



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

LA COMMUNICATION ET LA GESTION DES CONFLITS AVEC LES FAMILLES

Document pédagogique

2025

Les fondamentaux de la communication avec les familles

1. L'ouverture à la réciprocité des points de vue :

À chaque fois que l'on parle avec un parent, ce dernier émet des signes qui nous indiquent si notre message est perçu : ce qu'on appelle le feedback ou le retour. Chaque interlocuteur exprime son point de vue, qui peut être semblable ou plus ou moins éloigné de l'autre. Écouter et accueillir le point de vue du parent est une composante essentielle de la communication et suppose de :

- Prendre en compte notre langage non verbal et para-verbal et celui de notre interlocuteur avant même de parler : une posture communique tout autant que des mots.
 - Non-verbal : notre posture, nos mouvements, nos gestes, notre visage et ses expressions
 - Para-verbal : le ton et le volume de notre voix, le rythme de nos mots, notre respiration...

Exemple : si notre journée a été parsemée d'imprévus, nous aurons tendance à adopter une posture crispée et un regard fuyant qui renvoie l'image que nous ne sommes pas disponibles pour la relation avec le parent qui vient chercher son enfant.

- Se méfier de nos filtres : les interprétations, les jugements, notre valise personnelle (valeurs, éducation etc.) sont autant de filtres qui viennent interférer notre communication avec les familles. Il est important d'en avoir conscience pour prendre du recul et ainsi s'éloigner de la petite voix dans notre tête qui a tendance à nous dire ce qu'est une « bonne » ou une « mauvaise » éducation. Il s'agit de ne pas accueillir les familles de la même façon mais bien de s'adapter à chaque histoire de vie familiale. Cela suppose d'adapter en permanence notre communication.
- Garder à l'esprit l'influence réciproque présente dans la relation parent-professionnel. Chacun de nous joue un rôle social qui peut induire un effet miroir au quotidien dans la communication et venir « stériliser » nos échanges sur la base d'attentes réciproques présupposées et ternir malgré nous la communication.

Exemple : si vous renseignez souvent le parent sur le sommeil et l'alimentation de l'enfant le soir, le parent se calque là-dessus et prend l'habitude de vous faire part de ce type d'information le matin, pensant que c'est ce que vous attendez.

2. Les principes d'une communication positive

- Relier la communication à l'expression d'émotions et de besoins : à chaque échange, nous percevons des émotions d'intensité variable, agréables (joie) ou désagréable (colère). Ce peut être nos propres émotions et celles du parent qui nous reviennent en *feedback*. Ces émotions sont intimement liées à la satisfaction ou non de nos besoins. En avoir conscience est la première étape pour pouvoir y être attentif, s'éloigner des obstacles de la communication et améliorer notre communication.
- Écouter avant de s'exprimer : L'écoute empathique permet de mieux comprendre le monde de l'autre, ce qui le traverse, l'anime et donc de mieux lui répondre. C'est cette compréhension plus juste de l'autre qui facilite le développement d'une relation constructive. Elle permet d'aider la régulation des émotions de chacun.
- Trouver son intention positive dans le message : Identifier l'intention positive chez soi et chez l'autre, tout comme se recentrer sur le bien-être de l'enfant lors de l'accueil, facilite les échanges.
- Reformuler : c'est redire plus clairement et de manière plus concise ce qui a été dit ou ce qui a été suggéré comme besoin. L'objectif étant de vérifier, et de faire valider, la bonne compréhension de ce qui a été entendu. Et donc de pouvoir mieux répondre par la suite.

3. Les clefs pour ouvrir à une relation de confiance

L'équilibre relationnel est fragile du fait du caractère complexe de la relation parent-professionnel à mi-chemin entre le professionnel et l'intime : votre fonction fait de vous un « séparateur » entre l'enfant et son parent, source d'angoisses, de doutes et de questionnements, de rivalités. Sans confiance réciproque il ne peut y avoir de véritable accueil. Or cette confiance ne se décrète pas, elle n'est pas acquise d'emblée, mais elle prend source à partir de ce qui se vit dans la relation.

- Accueillir la diversité des attentes parentales : cela sous-entend que chaque famille arrive à la crèche là où elle en est dans son éducation, dans ses valeurs, ses propres représentations. Chaque parent aura ses normes éducatives et ses attentes sur ce qu'il veut savoir de la journée de son enfant et communiquer aux professionnelles. La coéducation, n'est pas « faire pareil », mais savoir que ce qui est proposé à la maison et dans le lieu d'accueil sont différents, pouvoir reconnaître ces différences et les respecter mutuellement.
- Reconnaître les compétences parentales pour les valoriser, régulièrement, pendant les temps de transmission. Cela permet de renforcer les comportements positifs des parents et de leur donner confiance dans leur rôle de premier éducateur. Aborder avec eux un sujet délicat ou des difficultés vécues par l'enfant s'en voit aussi faciliter.
- Impliquer les parents dans l'accueil de leur enfant : penser des temps d'accueil pour les parents dans la structure tout au long de l'année : café des parents, réunions de rentrée, moments ludiques partagés, etc. Les parents observent ce que vit leur enfant, se représentent sa journée et donc s'éloignent de la méfiance ou d'images mentales négatives. Cela permet à l'enfant de partager du temps avec son parent qui « imprègne » son lieu de vie et renforce ainsi son sentiment de sécurité.
- Valoriser vos compétences professionnelles au travers de moments spécifiques : pour montrer son savoir-faire, sa capacité à dire et expliquer le pourquoi de ses pratiques auprès des enfants permet de donner du sens et faire vivre le projet pédagogique. Par exemple, savoir expliquer le pourquoi des pieds nus, pourquoi l'enfant ne sera pas forcé à manger, etc.

Une communication préventive et ses points de vigilance

Un conflit intervient suite à un désaccord de valeurs éducatives, sur le cadre ou l'organisation de la structure, sur des projets, ou encore des perceptions contradictoires. Ce désaccord s'accroît de façon plus ou moins consciente pour arriver à une crise et à une rupture de communication s'il n'est pas désamorcé. Il peut être ouvert (communication tendue, insultes, menaces ...) ou latent (profond désaccord muet). S'il y a des tensions entre professionnel et parent, l'équilibre relationnel de la triade s'en voit fragilisé : il peut donc y avoir des difficultés pour l'enfant accueilli. L'enjeu est donc d'apaiser la relation dans l'intérêt de l'enfant.

1. Les signaux avant-coureurs d'une situation se transformant en conflit

Observer les familles peut se révéler utile pour mieux appréhender et désamorcer la situation à risque avant même que n'éclate le conflit. Certains signes avant-coureur peuvent s'observer :

- Un changement de comportement au moment des accueils du matin ou départs des soirs.
- Des questionnements répétitifs ou phénomène du « disque rayé » (un parent qui pose la même question en boucle, parfois à des professionnels différents)
- Des insatisfactions répétées sur des sujets différents, des valeurs éducatives opposées
- Un renoncement, un évitement ou une mise à distance de demandes discutées ensemble
- Une colère ouvertement manifestée
- Un environnement peu propice : bruit, indisponibilité, moment mal choisi

Du côté des professionnels, certains sujets délicats à transmettre sont redoutés car ils sont susceptibles de créer des tensions dans la communication : des morsures répétées, le retard répété d'une famille, le refus de la sieste, une demande particulière de la famille... Parfois, on anticipe tellement la réaction de l'autre que notre langage non verbal parle avant nos mots et que le parent anticipe une communication difficile. Il est important de parler de ces contenus délicats en équipes afin d'établir une communication préventive commune et cohérente.

2. Trouver les mots justes et formuler des remarques constructives

Après avoir écouté le parent et clarifier son message via l'empathie et la reformulation, il est temps de répondre aux parents, lui donner notre point de vue et notre ressenti en adoptant une attitude ouverte et positive :

- S'exprimer en parlant pour soi, en utilisant le « je » et en énonçant clairement son intention positive de préserver la relation, le bien-être de l'enfant (« il est important pour moi... »)
- Parler de faits observables ET précis, détaillé cela nourrit le besoin de réassurance du parent qui comprend que votre regard s'est porté sur leur enfant et que vous le connaissez bien. Veillez à utiliser un vocabulaire adapté (attention au jargon professionnel)
- Nommer son ressenti
- Dire clairement ce que j'attends de l'autre si je le sais (« j'aimerais que ... »)
- Éviter quelques pièges de langage comme la généralisation. Attention à l'utilisation du « on », des adverbes comme « toujours, souvent, jamais, encore, comme d'habitude... »

3. Traiter les désaccords avec les familles

- Prendre du recul est la priorité pour ne pas se sentir visé personnellement, s'éloigner des obstacles à la communication et prendre le temps de comprendre ce qui se joue en nous et pour le parent.
- Identifier l'élément déclencheur du désaccord, le besoin insatisfait du parent. Parfois il est facilement repérable, parfois la cause est plus complexe et il faut faire preuve de patience et d'observations pour comprendre ce qui ne va pas. Échanger en équipe ou en APP peut s'avérer utile.
- Se remémorer le premier accueil du parent : se souvenir des conditions d'arrivée de la famille et de la période de familiarisation de l'enfant permet de récupérer des informations précieuses sur la relation du parent vis-à-vis de la crèche et son positionnement.
- Osez utiliser la communication bienveillante et positive en veillant à toujours privilégier l'écoute empathique afin de garantir un maintien du lien avec la famille.
- En cas de conflit ouvert prévoir la médiation d'un tiers (la direction, projet pédagogique) avec un temps formel pour poser les choses peut être nécessaire pour formaliser des solutions organisationnelles visant à préserver la relation (ex : planifier des temps de présence du parent à la crèche).