



GRAPE INNOVATIONS
L'humain à part entière

115 rue Vendôme
69006 LYON

Tél : 04 37 24 04 79
<http://www.grape-innovations-coop.com>

VOTRE FORMATION

Assurer des transmissions vivantes et personnalisées

Document pédagogique



LE SENS ET LES ENJEUX DES TRANSMISSIONS

1. Définition

Les transmissions sont un support pour faire le lien entre ce que vit l'enfant au quotidien et ce qu'il fait lorsque ses parents sont absents. Ce n'est pas seulement une diffusion d'information mais bien des espaces temps de paroles et d'échanges autour de l'enfant. Les transmissions sont des échanges de regards et de réflexion sur l'enfant. Constituent une base de dialogue entre le parent et l'enfant qui vont repartir ensemble et peut être prolonger ce qui a été dit au moment de retrouvailles.

On entend par transmissions l'ensemble de ce qui se transmet à propos de l'enfant accueilli

- Entre professionnel.le.s d'une part, pour construire une cohérence d'équipe, une continuité tout au long de la journée.
- Entre professionnel.le et parent d'autre part, sous forme de connaissances au sujet de l'enfant afin d'assurer un sentiment de continuité à la famille.

Les transmissions sont orales (relève entre le.a professionnel.le du matin et celui.elle de l'après-midi ; temps d'échange avec le parent le matin et le soir) et écrites (notes des professionnel.les dans le cahier interne à la structure et notes « formelles » pour chaque enfant consultables par le parent). Il s'agit donc d'une « trace témoin », d'une passerelle primordiale entre la vie familiale et la vie en collectivité. Ces rituels de transmissions créent, préservent et maintiennent le lien autour de l'enfant dans les différents espaces de vie et dans les différents moments. Ce sont aux adultes de porter la continuité d'existence du jeune enfant dans le temps et dans l'espace car il n'est pas en mesure de le faire par lui-même.

Pour que ces relations se tissent, temps et espaces sont nécessaires : c'est au professionnel d'amorcer cette dynamique d'une part et de s'adapter d'autre part. Individualiser la relation et les échanges sont primordiaux en restant dans la particularité de l'instant plutôt que dans un automatisme. Ceci implique de prioriser son discours selon les attentes et les besoins de chacun.

Il s'agit aussi de valoriser la place et la participation active pour rendre possible, fiable et durable la nécessaire coopération entre professionnels et non-professionnels. En ce sens, les transmissions quotidiennes sont nécessaires mais insuffisantes. Il est important de s'interroger sur les modalités de partenariats que l'on propose aux familles (les espaces-temps de partage et d'échanges qui existent déjà, comment les fait-on vivre ? Quels sont ceux à créer ?).

2. Cadre législatif

- Au fil des années, les établissements ont évolué de lieux de gardes interdisant l'accès aux parents à des lieux d'accueil du jeune enfant (circulaire de 1983) impliquant les parents pour davantage inclure la mission de soutien à la parentalité (circulaire de 2000).
- La loi de rénovation de l'action sociale du 2 janvier 2002 souligne l'axe prioritaire du droit des usagers (cf. chartre) et l'accès aux informations les concernant. Elle renvoie de ce fait aux devoirs et vigilances des professionnels.
- Les parents délèguent l'exercice de l'autorité parentale sur un temps faisant l'objet d'un contrat mais détiennent toujours le pouvoir de celle-ci : ils doivent à ce titre avoir accès à l'ensemble des informations concernant leur enfant afin d'exercer la responsabilité qui leur incombe. Le parent est le premier éducateur de l'enfant (Loi 2002-2)
- La charte nationale pour l'accueil du jeune enfants 2021, principe 3: « *Je suis sensible à mon entourage proche au monde qui s'offre à moi. Je me sens bien accueilli quand ma famille est bien accueillie, car mes parents constituent mon point d'origine et mon port d'attachement* ».
- En 2020, le rapport des « 1000 premiers jours : là où tout commence » est publié et met

l'accent sur l'importance de prendre soin du parent pour que le parent puisse prendre soin de son enfant. L'accompagnement à la parentalité évolue et fait directement parti des missions des professionnel.le.s.

I. FAVORISER UNE COMMUNICATION RESPECTUEUSE

1. Les bases de la communication

Rencontrer un autre monde

Toute communication passe par l'échange avec les représentations individuelles et personnelles des interlocuteurs : éducation, culture, expérience, origine professionnelle, cursus de formation, etc. Ce sont les cartes du monde interne à chaque personne. Ces représentations, en plus d'être individuelles et personnelles, deviennent professionnelles et, ou, parentales.

Communiquer implique donc de reconnaître nos différences : c'est être « branché externe », c'est-à-dire rester ouvert à toute demande, à toute opposition, à toute réflexion en laissant l'autre s'exprimer pour prendre en compte les propos de son interlocuteur même s'ils sont divergents des nôtres.

Prendre en compte l'importance de la communication analogique (non verbale)

Nous ne pouvons pas ne pas communiquer. Dans nos silences, nos absences, notre respiration, nous envoyons une information. La communication verbale n'est souvent que la face émergée de l'iceberg. La compréhension de la communication non-verbale est très importante pour connaître son interlocuteur. Il convient de ne pas interpréter la communication non-verbale hors de son contexte, mais de conserver une vision globale.

Il y a souvent « conflit » entre la communication verbale et non verbale, c'est-à-dire que notre corps, nos expressions envoient un message très souvent contradictoire avec nos propos. La confiance est alors difficile à accorder. Aussi, pour que la communication « réussisse », il est nécessaire qu'il y ait concordance entre le message verbal et le non verbal, c'est ce que l'on nomme la congruence.

Communiquer vient du latin *communicare* qui signifie « être en relation avec ».

C'est mettre en commun. C'est partager. La notion d'intérêt disparaît au profit de la notion du respect de l'autre comme individu dans son intégrité : l'individu devient plus important que l'information. Dans une interaction donnée, il arrive que nous soyons plus intéressés par le résultat immédiat que par la relation à long terme. C'est un peu à qui aura le plus d'influence sur l'autre ! Or, assumer nos désaccords c'est reconnaître que l'interaction avec l'Autre a de la valeur.

2. Favoriser un climat de confiance

- **Se dégager d'un automatisme de transmission factuelle de routinisation**
 - o Le respect des convenances par obligation mutuelle prime sur le sens, le lien devient purement formel
 - o Le discours normatif quasi-interchangeable devient un non-échange des connaissances sur l'enfant...
- **Individualiser la relation** : s'adresser directement à Mme/Mr X, parent de Y : salutations nominatives, regard, disponibilité, accorder son attention, sourire...
- **Faire advenir le parent comme actant de l'interaction** : aller à la rencontre des parents dans l'instant pour entendre les attentes, les besoins et ainsi s'adapter, prioriser son discours
- **Proposer un échange de savoirs dans un climat de détente** : ce n'est pas un monopole du savoir avec une volonté d'imposer mais un espace commun de réflexion avec des compétences reconnues de l'enfant, du parent, du professionnel
- **S'investir dans la relation en s'impliquant dans l'échange au-delà du simple**

contenu (faire-vivre au-delà des paroles) : para-verbal et non-verbal constituent environ 90% du message pour moins de 10% de verbal !

- **Considérer que les représentations varient d'un individu à un autre :**
 - o Se méfier des évidences et des apparences sources de *quiproquo* et mésentente
 - o Éviter interprétations et jugement : prendre du recul face à son histoire, ses propres valeurs et système éducatif (la « bonne éducation », le « bon parent », le « bon enfant » ...).
- **Différencier ses ressentis, besoins et l'interprétation du comportement des autres**
- **Sélectionner les informations et les formuler dans l'intérêt de l'enfant** et non selon ses propres besoins... : raconter la journée, certains détails en rendant compte de **l'observation de cet enfant** dans des mots professionnels choisis
- **Reformuler en descriptif avec un regard positif orienté sur les besoins de l'enfant dans son développement individuel** et non réduit à un comportement, risquant de figer en une « étiquette »
- **Pouvoir s'appuyer sur l'environnement** : associer l'enfant, ses réactions et aussi se reposer sur l'équipe, l'établissement et la vie de celui-ci.

5 outils incontournables

L'empathie comme considération du point de vue de l'autre

La racine grecque de « empathie » signifie ressentir de l'intérieur ou éprouver dans l'autre. Il s'agit de prendre en compte le ressenti de l'autre, un point de vue propre qui lui appartient, des besoins spécifiques différents des nôtres. L'empathie est différente à ce titre de la sympathie. L'empathie amène à se mettre à la place de l'autre avec une juste distance qui permet de différencier ses ressentis des nôtres ou de ce que l'on aurait vécu à sa place dans cette situation.

Vouloir vraiment comprendre ce que l'autre ressent, quelle est sa réalité et quels sont les besoins qui le motivent est une clé pour une relation non violente comme pour le développement de l'enfant.

Le feedback ou nourrir en retour

Donner des informations c'est non seulement transmettre un échange mais c'est aussi s'assurer que les informations ont été entendues et comprises. Le communicant observe la réaction pour vérifier la réception du message ; de son côté le destinataire reformule ce qu'il a perçu. C'est un phénomène de rétroaction avec une notion d'enrichissement.

Le feed-back permet à l'émetteur de :

- o Corriger son message, de le préciser, de le transmettre par d'autres canaux de la communication
- o Inciter les récepteurs à la participation
- o Adapter son message en fonction des effets

La reformulation

La reformulation est beaucoup plus qu'une simple répétition de ce qui est dit. L'intention de vouloir comprendre le point de vue de l'autre sans jugement est fondamental. « Si j'ai bien compris », « j'ai l'impression » sont des exemples de formulation qui autorisent l'autre à rectifier si nécessaire. C'est une technique qui agit comme un obstacle aux malentendus et aux déformations. En plus de vérifier que l'on a bien compris, la reformulation est un maintien du lien pendant l'échange en manifestant notre intérêt à l'autre qui se sent écouté et en confiance. Cet outil permet de faire avancer l'autre en aidant l'interlocuteur à préciser ce qu'il veut dire, éclaircir ses pensées et l'encourage à s'exprimer davantage.

L'écoute active



L'écoute active consiste à écouter avec attention les propos de l'autre en accordant autant d'importance à ce qu'il dit qu'à ce qu'il ressent. Notre réponse est ensuite le reflet du message verbal et non-verbal de notre interlocuteur.

Il s'agit d'une reformulation spécifique sur les émotions qui tient aussi compte du vécu sans jugements ni conseils.

Écoute Active = Observer + Ecouter (émotions, non-verbal, message...) + Reformuler

L'énonciation ajustée du message

Les messages adressés répondent à la règle des 7 C. Ils sont :

- Courtois
- Clairs
- Concis
- Cohérent
- Complets
- Concrets
- Compréhensifs : correctement énoncés dans un vocabulaire adapté

Attention, un trop grand nombre de relais (lors de passages d'information) risque d'altérer ce message ou le diluer.

3. Prendre soin des désaccords

Un conflit se conjugue sur l'axe de l'interaction : nous partageons la responsabilité de notre collaboration et de notre communication. Le simple fait de montrer de l'empathie vis-à-vis du point de vue de l'autre est un grand pas : le conflit se pense en opérant **une rencontre des besoins plutôt qu'en cherchant à prendre ou à céder le pouvoir** dans la relation. Il s'agit de s'associer plutôt que de convaincre.

Résoudre un problème est préférable à gérer un conflit ; ce qui implique **l'intégration des différences de points de vue et la qualité du lien entre les personnes**. Il est important que chacun puisse s'exprimer sur ce qui est important pour lui, sur ses limites, ses demandes/attentes.

Des auteurs comme Thomas GORDON¹ et Marshall ROSENBERG² proposent des modèles de communication axée sur l'écoute mutuelle des besoins et des vécus.

Exprimer des faits objectifs et leurs conséquences concrètes sans évaluation

+

**S'exprimer en JE = je prends la responsabilité de mes propos
(Je m'autorise aussi à nommer mes émotions)**

+

Dire mes besoins

+

Formuler une demande ou ouvrir l'échange à des propositions communes

+

**Être en écoute active des émotions et des besoins de l'autre
= observer, écouter, reformuler (aussi le non-verbal)**

Plus on est dans une démarche de compréhension, moins l'autre aura besoin de recourir à des stratégies inappropriées pour se faire entendre.

¹ GORDON Thomas, *Parents efficaces : Les règles d'or de la communication entre parents et enfants*, Paris, Marabout Poche, 2013.

² ROSENBERG Marshall, *Les Mots sont des fenêtres (ou bien ce sont des murs). Introduction à la Communication Non Violente*, Paris, La Découverte, 2004.



II. LES ÉCRITS COMME SUPPORTS DE LA COMMUNICATION

Ils doivent s'inscrire dans **un juste milieu entre la confidentialité et le droit de voir l'information**, soit l'obligation d'accessibilité aux usagers.

Les besoins des parents et des professionnels sont différents. Les supports et contenus de chacun sont donc aussi différents : quels outils sont dédiés à chacun (supports de communication entre professionnels interne à la structure et notes « formelles » pour chaque enfant consultable par les parents) ?

En équipe, il est important de définir comment on inscrit quelque chose lors de l'élaboration de ces outils de transmission. Les professionnels s'accordent explicitement sur les règles communes de ces supports :

- Rédacteur : qui écrit ?
- Destinataire : pour qui j'écris ?
- Lecteur potentiel : qui peut lire ? quelle accessibilité ?
- Objectifs et attentes : Pourquoi ?
- Quel intérêt pour l'enfant ?
- Contenu : Quelles informations ?
- Forme : Quels codes éventuels sont associés et communément partagés ?
- Lieu de consultation : Où est-ce rangé/affiché ?
- Archivage : Qu'est-ce qui reste et où ?

Le support écrit de transmission aux familles est

- Un moyen pour informer (et non un moyen de marquer son territoire, se protéger, dissimuler son embarras...)
- Un outil favorisant la communication et l'échange (et non une barrière à la relation, un évitement, ni une fermeture au dialogue...)
- Un support authentique à l'individualisation des transmissions (et non une uniformisation qui se rapproche de l'anonymat...)

C'est un outil à penser en équipe pour que chacun se l'approprie tout en ayant la possibilité de s'en détacher dans l'échange.

La pertinence d'utilisation de ce cahier/classeur/fiche réside dans la stratégie « de l'acteur » qui fait vivre ces informations lors des transmissions.

CONCLUSION

Comment améliorer les transmissions ?

Tout ne peut pas être dit, il y a donc un travail nécessaire de sélection et de formulation, tout en restant proche de ses valeurs et de sa personnalité. La responsabilité de chacun implique :

- *La vigilance concernant les moments où l'on s'éloigne de la relation* : Il s'agit de prendre du recul pour prévenir des possibles dérives progressives quand l'on se laisse emporter par nos gestes habituels, nos paroles, nos émotions, quand la pratique quotidienne ou les routines prennent le dessus (ex : « il a bien mangé, bien dormi »...).

- *Le choix du vocabulaire* : chaque professionnel.le doit penser à sa façon de restituer la journée et les détails dans l'intérêt de l'enfant et non selon ses propres besoins de professionnel.le. Raconter la journée de l'enfant c'est avant tout faire preuve de sa bonne observation de cet enfant-là, en des termes professionnels choisis, ayant pour seule finalité l'intérêt de l'enfant. Relater c'est être en relation, une relation non pas interpersonnelle mais d'égal à égal, faite d'écoute et de respect, quelles que soient les conditions de vie, la personnalité, la présentation physique, le degré de familiarité du parent.

- *La mise à distance de sa propre histoire et de ses idéaux éducatifs* : quand on accueille un enfant, une famille, nos propres représentations et nos souvenirs sont mobilisés. Bien souvent



inconsciente, cette résurgence de l'histoire personnelle nous « joue des tours », chacun ayant sa propre idée de ce qu'est une bonne éducation, le rôle d'un parent, ou de ce que ressent un enfant. De même, nous n'avons pas tous les mêmes valeurs, citoyennes, professionnelles, etc. Il peut y avoir un écart, et cet écart doit être dénué de jugement, analysé, et même mis à la discussion, car bien souvent les différences s'entendent et se dépassent.

Dans ce terrain de co-éducation, les risques de quiproquo et de désaccords sont permanents et accentués lors de comportements dits difficiles. La formulation bienveillante autour de l'enfant implique un regard positif orienté sur les besoins de l'enfant dans son développement individuel (« il a besoin d'apprendre la vie en collectivité » est bien plus engageant à la discussion pour le parent...)

Le prendre soin de l'enfant est une co-élaboration des compétences parentales et des compétences professionnelles avec une place et un savoir spécifique propre à chacun et en complémentarité autour de l'enfant. Les éducateurs doivent se poser ensemble les mêmes questions et ne pas chercher à apporter systématiquement une réponse à l'autre.

Les transmissions aux familles deviennent un espace commun de soin et de réflexion autour de l'enfant qui incarne une opportunité de créer ou maintenir le dialogue dans un climat de confiance porteur pour l'enfant.

Au-delà de l'obligation de dire, c'est bien la dimension d'accompagnement et de soutien de la parentalité qui est en jeu dans les nouvelles missions des professionnels, soutien à des parents « sans histoire » tout comme aux parents qui seraient les plus en difficultés.

