

FICHE PÉDAGOGIQUE

Une grille pour observer les transmissions

Il s'agit d'observer comment au moment des transmissions, lors d'une interaction entre un parent et un professionnel de la Petite Enfance, va se gérer l'écart (s'il existe) entre une offre et une demande :

- Quelles sont les réponses apportées, les ajustements, les adaptations, les négociations, les dérives, les non-réponses... ?
- Qu'est-ce qui se joue dans cette interaction parent / professionnel ?
- Comment le professionnel favorise-t-il la parole et l'écoute parentale ?
- Quelles sont les réticences, les retranchements, les conflits latents ? En existe-t-il ?

Entre l'intérieur (le projet institutionnel porté par les professionnels) et l'extérieur (la vie privée de la famille, son discours, sa culture, ses désirs éducatifs...) :

- Existe-il des conflits entre les valeurs du milieu d'appartenance et celles proposées par les agents et les milieux de socialisation ?
- Existe-t-il une barrière entre les deux entités (parents / professionnels) instaurant une fermeture au dialogue ?

LE CONTEXTE

- ⤴ Situation géographique de l'établissement
- ⤴ Le lieu des transmissions, son aménagement
- ⤴ Les outils utilisés par les acteurs pour cette représentation
- ⤴ Les contraintes internes pouvant agir sur la représentation

LES ACTEURS DE L'INTERACTION

- ⤴ Auxiliaire de puériculture, EJE, animatrice d'éveil, directrice, père, mère, membre de la famille, assistante maternelle, baby-sitter...
- ⤴ Origine socio-culturelle des acteurs
- ⤴ Langue
- ⤴ Tenue vestimentaire, façade...

LA DUREE DE L'INTERACTION

- ⤴ Moment de la journée
- ⤴ Temps de parole de chacun des acteurs

LE POSITIONNEMENT ET LES DEPLACEMENTS DANS L'ESPACE (des différents acteurs)

- ⤴ Le parent se met-il en position de donner / recevoir la transmission
- ⤴ La professionnelle se met-elle en position de donner / recevoir la transmission
- ⤴ Que fait l'enfant ?
- ⤴ Que font les autres parents autour ?

LE DEROULEMENT DE L'INTERACTION (mise en scène et jeu d'acteurs)

- ⤴ Le rituel d'ouverture : Qui ? Comment ? (attitudes, positionnement)
- ⤴ Le contrôle de l'interaction : Qui ? Comment ? Pour dire quoi ?
- ⤴ Les tactiques décelables dans le jeu des acteurs
- ⤴ Les ruptures de communication : les interruptions de représentations, les attentes, les silences
- ⤴ Les consensus, les accords de surface
- ⤴ Les raisonnements et savoirs pratiques, argumentation, influence...
- ⤴ Les conflits de valeurs, les étiquettes professionnelles, les secrets d'initiés...
- ⤴ Les mesures défensives ou réactives
- ⤴ Les accords de politesse et de principe
- ⤴ Les rituels de clôture des interactions

LE LANGAGE EXPLICITE ET IMPLICITE

- ⤴ Le contenu du discours : les paroles émises
- ⤴ Les postures, regards, mimiques, gestes, intonation de la voix
- ⤴ Les attentes et demandes des acteurs décelables au travers du discours
- ⤴ Les réponses apportées ou non
- ⤴ L'engagement limité ou non au domaine des transmissions, existe-t-il des incursions dans des messages particuliers, extérieurs à la rencontre...



LE CONTEXTE

La situation géographique de l'établissement

Le lieu des transmissions, son aménagement

L'espace traduit la place faite aux parents, siège pour adultes ou uniquement pensé pour les enfants, affichage, ouverture...:

Ex : panneaux d'affichage dont les informations concernent majoritairement le fonctionnement de l'établissement et les obligations des parents ("vous devez, merci de respecter, il est demandé, évitez ...").

Les parents l'investissent-ils ?

L'espace est-il pensé comme un lieu de passage ou un lieu où les parents et les professionnelles peuvent se poser quelques minutes pour échanger, où les parents peuvent se rencontrer ?

L'absence de mobilier adéquat, de professionnelle repérable dans l'espace pose la question de la réflexion professionnelle pour accueillir les parents.

L'arrivée du parent immédiatement repérée ôte toutes possibilités d'observer sans se faire remarquer et sans incidence sur la vie quotidienne de la crèche.

Les outils utilisés par les acteurs pour cette représentation

Le cahier, qui est le porte parole de l'équipe éducative permet à la professionnelle de ne pas s'impliquer personnellement dans l'échange, de ne pas fonctionner au-delà de la routinisation. Il peut fonctionner comme un évitement de l'échange et pour la conservation d'un territoire dont sont exclus les parents. Il peut empêcher le regard direct vis à vis du parent.

Les contraintes internes pouvant agir sur la représentation

I. LES ACTEURS DE L'INTERACTION

Auxiliaire de puériculture, EJE, animatrice d'éveil, directrice..., père, mère, membre de la famille, assistante maternelle, baby-sitter...

Origine socio-culturelle des acteurs

Langue

Tenue vestimentaire, façade

II. LA DUREE DE L'INTERACTION

Le moment de la journée

Les échanges du matin sont courts et peu propices aux échanges, ceux du soir en revanche sont plus longs : divers sujets abordés, attitudes professionnelles et parentales différentes...

Temps de parole de chacun des acteurs

Les échanges sont plus longs :

Quand les parents questionnent (niveau socio-culturel plus élevé)

Lorsque les professionnels ont des recommandations ou des exigences envers certains parents

Quand l'EJE fait les transmissions

III. LE POSITIONNEMENT ET LES DÉPLACEMENTS DANS L'ESPACE

Lorsque le parent décide ou s'autorise à prendre une chaise d'enfant et à s'installer à côté de la professionnelle, un échange s'installe (à la fois verbal et corporel)

Le jeu de l'enfant à l'arrivée du parent est aussi une incitation à l'échange

En revanche, l'entre-deux (le hall, la barrière ou l'entrebaillement d'une porte) précipite les paroles.

Les parents peuvent-ils échanger entre eux (c'est dans le temps de rencontre que se construit le vivre-ensemble, l'inscription sur un territoire, le sentiment d'appartenir à un même quartier, l'entraide mutuelle à la construction de la parentalité...)

IV. LE DÉROULEMENT DE L'INTERACTION (MISE EN SCENE ET JEU D'ACTEURS)

1. Le rituel d'ouverture : Qui ? Comment ? (attitudes, positionnement)

Les rituels peuvent être considérés comme des règles morales que l'on se doit de suivre. Les marques de respect, de considération, structurent les relations sociales et font liens. Mais les rituels d'ouverture ne sont pas les mêmes en vue d'amener ou non les acteurs vers un échange.

L'ouverture est le fait des parents qui entrent dans un territoire des professionnelles (différents du maître ou maîtresse de maison). L'autorisation d'entrer dans les lieux est admise à des heures précises n'est pas toujours bienvenue. Il n'a aucun droit sur le territoire de son hôte = Les parents jouent donc une tactique pour opérer la transition

Souvent regard dans cahier, évite le face à face et enlève la probabilité des questions parentales (les règles de courtoisie font que peu de parents s'engagent dans un échange sans regard vis à vis de l'autre acteur). Tactique professionnelle souvent peu conscient qui inhibe tout véritable échange.

2. des éléments qui rythment la communication

Le contrôle de l'interaction : Qui ? Comment ? Pour dire quoi ?

Les tactiques décelables dans le jeu des acteurs

Les ruptures de communication : les interruptions de représentations, les attentes, les silences

Les consensus, les accords de surface

Les raisonnements et savoirs pratiques, argumentation, influence ...

Les conflits de valeurs, les étiquettes professionnelles, les secrets d'initiés ...

Les mesures défensives ou réactives

Les accords de politesse et de principes

Les transmissions ont une fonction de reconnaissance professionnelle. Un parent qui ne passe pas par les transmissions apparaît comme une offense pour certaines (non reconnaissance de leur travail de leur mission). Prime sur la qualité des informations.

3. La réserve assurée de la routine "il a passé une bonne journée" :

Forme régulièrement énoncée par les professionnelles à plusieurs fonctions : rituel de confirmation, assoit la fonction, phrase de respiration :

- bouée de sauvetage lors des moments de gêne, d'embarras, ou lorsque le contrôle de l'interaction échappe.
- rend compte de la conformité de l'enfant aux normes dociles de comportement attendues par l'institution.

Cette routinisation des transmissions exclue les parents du fonctionnement de la crèche et de ce qui s'y passe au quotidien.

Progressivement les parents n'y accordent plus attention (uniquement par convention).

Parfois demandé par les parents pour faire advenir plus d'informations de la part des professionnelles

Réalisation dramatique

Donne de l'éclat à ce qui pourrait passer inaperçu, et individualise l'échange.

Remise en cause de l'interaction courtoise

Discours professionnel dominateur et parent infantilisé

Peur, infantilisation, culpabilisation et remise en cause des compétences parentales sont des procédés utilisés pour obtenir de celui-ci qu'il accède à la consigne.

Offense à autrui :

Mise en attente sans verbaliser

Se saisir de chaque occasion d'interruption,

Processus d'évitement (élucidation du problème, interruption de l'interaction) mis en place face à un incident type griffure ou morsure

Différent quand le parent appartient à une classe sociale plus élevée

Pour père d'origine africaine (Maghreb, Afrique noire) se résument à routinisation.

A partir d'une certaine heure on ne peut s'étendre dans l'échange. C'est une convention sociale inhérente à certains établissements. Il est quasiment interdit au parent d'aller au-delà de la routinisation. On sauve le rituel et les conventions

Le parent peut s'adapter à la routine pour amener, dans un second temps, la séquence qui l'intéresse.

4. Les rituels de clôture des interactions

Le plus souvent à l'initiative de la professionnelle annoncée par des formules occlusives comme "voilà", "c'est tout"... qui laissent peu de place à la poursuite d'un éventuel échange et marque la volonté de ne pas s'engager plus avant.

V. LE LANGAGE EXPLICITE ET IMPLICITE

La communication formelle devient le sens, reléguant au second plan le contenu, c'est-à-dire l'information.

Le contenu du discours : les paroles émises

Les postures, regards, mimiques, gestes, intonation de la voix

Les attentes et demandes des acteurs décelables au travers du discours

Les réponses apportées ou non

L'engagement limité ou non au domaine des transmissions, existe-t-il des incursions dans des messages particuliers, extérieurs à la rencontre...

Un parent qui part sans passer par la professionnelle se fait rapidement interpeller "vous n'avez pas pris les transmissions"

Si leur enfant n'est pas présent dans cette salle de vie, les parents ne s'autorisent pas à entrer (c'est l'enfant qui sert de justificatif pour le partage du territoire)

Lorsqu'un parent transgresse l'interdit implicite et s'accorde du temps au sein de l'espace où joue son enfant, il est souvent interpellé par la professionnelle qui met fin à l'observation parentale. Ceux qui résistent sont les parents d'origine sociale plus élevée qui jouent de tactiques et de postures pour se mettre à hauteur de regard de la professionnelle, à égalité. (il annule le pouvoir professionnel lié à la posture).

Le regard : son évitement peut être entendu comme une mise à distance, une volonté de non-investissement

Le sourire