

PROFESSIONNEL(LE)S et PARENTS : COMMUNIQUER ...

FRAJE, le 29 janvier 2005

AVERTISSEMENT...

Dans ma pratique, j'ai l'habitude de m'adresser aux équipes de professionnels pour les aider à établir de bonnes communications avec les parents qui leur confient leurs enfants.

J'ai aussi l'habitude de m'adresser aux parents qui souhaitent notamment mieux comprendre ce qui se passe pour leur enfant lors du séjour dans un milieu d'accueil.

Ce dont je n'ai pas l'habitude, c'est de m'adresser à ces deux publics réunis, ce qui était un des objectifs de cette journée.

La proposition que l'équipe du FRAJE, que je remercie, m'a faite d'y parler de la communication entre les parents et les professionnels, m'a fait me sentir en position de médiatrice, voir d'équilibriste, avec ce souci de respecter chacun des interlocuteurs en présence.

Plus tard, j'ai été informée que les participants seraient essentiellement des professionnels...

Il n'importe, je suis parent et certaine de n'être pas la seule, et je m'efforcerai toujours de parler « comme si » les parents étaient présents.

Je vous engage, vous aussi, à rechercher en vous cette facette de parent et à oser cet exercice périlleux avec moi, trouver une place et donc un équilibre pour ces différentes parties qui vous composent.

Je vous emmène sur ce fil, en insistant sur le fait que le propre de l'équilibriste, c'est d'être en instabilité, et de rechercher, sans cesse, l'équilibre, ce qui implique d'être toujours en mouvement...

INTRODUCTION

Souvent dans les lieux d'accueil, on entend des doléances quant à la position des parents, à leurs manières de faire, à leur manière de considérer l'enfant et de considérer les accueillantes...

Du côté des parents aussi, on entend des plaintes, des inquiétudes qui ne sont souvent pas partagées avec les interlocuteurs qui seraient les plus à même d'y apporter une réponse... soit les accueillantes...

Il en est ainsi pour de nombreuses dimensions éducatives que les parents et les professionnels partagent autour de l'enfant (limites, acquisition de la propriété, développement plus ou moins autonome...).

LA COHERENCE, DES REPERES, POUR QUOI FAIRE ?

Je parlerai de REPERES au sens large. Cela va de la manière de porter les bébés, aux limites que l'on pose aux plus grands, en passant par toutes les pratiques quotidiennes (manger à table, grimper ou non sur tel ou tel objet...).

La cohérence, donc, pour quoi faire ?

Souvent on dit que « l'enfant recherche des repères », comme si ceux-ci devaient être uniques. Or nous voilà justement face à plusieurs interlocuteurs qui ont toutes les raisons de penser certains de ces repères différemment, notamment :

- En fonction de leur rôle auprès de l'enfant (plus ou moins affectif)
- En fonction du contexte dans lequel ils rencontrent l'enfant (dimension familiale et individuelle ou sociale et collective).

Faut-il du même ? Pas toujours. C'est justement le « différent » qui fait que l'on peut s'en sortir sans démolir l'identité ni des parents ni des professionnels, sans les disqualifier les uns et les autres, tout en leur accordant à chacun la place qui est la leur autour de l'enfant.

Les interlocuteurs sont différents, ce qu'ils apportent est différent, la place qu'ils ont est différente, les repères peuvent l'être aussi.

Néanmoins, l'enfant qui perçoit une différence entre les repères que l'un et l'autre adulte porte (deux puéricultrices, le père et la mère, la puéricultrice et le parent), fait la démarche de s'y engouffrer. Il ne s'agit pas pour lui de nous confronter à notre manque de cohérence, ni de venir nous tester pour le plaisir de ce test. Il s'agit bien davantage de sa part de venir questionner une incompréhension qu'il vit là.

« D'habitude, c'est comme cela, j'essaye quand même (parce que c'est quand même une part importante de mon métier d'enfant) et je constate que la réponse est différente. Pourquoi, comment, en fonction de quoi ? ». « Pourquoi ici je peux, et là pas, pourquoi avec elle je peux et pas avec elle... ».

L'enfant est un être d'expériences qui ne peut encore généraliser ses pensées et les repères qui lui sont posés. Il cherche à vérifier les raisons de la différence, notamment en fonction du contexte (plus ou moins d'enfants, le matin, le soir, la présence de tel ou tel enfant, de telle ou telle accueillante...).

On le voit, il questionne les repères pour lui-même, dans les questions que sa vie lui soumet. Il ne questionne en rien les repères contre nous. Mais il se fait que c'est nous qui sommes en face de lui et sur qui repose la tâche d'énoncer, une fois encore, ces repères.

Au plus des nuances de repères existent, au plus elles permettent à l'enfant de questionner, d'apprendre ce qu'il peut attendre de ses différents interlocuteurs... N'enfermons donc pas l'enfant dans des limites qui ne lui permettent plus de rien explorer. Mais il faut savoir que cela nous confronte nous, les adultes qui entourons l'enfant, à répéter les règles et les repères que nous lui posons.

Si les adultes partagent des repères communs, c'est plus structurant et donc plus rassurant pour les enfants. Sachant pourtant que même en se mettant d'accord, chacun porte les repères de manière différente, en fonction de son vécu et de sa propre histoire notamment (vous connaissez, dans les équipes, la puéricultrice moins sécurisée qui n'aime pas que les enfants grimpent en hauteur et qui s'affronte avec celle, plus sécurisée, qui fait davantage le pari de la compétence de l'enfant dans son mouvement autonome).

DE LA COHERENCE A LA CONTINUITE

La continuité est une dimension essentielle pour le jeune enfant. C'est elle qui lui donne des repères, c'est elle qui, lui offrant la possibilité de « savoir à l'avance » ce qui lui arrivera, lui permet de ressentir le monde comme moins menaçant. C'est par ce biais qu'il pense maîtriser un peu le monde qui l'entoure.

Comment dès lors, lui faire ressentir une continuité suffisante, lui qui vit avec plusieurs personnes qui ont chacune leur style, leur manière d'être, de parler, de porter, de répondre à ses besoins ? ...

S'il est évident que les repères des parents, des grands-parents et des lieux d'accueil sont différents, et c'est heureux, il est néanmoins essentiel qu'il existe un minimum de continuité entre les lieux de vie qu'il fréquente.

L'enfant peut accepter, reconnaître et intégrer une cohérence moindre entre deux lieux de vie, mais doit pourtant expérimenter une certaine compatibilité des repères qui sont en lien avec son développement. Dans cette perspective, il est essentiel qu'il y ait une circulation d'informations entre les lieux de vie de l'enfant.

Or, si les parents ne sont pas contraints d'expliciter leurs manières de faire, il en est autrement des équipes de professionnelles, qui ont pour leur part, tout intérêt à parler de leurs pratiques avec les parents, ne serait-ce que pour les faire connaître et pour que les parents puissent dès lors, peut-être, les respecter...

Si à la maison, on encourage l'enfant à se défendre, passant à l'occasion par un règlement physique des conflits (« défends-toi contre ton grand frère, pousse-le... »), il peut s'avérer difficile pour lui de respecter une règle qui serait en vigueur dans le lieu d'accueil et qui serait de l'ordre de « on ne fait pas mal au corps de l'autre ».

Il est alors important de recadrer les attentes que l'on a quant au comportement de l'enfant en disant par exemple : « chez toi tu peux, mais ici, tu ne peux pas pour telle ou telle raison », le plus souvent liée au collectif.

Il est pourtant important d'accepter l'idée que les attentes à l'égard de l'enfant puissent être différentes et de ne pas juger les parents dans ce qu'ils déposent chez leurs enfants.

Ils peuvent l'inciter à « se défendre » par exemple. Cela peut aussi être respecté dans le lieu d'accueil pour autant que ce le soit d'une manière acceptable : « défends-toi, mais sans faire mal aux autres ».

Les repères peuvent être différents. Ce qui est important c'est

- Que chacun reconnaîsse cette différence sans la disqualifier
- Que les adultes référents du lieu soutiennent, connaissent et reconnaissent les repères du lieu.

LA COMMUNICATION, INGRÉDIENT INDISPENSABLE À LA CONTINUITÉ

Je ne vous apprendrai rien en disant que la communication entre parents et professionnels est essentielle.

Il y a de nombreux aspects sur lesquels il faut mettre des mots. Il s'agit

- Des « infos services » (fermetures, documents, points de règlement) et
- Des informations quotidiennes au sujet de l'enfant, celles ayant trait avec la quantité de sommeil, d'aliments absorbés.

Ces informations sont souvent répertoriées dans des carnets individuels, sur des feuilles de rythmes.

Réfléchissons un instant aux outils de communication ainsi qu'aux moments d'échanges.

Beaucoup de ces outils sont liés à des documents écrits : ROI, Projet d'accueil, feuilles de rythme, carnet de santé de l'enfant...

Il est pourtant essentiel que les parents puissent bénéficier d'échanges directs avec les accueillantes, ceci pour plusieurs raisons :

- Pour déposer leurs questions, pour « vérifier » qu'ils ont bien compris les informations transmises (vous savez bien l'importance du Feed-Back).
- Pour se faire une représentation plus vivante de la journée de leur enfant (où il joue, avec qui, avec quoi...).

QUELQUES DIFFICULTES EN LIEN AVEC LA COMMUNICATION

1. Les codes que sont les mots sont loin d'être universels et univoques (bien, mal, beaucoup, peu....). Il faut donc nous en méfier...

Que veut dire « il a beaucoup pleuré aujourd'hui ? ».

Qu'est-ce que l'accueillante signifie par là ? La détresse de l'enfant qu'elle ne connaît pas (« généralement il pleure moins »), sa fatigue (« le groupe est exigeant, s'ils ne sont pas dans les bras, ils pleurent »), son incapacité à faire cesser les pleurs de l'enfant (« suis-je une « bonne » accueillante ? Je ne parviens pas à le consoler »).

Qu'est ce que le parent peut entendre dans ces mots ? L'impertinence du choix d'accueil (« j'aurais dû le confié à ma belle-mère, il ne s'adaptera pas à la collectivité »), la culpabilité d'un choix de vie (« je devrais arrêter de travailler pour m'occuper de lui »), la détresse de l'enfant (« il n'est pas assez costaud pour cette épreuve »), ...

Chacun à raison. Non, chacun à ses raisons de penser ce qui est dit en fonction de ce qu'il a dans la tête, de ce qu'il vit dans son émotion...

Ce qui s'avère certain, c'est que ces deux adultes ne parlent pas de la même chose. Ne vivent pas la même chose...

Et au milieu, que reste-t-il à faire pour cet enfant ? Est-ce à lui de mettre les adultes d'accord ? De préférence alors en évitant de poser des questions à travers un comportement qui s'éloignerait d'une moyenne « bon ton ».

2. Le verbal et le non-verbal

Il s'agit de tout ce que l'on dit, sans le dire, c'est-à-dire, ce que notre corps, notre visage, nos expressions, notre manière d'être, raconte de ce que l'on pense ou de ce que l'on vit.

3. Tout ce que l'on pense évident parce qu'on connaît notre lieu d'accueil, mais qu'on n'a jamais explicité...

Dans le lien entre les parents et les puéricultrices, il existe de nombreuses questions non abordées notamment aux moments des contacts quotidiens : l'accueil du matin et des retrouvailles du soir.

Qu'attend-on de chacun ? Qui décide de ce qui se passe pour l'enfant ? Qui cadre, qui donne les règles du jeu (qui rhabille l'enfant, qui lui demande de quitter son parent ou de quitter son activité) ? Qui offre un espace temps ? Qui peut s'installer dans cet espace temps ? Permet-on au parent de s'installer dans le lieu de vie, d'y pénétrer ?

De quel temps estime-t-on que le parent dispose pour déposer son enfant ? Et pour les retrouvailles du soir ?

Qui énonce et est le garant des limites sociales ?

Si toutes ces « règles implicites » nous semblent évidentes à nous, les accueillantes (grâce notamment à notre expérience, grâce à la réflexion partagée en équipe), ces « règles du jeu » ne sont pas nécessairement connues des parents.

4. Dans la communication, il n'y a pas que des mots qui comptent (le contenu du message). La relation à l'égard du parent est à chaque fois différente.

Une même phrase peut produire des effets très différents.

Pensez à une petite phrase d'une maman qui arrive en section pour reprendre son enfant. « C'est la foire aujourd'hui... ».

Suivant la maman, ce que vous savez d'elle, comment vous la considérez, quel lien vous avez établi avec elle (« c'est une personne bienveillante, c'est une personne juste, c'est une enquiquineuse, généralement elle me soutien, généralement elle me critique »...), vous pourrez ressentir ces mots de manières bien différentes...

- Comme une mise en question : « êtes-vous capable, allez-vous y arriver ? » ;
- Comme un soutien moral : « eh bien, vous être pas gâtée, ou sont vos collègues ? » ;
- Comme une critique déguisée : « vous vous y prenez mal... ».

Nous percevons donc une même phrase différemment en fonction de ce que nous pensons de notre interlocuteur.

Dans cette perspective encore, on entend souvent parler de differents « modèles » de parents (caricaturés et polarisés, pour l'exemple)

Les « parents en retrait », ceux qui parlent peu et prennent peu de place. On pourrait penser qu'ils n'éprouvent pas d'intérêt pour le lieu d'accueil et ce qui s'y vit. On peut pourtant aussi imaginer qu'il s'agit de personnes timides et réservées qui parviennent plus difficilement à entrer en contact... ce qui nous mène loin du désintérêt...

Les « parents envahissants », ils prennent beaucoup de place, s'installent dans le lieu de vie et demandent une attention rien que pour eux.

Il est important de se questionner sur le sens de leur position envahissante. On peut pourtant aussi imaginer qu'il s'agit de parents inquiets, en recherche de repères, et qui viennent puiser auprès des professionnels, des informations qui leur semblent pertinentes.
Qu'attendent-ils ? Que puis-je faire ? Qui d'autre pourrait mieux répondre à leurs questions ? (responsable, médecin, TMS, collègue...).

Que faire ?

Il est important de se poser sur le cadre et sur les missions que l'on occupe autour du collectif des enfants (soins, repas, mais aussi dimension relationnelle) : « Je dois aller m'occuper de X, il pleure », mais aussi « je vais aller près des enfants sur le tapis ».

Quelles sont les interactions qui sont utiles pour l'un ou l'autre ? Echanger, informer, rassurer, mais aussi parfois déverser un trop plein qui vient d'ailleurs...

Penser au fait que le temps accordé aux parents est le plus souvent « volé » sur du temps qui devrait être consacré aux enfants.

Comment mettre une limite dans les temps ? Comment cadrer ce temps ?
L'accueillante se vit souvent dans une « position basse » qui fait qu'elle n'ose pas dire « non », surtout dans la dimension relationnelle qui est centrale dans son travail. Elle manque généralement de sécurité pour assumer un refus à un parent. Au niveau plus affectif, qu'est-ce que cela représente de dire « non ». Dans notre société, cela reste difficile pour de nombreuses personnes.

Comment trouver un équilibre entre l'accueil des parents et les missions qu'elles ont autour des enfants. Il n'est pas question de retourner vers une position du « tout au service de l'adulte ».

Toutes ces questions devraient être discutées en équipe.

TOUT CECI EST EN LIEN AVEC LA QUESTION DE LA TERRITORIALITE

La question revient à se demander qui a le droit de dire quoi sur le territoire du lieu d'accueil.

Le point de vue de l'accueillante

Lorsque les parents sont présents, il est fréquent que l'accueillante pense que c'est à eux d'agir, de poser, de cadrer et de faire respecter l'autorité et les règles par l'enfant.

Le point de vue du parent

Cela semble évident, mais le dit-on aux parents ? Bien souvent ils n'osent pas s'immiscer dans la gestion de la section. Parfois, ils ne perçoivent du lieu qu'une petite partie qui ne les éclaire pas sur les pratiques et règles en vigueur, ni sur leur application.

Souvent encore, si la question concerne leur enfant, elle concerne aussi, dans tout ce qu'elle a de social, d'autres enfants (comment le parent peut-il dénouer un conflit entre son enfant et un autre enfant de la section ?). Est-ce à ce parent-là d'intervenir?

Pas si simple...

Le point de vue de l'enfant

Pas si simple, d'autant que l'enfant se sent en situation d'insécurité, parce qu'il ne sait pas vraiment sur qui compter pour obtenir des repères. Il se sent dans un « entre deux » et ne se sent plus dès lors suffisamment contenu... Il pose, à sa manière, la question, c'est-à-dire en agissant, en désobéissant.... Et en attendant une réponse de l'adulte...

Une histoire, de famille, mais on peut raconter le même genre d'histoire dans un lieu d'accueil

L'histoire de ce goûter d'anniversaire, vous allez récupérer votre enfant. 17 heures 30, ils sont tous énervés, la mère ayant accueilli l'anniversaire est fatiguée. Il s'agit de récupérer votre enfant, de remercier pour l'après-midi et de partir. Et c'est là, c'est là que commence l'exercice de la question de l'autorité de sol. Qui, dans cette « maison amie », a le droit ou le devoir de décider pour votre enfant. Et cette question, souvent il la pose, non pas avec ses mots, mais bien davantage à travers ses comportements. Il « n'obéit » pas, s'enfuit un peu plus loin dans les pièces de la maison où les parents des petits invités n'ont pas nécessairement accès...

LA LOYAUTE DE L'ENFANT ENVERS SES PREMIERS REFERENTS

Il est évident que parents et professionnels n'ont pas la même fonction auprès de l'enfant (fonction affective et d'amour ✕ fonction professionnelle). Ils n'encadrent pas l'enfant de la même manière quand l'enfant est seul ou qu'il est dans un collectif. Il est donc incontestable qu'ils ne font donc pas la même chose avec lui.

Si tout cela semble évident, ce qui l'est parfois moins, c'est d'accepter l'idée que l'on puisse être en désaccord. Pourtant, ce désaccord n'autorise en rien à disqualifier l'autre.

Du point de vue du professionnel, comment en effet imaginer travailler avec les enfants de personnes pour qui l'on a peu d'estime ?

Du point de vue du parent, comment imaginer confier son enfant à un professionnel à qui l'on reconnaît peu de compétences ?

Pour l'enfant enfin, il est essentiel de sentir que les personnes qui sont présentes autour de lui, qui s'occupent de lui, de son intimité, de sa construction psychique, si non, s'apprécient, au moins se respectent.

Pensons à ces commentaires que l'on entend parfois... Des petits mots, parfois de rien du tout même mais qui peuvent entamer l'image que l'enfant se fait... de celui qui est ainsi décrié, mais sans doute aussi de celui qui condamne.

Du côté des professionnelles :

« Ton père, quel rigolo ! Il t'as encore mis des collants trop petits », « Ta maman a encore oublié les langes »...

Du côté des parents :

« Ta puéricultrice ne t'a pas changé depuis longtemps ! », « Tu as si soif ce soir, as-tu bu aujourd'hui ? »...

LA CONFIANCE

La confiance, c'est la sécurité dans le lien.

Il est donc primordial qu'un lien se construise, dans lequel il y ait suffisamment de sécurité, c'est-à-dire où l'adulte peut apporter à l'enfant ce dont il a besoin de manière adéquate.

La confiance se construit à deux. On n'a pas « confiance à priori ». Il est important d'apprendre à se découvrir et cela prend du temps.

Pour ce faire, on recherche chez son interlocuteur des éléments qui nous rassurent et qui fondent petit à petit la confiance.

Cela débute au tout premier contact avec le lieu d'accueil (accueil téléphonique, contact avec la responsable, contact avec un membre de l'équipe...).

A cet égard, le moment de familiarisation (ou d'adaptation), s'avère fondamental pour ébaucher la confiance.

C'est un processus lent. Il nous faut repérer tous ces petits riens qui comptent.

C'est un processus fragile. La moindre faille peut l'abîmer.

C'est un processus délicat, elle est difficile à restaurer.

C'est un processus où la cohérence est fondamentale. La cohérence, c'est notamment ce que chacun dit ou fait et qui rentre suffisamment dans le cadre de ce que les autres ont transmis.

MANQUE DE COHERENCE ET RISQUE DE PERTE DE CONFIANCE AUTOUR DE L'ENFANT

Quant à ce qu'on dit de l'enfant, de son comportement, de ses caractéristiques, il arrive souvent que le parent réplique que l'enfant n'est en rien comme cela à la maison. Vous peinez parfois à le croire, comme sans doute, lui résiste face à vos appréciations d'une part du comportement de l'enfant qu'il ne connaît pas.

A nouveau, personne n'a tort ou raison. Cherchez l'erreur ! L'enfant est simplement, et c'est heureux, différent à la maison et dans le lieu d'accueil.

Il s'agit de pièces de puzzles différents...

Par ailleurs, ce qu'on dit de la journée de l'enfant peut parfois manquer de cohérence. Pensez à ces informations données par un membre de l'équipe et qui sont parfois en désaccord avec celles apportées par un autre membre de l'équipe (du genre : d'une part, « il a passé une bonne journée » et d'autre part « il a beaucoup pleuré »)...

Il s'agit de deux pièces différentes, mais complémentaires du même puzzle...

Aucune des deux personnes n'a ni raison, ni tort. Chacune a vu chez cet enfant quelque chose de différent, probablement ce qu'elle s'attendait à voir. Chacune transmet « sa vérité ».

Pourtant l'effet peut être dommageable en termes de confiance si cela n'est pas parlé.

LE PARTENARIAT ET LA POSITION RIVALE - LA SECURITE ET L'INSECURITE

La rivalité (insécurité affective)

Il s'agit ici d'aborder ce que chaque interlocuteur ressent affectivement.

Combien de parents, inquiets, culpabilisés ou démunis, ne viennent-ils pas vous poser la question de la rivalité. Bien sûr, ils ne la posent pas aussi clairement, ce serait bien trop simple. Il s'agit bien davantage de questionner par le biais du choix des pratiques ou des manières de faire avec l'enfant.

A titre d'exemple, faut-il ou non imposer des limites ? Comment le faire ? Qui est en droit ou en devoir de le faire ? Faut-il ou non prendre l'enfant dans les bras lorsqu'il pleure ?

Toutes ces questions renvoient à la position de chacun et à la question insoluble de savoir « Qui d'eux ou de vous est « un bon adulte » pour accompagner le développement de cet enfant ? ».

De la part des parents

Les projections sont souvent entières de la part des parents. Il est fréquent que ce qu'ils pensent des accueillantes se polarise dans le « tout bon » (« Puisque je confie mon enfant, je dois penser que cette personne est « toute bonne » ») ou le « tout mauvais »

(« Elle me prend, malgré moi mon enfant, elle va « en profiter » pendant tous ces moments où il me manquera ».) Forcément, cela n'induit pas une relation positive. D'autant que ces mécanismes de projection sont loin d'être conscients, mais émergent incidemment au décours de rencontres.
Cela semble être en lien avec le contenu du travail, avec le « comment faire », mais c'est en fait en lien avec la relation entre le parent et le professionnel.

De la part des accueillantes

Les projections existent aussi. C'est dans ces moments que les membres de l'équipe ont tendance à « juger » les parents, à les polariser entre « bon, adéquats, qui écoutent » ou « mauvais, inadéquats, qui n'écoutent pas », que ce soit vis-à-vis de l'enfant ou vis-à-vis de ce qu'elles attendent des parents dans la relation à leur égard.

Si le « concours » débute, il y a fort à penser que l'issue sera difficile. Chacun tentant de « prouver » qu'il est , sinon le meilleur, en tout cas, le « tout bon » pour cet enfant, qu'il le comprend mieux que l'autre, induisant une escalade et un sentiment de disqualification de deux partenaires.

Pensez à ces moments où, en fin de journée, le parent à peine arrivé, l'enfant réclame à boire. On peut penser que le parent se demande si vous avez songé à ce « besoin vital » de son enfant. On peut aussi penser que l'accueillante reçoit difficilement cette sorte « d'évaluation non-dite ».

Cela arrive souvent.

Mais peut-on percevoir ce moment, non dans ce qu'il dit au premier degré d'une éventuelle soif de cet enfant, mais bien au contraire dans l'idée d'une tentative de l'enfant de renouer avec son parent. Il ne l'a plus vu depuis plusieurs heures.

L'accueillante s'est occupée de lui. Il sait maintenant que la donne va changer qu'il est temps de « renouer », de « refaire lien » avec son parent. Il lui redonne, avec maladresse sans doute, mais pas sans pertinence, sa place d'interlocuteur privilégié.

Il en va parfois de même, quoi qu'à l'inverse, pour l'accueil du matin. Que pensez-vous que les parents vivent à voir leur enfant nouer un lien avec l'accueillante, se blottir dans ses bras, lui offrir son doudou ? Rivalité, exclusivité ? Pourtant, on peut aider les parents à voir cet épisode comme une des démarches qui permet à l'enfant de passer d'un référent à un autre.

Pensons encore, en lien avec cela, à ces adieux déchirants du matin où le parent et l'enfant s'arrachent l'un à l'autre, manière de jouer la difficulté de se séparer. Les commentaires sont souvent de l'ordre de « la crise, c'est le parent qui la voulait avant de quitter son enfant ». Se quitter, c'est sûr, c'est dur. Peut-être l'est-ce plus encore lorsque le parent craint l'affection de son enfant pour l'accueillante...Ou l'affection de l'accueillante pour son enfant...

L'insécurité quant aux manières de faire

Lorsque les parents semblent dénigrer le travail de l'équipe, on peut sans doute percevoir ces critiques à un autre niveau que celui de savoir ce que l'on fait bien ou pas. Il peut s'agir de rivalité, nous venons d'en parler.

Il peut s'agir d'insécurité : avec l'idée que le parent ne sait parfois pas trop comment s'y prendre, s'en sent en difficulté et projette (déposer sur l'interlocuteur les sentiments qui sont les siens) sur son interlocuteur sa propre difficulté. C'est le premier enfant de la famille ; les parents sont isolés ; les parents viennent d'un autre pays où les manières de faire avec les enfants sont différentes....

Cela peut ressembler à : « Je ne sais comment m'y prendre, cela est douloureux, je vais renvoyer cela à l'accueillante... », mais avec la difficulté supplémentaire que ce n'est pas conscient !

Et cela se complique si l'accueillante prend cela au premier degré, comme une disqualification de ce qu'elle fait, alors même qu'il s'agit d'une insécurité que le parent ressent et qu'il lui renvoie.

Essayant de confirmer son identité de professionnelle, elle risque de renforcer le processus, or la question n'est pas de savoir si elle sait ou non faire son métier, mais bien plutôt que le parent se sent peu compétent...

LA PROFESSIONNALISATION ET LA RECONNAISSANCE DES COMPETENCES

Depuis maintenant de nombreuses années les accueillantes se professionnalisent via les formations et les réunions d'équipes notamment.

Si la professionnalisation est bien évidemment positive, elle accroît parfois le sentiment d'incompétence que ressentent les parents. Ils peuvent percevoir les professionnelles comme étant celles « qui savent » alors même qu'ils sont parfois désemparés.

A nouveau, soit le parent gobe tout tout cru, soit il rejette, questionne, bouscule. Mais ce n'est pas tant le contenu de ce que les professionnelles amènent qui est mis en cause que la place que les parents pensent qu'elles ont auprès de l'enfant.

« Elle s'occupe déjà beaucoup de lui, si en plus, elle sait tout ce qui est bon pour lui, cela devient insupportable. Pour que ce le soit moins, il « suffit » de lui faire comprendre que ce ne sont pas ses affaires, qu'elle ne le connaît pas aussi bien qu'elle le pense, que c'est moi, le parent, qui décide... ».

Que d'énergie dépensée et surtout perdue, s'il est impossible de recentrer le dialogue sur la vraie question, celle de la relation... enviée...

Ce qui peut nous aider en la matière c'est de se demander :

« Comment ne pas être « une professionnelle parfaite » ? ou plutôt, comment être une professionnelle efficace, réfléchie, juste, suffisamment assurée dans sa position, dans sa légitimité que pour ne pas avoir besoin de « se montrer parfaite »...

COMMENT PARTICIPER A LA CONSTRUCTION D'UN PARTENARIAT ?

La seule option qui semble pouvoir nous mettre à l'abri de la position rivale est, bien entendu, la position de complémentarité.

Dans cette position, l'idée est que chacun des interlocuteurs occupe une place différente de l'autre. Pas de plates-bandes en commun, pas de territoire à défendre, un peu comme pour les enfants, chacun à sa place, sécurisé dans l'idée que l'autre ne peut en aucun cas la lui prendre, cette place, si convoitée auprès de l'enfant.

Pour cela, il est essentiel de parler de ce que chacun apporte de différent à l'enfant. Il ne s'agit pas ici de quantifier les choses (combien d'heures chaque personne s'en occupe), mais de retourner à l'essence même de ces deux types de liens bien différents.