

pratique

L'observation ouvrante, un outil de bientraitance à la crèche

Pour un professionnel de crèche, observer un enfant avec qui il se sent en difficulté, à l'aide d'outils spécifiques, lui permet de poser un regard différent sur celui-ci et de sortir du stress vécu dans la situation. Dans ce cadre, l'observation ouvrante permet d'améliorer les pratiques et le bien-être au quotidien.

© 2017 Elsevier Masson SAS. Tous droits réservés

Mots clés - bientraitance ; crèche ; difficulté ; enfant ; observation ; relation ; stress professionnel

Les réunions d'équipe en crèche sont régulièrement le théâtre de discussions sur "ce bébé qui met une auxiliaire à bout, à force de vouloir être seulement avec elle", "ce jeune enfant qui décourage toute l'équipe avec ses morsures à répétition", etc. Les échanges en équipe, parfois avec la psychologue, peuvent permettre aux professionnels de prendre du recul face aux difficultés auxquelles les renvoient certains enfants, et de sortir des vécus de stress provoqués par ces situations. Comme le souligne Denis Mellier, professeur de psychologie clinique et psychopathologie, le travail quotidien auprès de jeunes enfants induit des implications personnelles et émotionnelles dont il est parfois difficile de s'extraire [1]. Or, cette implication peut, à certains moments, devenir un frein à une prise en charge de qualité. Des études américaines et canadiennes se sont d'ailleurs intéressées au

stress des professionnels de crèche et à ses répercussions négatives sur l'accueil de l'enfant [2-4].

Comment mieux accompagner les professionnels dans ces situations ? L'observation de l'enfant pourrait constituer un outil pertinent. En effet, nous pouvons nous poser la question suivante : qu'est-ce qui change chez un professionnel de crèche, lorsqu'il observe un enfant avec lequel il se sent en difficulté ?

Observer cet enfant qui nous met en difficulté

Une pratique guidée de l'observation a été proposée aux équipes de trois crèches¹.

✦ Chaque professionnelle volontaire observait durant vingt minutes, avec les outils mis à sa disposition (encadré 1), un enfant avec lequel elle se sentait en

Encadré 1. Guide d'observation ouvrante

Les outils proposés ci-dessous pour l'observation sont soit directement issus, soit inspirés, de la gestion des modes mentaux, technique de gestion du stress développée par Jacques Fradin¹. Durant une observation de vingt minutes, il s'agit d'utiliser deux à quatre de ces outils (5 à 10 minutes par outil) pour observer l'enfant avec un regard un peu "décalé" et inhabituel, plutôt qu'à partir d'une problématique particulière que poserait cet enfant.

✦ **Multisensorialité.** Je pose mon attention sur toutes les sensations qui me parviennent pendant que je pose mon regard sur ce bébé/cet enfant : sons, sensations tactiles, formes, couleurs, odeurs... J'essaie de percevoir toutes ces sensations en même temps.

✦ **Deux ou trois choses que je ne savais pas d'elle/de lui...** J'observe le bébé/l'enfant et je cherche à trouver au moins 5 éléments que je n'avais jamais remarqués (ou bien jamais de cette façon) chez ce bébé/cet enfant.

✦ **Zoom avant.** J'observe un détail chez ce bébé/cet enfant (une partie du corps, un aspect du comportement...) et j'essaie de

plonger dans ce détail de plus en plus finement, d'y trouver des nouveaux détails...

✦ **Dans la peau de...** J'observe le bébé/l'enfant en essayant de me mettre à sa place/dans sa peau/dans sa tête : qu'est-ce qu'il perçoit ? Ressent ? Pense ?

✦ **Le flou : questionnement sans réponse.** Face à ce qui m'intrigue/me dérange/me préoccupe... chez ce bébé/cet enfant, je me pose des questions auxquelles je ne cherche pas à répondre : pourquoi ? En quoi est-ce important ?

Dès qu'une réponse me vient, je la questionne de la même manière.

✦ **Comment cela fonctionne-t-il ?** Qu'est-ce qui a provoqué ce geste/cette réaction/cette expression sur son visage ? Pourquoi/comment fait-il/elle cela ?... En réponse à chaque question que je me pose, j'évoque le plus d'hypothèses possibles, même les plus farfelues...

¹Fradin J. *L'intelligence du stress*. Paris : Eyrolles; 2008.

Cette photocopie est effectuée
légalement par le
Grape Innovations avec
l'autorisation du C.F.C.

Anne-Claire LAFAIT
Formatrice de
professionnels de
santé en gestion du
stress, bientraitance et
communication

c/o Métiers de la petite
enfance, Elsevier Masson,
92442 Issy-les-Moulineaux
cedex, France

Notes

¹ Travaux réalisés par l'auteur dans le cadre d'un master 1 en psychologie clinique.

² Ce travail a été réalisé à partir d'analyses thématiques qualitatives et quantitatives du contenu des entretiens, et d'analyses statistiques des échelles d'évaluation.

difficulté ou en questionnement à ce moment précis. Avant et après chaque séance, un entretien court (3 à 10 minutes) avec la professionnelle permettait de revenir sur ses vécus vis-à-vis de l'enfant. Celle-ci remplissait également une échelle d'évaluation de son fonctionnement cognitif et émotionnel par rapport à cet enfant (échelle d'évaluation des modes mentaux) [5].

✦ **Treize professionnelles** (auxiliaires de puériculture et éducatrices de jeunes enfants) ont participé à ce dispositif, avec le soutien de leurs collègues qui faisaient en sorte que l'observatrice puisse, durant vingt minutes, se consacrer exclusivement à l'observation. Cette séance avait été préparée en amont avec l'équipe de cet espace, avec un travail sur les conditions favorables à mettre en place (encadré 2).

Les effets de l'observation

L'analyse² des entretiens et des grilles d'évaluation (réalisés avant et après les vingt minutes d'observation) fait ressortir certains changements similaires chez les treize professionnelles.

Un fonctionnement émotionnel et cognitif plus apaisé et ouvert

✦ **En termes de fonctionnement émotionnel et cognitif** des professionnelles, une transformation de vécus négatifs en ressentis beaucoup plus positifs est observée. Elles passent, en effet, d'états de stress et de mal-être (« *anxiété* », « *saturation* », « *culpabilité* »...) à des états plus apaisés (« *sérénité* », « *Je me sens bien, contente...* »). Quelques témoignages après : « *J'ai moins d'inquiétude* » ; « *Je suis plus apaisée* » ; « *Je me sens bien, posée, presque prête à repartir [...] Je pense que la fin de l'après-midi va bien se passer [...] J'ai pris le temps [d'observer cet enfant] avec détachement* ».

✦ **Elles évoluent également vers un fonctionnement cognitif** marqué notamment par l'acceptation, la compréhension, la prise de recul et l'empathie : « *J'accepte plus de choses de lui* » ; « *Je me sens plus en compréhension* » ; « *On comprend un peu mieux* ».

Encadré 2. Conditions favorables à l'observation

L'accompagnement de professionnelles dans leur observation met en lumière plusieurs conditions nécessaires à l'observation fructueuse d'un enfant :

- **organiser le soutien des collègues**, afin de ne pas avoir à s'occuper de cet enfant, ni des autres ;
- **prévenir l'enfant de notre observation** puis, à la fin de celle-ci, de notre départ ;
- **trouver une juste distance à l'enfant**, ni trop loin, ni trop près, afin d'éviter une interaction trop sollicitante avec lui ;

Un regard renouvelé sur l'enfant

Le discours sur l'enfant est également modifié, passant de qualificatifs principalement négatifs (agressivité, transgressions, débordements, dépendance...) à la découverte d'aspects jamais observés chez cet enfant :

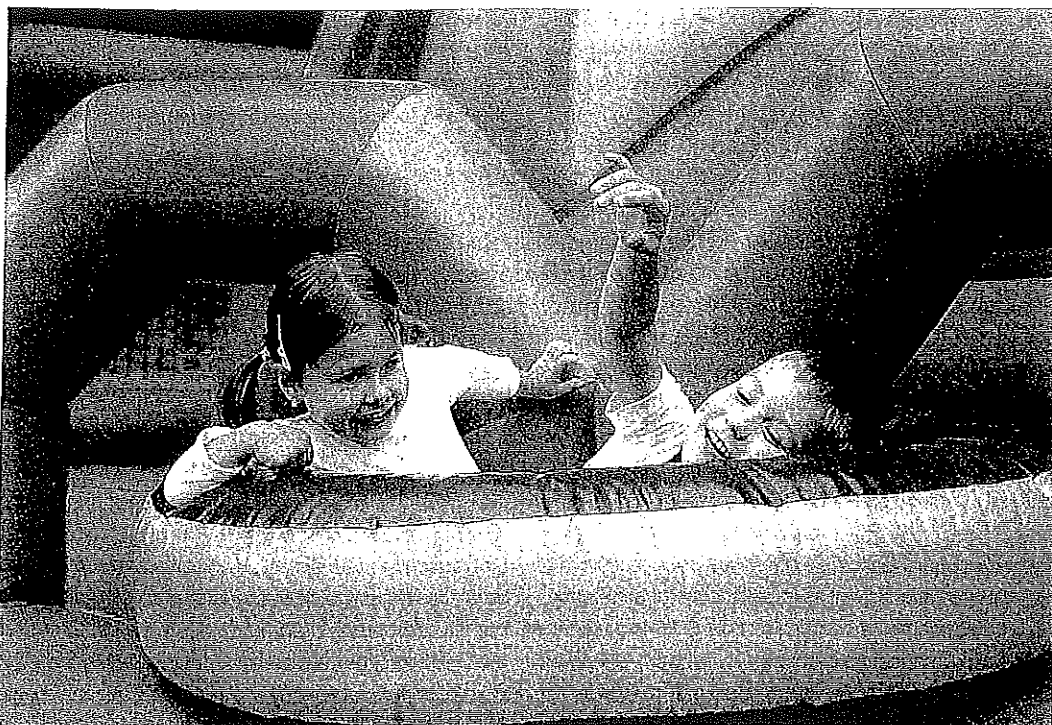
- **des capacités** : « *En fait, il est très curieux* » ; « *Effectivement [cet enfant] comprend, perçoit beaucoup de choses* » ; « *J'ai observé quelque chose que je n'avais jamais vu : son regard, très concentré* » ;
- **des activités** : « *J'ai vu une petite fille qui sait jouer et qui trouve ses jeux toute seule* » ; « *[Il fait] plein d'expériences, [il essaie] de faire...* » ; « *Je l'ai trouvé très observateur, il regarde beaucoup ce qui se passe* » ;
- **des relations avec les autres et avec la professionnelle** qui observe : « *Quand on lui dit des choses, il écoute la règle* » ; « *J'ai vu que, parce que [je souriais à cette petite fille] pendant que j'étais en train de l'observer, elle me répondait par des sourires et était moins dans le conflit avec moi* » ; « *Je l'ai trouvé pas du tout agressif envers les autres* ».

Des pistes nouvelles pour la prise en charge

Les propos sur la prise en charge de l'enfant passent, eux aussi, de qualifications principalement négatives (très marquées par les difficultés de gestion de cet enfant, la sensation d'inadaptation à ses besoins, d'un regard négatif porté sur lui par l'équipe...) à la possibilité de mieux comprendre l'enfant, de mieux identifier ses besoins, de prendre conscience des effets de certaines interventions et d'envisager des améliorations dans la prise en charge :

- « *Je m'aperçois que c'est un enfant, un petit bébé* » ;
- « *Par exemple, je me sentais stressée et inquiète [et] automatiquement, je me disais, lui aussi il est inquiet. Et en le voyant évoluer, je ne le trouve pas inquiet* » ;
- « *Finalement, ne pas mettre trop d'interdits dans les actions des enfants, ça n'entrave pas leur liberté et j'ai l'impression que eux aussi sont plus sereins dans leur liberté de mouvements* » ;

- **s'autoriser à interagir avec l'enfant** s'il nous sollicite (parole, regard), tout en restant centré sur l'observation ;
- **prendre une position confortable**, en changer et se déplacer si besoin ;
- **utiliser des outils d'observation** (guide proposé), qui permettent de ne pas être focalisé sur les seuls problèmes avec l'enfant ;
- **prévoir un accompagnement de ce travail d'observation** (supervision, partage des observations...).



L'observation permet de mieux comprendre l'enfant, d'identifier ses besoins et de prendre conscience des effets de certaines interventions.

- « Avant, je serais arrivée, j'aurais sûrement pris X. et dit "Non, ce n'est pas bien". En fait, je me suis aperçue qu'il arrive que l'on intervienne peut-être un petit peu trop, alors qu'il n'y a pas urgence, parce qu'il n'y a pas de danger » ;
- « [Je peux] mettre plus de choses en place pour [que cette petite fille] se sente plus sereine. [Quelquefois je pars sans lui dire] au revoir, ça n'est peut-être pas rassurant. »...

L'observation ouvrante constitue un outil de soutien à la démarche de bientraitance

Observation ouvrante, portage psychique et bientraitance

✦ L'état d'esprit développé *via* cette observation, qui peut être qualifiée d'"ouvrante", correspond à ce que Jacques Fradin, médecin, comportementaliste et cognitiviste, nomme le « *mode mental adaptatif* », que d'autres qualifieraient de "pleine conscience" ou de "conscience étendue". Ce mode de fonctionnement permet de gérer à la fois la complexité des situations et notre stress vis-à-vis de cette complexité. Ce mode mental adaptatif serait régi par notre cortex préfrontal [5]. Cette capacité d'attention particulière peut être rapprochée du portage psychique développé par le pédiatre, psychiatre et psychanalyste Donald Winnicott [6], ou du fonctionnement psychique que certaines techniques

d'observation tendent à développer (Esther Bick [7], Emmi Pikler [8]).

✦ Nous savons que le regard négatif porté sur l'enfant peut être lourd de conséquences. Denis Mellier évoque le risque d'enfermement dans « *une relation privilégiée négative* » [1]. L'enjeu de changer notre regard sur un enfant qui nous pose problème est donc crucial pour une prise en charge bientraitante.

✦ Cette qualité d'attention favorise la gestion de leurs

émotions par les professionnelles, vis-à-vis de l'enfant (en passant du stress à la sérénité), et leur permet de trouver par elles-mêmes des solutions nouvelles. Or, selon l'Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm), la promotion de la bientraitance passe notamment par une gestion de certains risques (stress, actions standardisées...), et la promotion des ressources de créativité et d'intelligence des professionnels [9]. L'observation ouvrante constitue donc un outil de soutien à la démarche de bientraitance des professionnels de la petite enfance. ▸

Références

[1] Mellier D. L'inconscient à la crèche. Dynamique des équipes et accueil des bébés. Toulouse : Érès; 2004.

[2] Fuqua R, Couture K. Burnout and locus of control in child day care staff. *Child Care Quarterly*. 1986;15:98-107.

[3] Manlove EE. Multiple correlates of burnout in child care workers. *Early Child Res Q*. 1993;8:499-518.

[4] Wagner SL, Forer B, Cepeda IL et al. Perceived stress and Canadian early childcare educators. *Child Youth Care Forum*. 2013;42:53-70.

[5] Fradin J. L'intelligence du stress. Paris : Eyrolles; 2008.

[6] Winnicott DW. Le bébé et sa mère. Paris : Payot; 1987.

[7] Delion P. Observation du bébé selon Esther Bick : son intérêt dans la pédopsychiatrie aujourd'hui. Toulouse : Érès; 2014.

[8] David M, Appell G. Lóczy ou le maternage insolite. Paris : Éditions du Scarabée; 1973.

[9] Agence nationale de l'évaluation et de la qualité des établissements et services sociaux et médico-sociaux (Anesm). La bientraitance : définition et repères pour la mise en œuvre. Recommandations de bonnes pratiques professionnelles; juillet 2008. www.anesm.sante.gouv.fr/spip.php?page=article&id_article=128

Déclaration de liens d'intérêts
L'auteur déclare ne pas avoir de liens d'intérêts.

