURE** au quotidien

● Éditions
EYROLLES

Écrire pour débrieffer

- *On ne peut toujours partager les émotions avec les autres. En prenant un stylo et une feuille de papier pendant quelques minutes, on peut déposer la pensée qui tourne en boucle, les doutes et les dilemmes.....*



MICHEL LE BRIGAND
L'intervenant sur parole

06.70.26.75.97

www.michellebrigand.com