



Dire ou ne pas dire ? Une question sensible dans le travail socio-éducatif

Joëlle Mottint, juillet 2013

Toute vérité est-elle bonne à dire dans le champ socio-éducatif ? Quel poids ont les mots qu'on utilise pour parler aux enfants et aux familles ? Ce texte aborde différents moments où se pose la question des paroles, importantes ou anodines, des professionnels envers les familles.

Se présenter

La présentation de la structure EAJE¹ est souvent un incontournable où l'on explique aux familles le projet du lieu, les règles de fonctionnement, etc. Cette présentation n'est pas anodine et entraîne parfois chez les familles une idée, parfois faussée, de ce qu'on attend d'elles. Celles-ci tentent alors de se conformer, tout au moins en surface, à cette supposée attente des professionnels et la relation commence sur des malentendus.

Certaines structures EAJE ont fait le choix de ne pas tout expliciter lors des premières rencontres, mais de laisser la porte ouverte aux attentes des parents.

« Ces parents [notamment] d'origine étrangère et leurs enfants ne se sentent pas toujours chez eux dans la crèche, parce que l'idée qu'ils s'en faisaient, la manière dont on s'est adressé à eux, les questions posées étaient très éloignées de leur conception de l'éducation des enfants et d'une crèche. Leur confiance dans la manière dont nous gérons les crèches était très limitée. (...) Le tout premier contact avec un parent était autrefois centré sur notre fonctionnement. Aujourd'hui, il est axé sur des questions aux parents : que désirez-vous ? Quel est votre souci ? » (Chris De Kimpe, in Berceuse pour Hamza).

Cette approche va de pair avec une réelle volonté de ne pas avoir un projet figé mais d'accepter de se faire bousculer dans ses repères professionnels.

Au quotidien

Que dit-on aux parents quand on leur rend l'enfant à l'issue de la journée ? Que dire ? Que ne pas dire ? Des informations inintéressantes pour les uns seront capitales pour les autres : « il a bien mangé », « il a fait une sieste de trois quart d'heure » ou encore « elle a passé un bon moment à jouer avec Maxime au camion de pompier ». Que fait-on passer quand on donne ce type d'information ? Le fait de recevoir une information d'un type particulier donne le message que c'est cela que la structure EAJE trouve important. Par exemple, si dans une crèche, les informations qu'on donne sont de l'ordre du soin (bien mangé, bien dormi), cela donne aux parents le message implicite que ce sont ces informations-là qui sont importantes, et pas d'autres comme le plaisir d'avoir fait des découvertes, d'être en interaction avec d'autres enfants, De même, si à l'école, on donne des informations de l'ordre du comportement de l'enfant (« il a été gentil » ; « j'ai dû le rappeler à l'ordre car il bavarde tout le temps »), les parents peuvent en déduire que c'est le comportement de leur enfant qui est important à l'école et non d'autres choses comme par exemple les apprentissages.

¹ Education et Accueil du (Jeune) Enfant. Il s'agit entre autres des crèches, des écoles (maternelles), des lieux d'accueil durant le temps libre (ATL).

« Il a encore été difficile »

Certains parents reçoivent tous les jours une information négative concernant leur enfant (que ce soit à la crèche, à l'école ou dans le lieu ATL) : « il a embêté les autres », « il a pleuré toute la journée », « il a encore fait des bêtises » etc.

Cela peut avoir diverses conséquences, souvent dommageables pour la relation de confiance entre les parents et les professionnels :

- Donner le même message de façon répétitive aux parents peut être compris par ceux-ci comme une remise en cause de leur façon d'éduquer leur enfant et comme une façon de leur demander à eux (qui ne sont généralement pas présents dans le lieu EAJE quand leur enfant manifeste le comportement en cause) de régler le problème. C'est en quelque sorte comme si on demandait aux parents de téléguider leur enfant à distance. Mais que peuvent faire les parents ? A l'école par exemple, « *Les familles n'ont aucun moyen d'agir, si ce n'est tenter l'impossible, à savoir contrôler à distance la conduite de leurs enfants en prônant la soumission inconditionnelle aux normes scolaires (sois sage, obéis, travaille!)* » (Bonnefond et Mouraux, 2011, p.15).
- De plus, ces parents finissent par ne plus pouvoir entendre ce discours. Souvent, ils vont avoir des stratégies d'évitement du contact avec le professionnel : ce sont ces parents-là qui vont appeler leur enfant de loin, pour qu'il les rejoigne, qui seront toujours pressés et n'auront pas le temps d'écouter le professionnel.

Conséquence plus grave encore : ce discours négatif répétitif laisse des traces sur la relation du parent avec son enfant. Il est probable que tous les matins, ces parents disent « aujourd'hui, sois sage, n'embête pas les autres », chaque matin commence par du stress et rappelle à l'enfant la façon dont il a l'habitude de se comporter. Or, l'enfant est une éponge, un miroir : il se comporte comme l'adulte pense qu'il va se comporter. Une fois qu'un enfant est étiqueté comme difficile, il lui est bien difficile de se comporter autrement.

Cela vaut-il la peine de dire chaque jour aux parents que leur enfant n'a fait « comme d'habitude » que des bêtises, qu'il a embêté les autres, qu'il a pleuré toute la journée, etc ? Bien sûr, il faut le dire quand c'est inhabituel. Si un enfant, qui s'entend toujours bien avec les autres, se montre un jour agressif de façon « anormale » (pour lui), il faut en parler car cela peut être un symptôme de quelque chose (par exemple, il couve quelque chose). En revanche, quand un enfant a, de manière répétitive, un comportement qui pose problème dans le lieu EAJE, il vaut mieux prendre le temps de l'observer pour comprendre ce qui se passe. Peut-être que le problème est lié à ce qui se passe dans le lieu EAJE, par exemple des phénomènes de groupe entre les enfants, des transitions entre les différents moments qui génèrent chez cet enfant de l'anxiété qu'il compense par un comportement inapproprié, etc, et non pas au tempérament de l'enfant ou à sa mauvaise éducation par des « parents qui lui passent tout ».

Il est quand même important d'en parler aux parents, mais pas en leur déversant tous les soirs un discours dont ils ne peuvent rien faire, mais plutôt en mettant en place les conditions pour discuter sereinement avec eux de leur enfant et en les prenant comme des partenaires. Les parents sont en effet les experts de leur propre enfant et ils ont peut-être des pistes pour améliorer la situation.

Parler de la pluie et du beau temps

Pour créer du lien avec les parents et permettre à la confiance de s'installer, il peut être utile de parler avec eux de sujets anodins, qui ne mettent personne en danger dans son identité ou ses compétences de parent ou de professionnel. Parler de tout et de rien (par exemple, de la météo, des embouteillages, du retard des bus et des trains, des résultats du foot ou du tennis, ...) permet d'installer un climat propice au développement de relations sereines. Il s'agit de

papoter pour le plaisir d'échanger et pour faire du lien... mais pas pour vérifier ce qu'il y a dans la tête du parent et voir si on est du même avis ou pas. C'est l'échange et la création d'un lien avec le parent qui justifie le « papotage professionnel ».

Il y a au moins trois effets positifs au « papotage professionnel » :

- Cela permet d'instaurer la confiance, en évoquant des sujets anodins qui ne mettent personne en danger. En effet, il est essentiel de développer une relation de confiance avant de poser des questions relevant davantage de l'intimité de la famille, telles que des questions sur les habitudes de l'enfant, qui sont importantes à connaître pour bien accueillir celui-ci mais pourraient être vécues comme une remise en question des pratiques familiales. Parler de tout et de rien peut être un moyen de créer un climat où chacun se sent à l'aise, avant d'aborder des questions qui concernent l'enfant. Cela permettra plus facilement aux parents de comprendre que les questions concernant l'enfant sont posées parce que le professionnel en a besoin pour bien faire son travail et non pour juger ou évaluer les compétences des parents.
- On montre au parent (et à l'enfant qui est témoin de l'échange) qu'on le prend pour un interlocuteur valable, qu'on s'intéresse à ce qu'il pense.
- Cela permet aux enfants d'être témoins de ces échanges. Les enfants voient que les différents adultes qui les prennent en charge peuvent dialoguer, échanger, partager des émotions (par exemple, la joie - ou la déception - devant les résultats sportifs, l'indignation par rapport aux retards des trains, ...). Cela leur permettra plus facilement de faire confiance au professionnel qui les prendra en charge, de construire des ponts entre ce qu'ils vivent à la maison et dans le service EAJE.

Bien sûr, parler de tout et de rien n'est pas toujours professionnel. Par exemple, si on le fait parce qu'on a besoin de parler à un adulte après une journée passée auprès d'enfants, parce qu'on cherche des idées pour le week-end prochain, bref si on parle de la pluie et du beau temps pour répondre à nos besoins personnels, alors ce n'est pas professionnel. De plus, il ne faut jamais perdre de vue que l'accueil des enfants prime. Le papotage ne doit pas interférer avec la vigilance nécessaire aux enfants.

Dire les choses difficiles

Parfois, des situations posent problème aux professionnels. Ce sont souvent des situations dont il est extrêmement difficile de parler avec les parents. Et pourtant c'est essentiel. A cet égard, la situation de l'enfant (ou du parent ou du collègue) qui sent mauvais est emblématique.

Quand un enfant sent mauvais à la crèche / à l'école / dans le service ATL, à tel point que c'est incommodant pour les professionnels qui l'accueillent, cela représente un véritable problème pour ceux-ci.

Le problème est lié à l'accueil que l'on peut faire à cet enfant. Comment surmonter son dégoût ? Cela interroge aussi la place de l'enfant dans le groupe : comment réagissent les autres enfants ? Il y a les questions de santé : cet enfant ne risque-t-il pas de tomber malade, d'attraper des parasites ou des mycoses s'il n'est pas assez souvent lavé ?

Le risque aussi est de juger la famille, d'avoir un a priori négatif vis-à-vis des parents.

Les odeurs corporelles gênantes sont un sujet gênant et embarrassant et souvent on essaie d'éviter d'en parler à la personne concernée. Il peut y avoir des sous-entendus, des grimaces dans le dos des personnes, des messages implicites. Quand il s'agit d'un bébé, les professionnels trouvent des stratégies qui règlent le problème à court terme. Par exemple, donner un bain à l'enfant à la crèche sous prétexte qu'il est mouillé ou qu'il a renversé sa soupe. Laver l'enfant permet de se mettre dans les conditions permettant de bien l'accueillir, de pouvoir le porter, le câliner comme un autre, sans être dégoûté par son odeur. Mais cette solution ne règle rien à long terme, et les parents peuvent se sentir disqualifiés.

Il est nécessaire de dépasser ses craintes et de parler du problème à la personne concernée (ou aux parents quand il s'agit de jeunes enfants). Il est important de le faire avec respect, de la façon la plus ouverte possible en ne jugeant pas la personne, éventuellement en parlant de sa gêne à aborder ce sujet, et en gardant à l'esprit qu'il y a des tas de raisons qui peuvent expliquer les mauvaises odeurs :

- certaines maladies ou certains traitements médicamenteux engendrent des mauvaises odeurs,
- les parents ont une autre conception que nous de la propreté et de l'hygiène,
- l'enfant est propre mais sent mauvais car son domicile sent mauvais (odeurs d'humidité, de moisissures, d'égouts, de tabac, de chien, ...),
- la famille n'a pas de salle de bain, d'eau chaude ou de chauffage,
- il s'agit d'une mesure de protection contre le mauvais oeil : plus l'enfant semble repoussant et moins il attirera le mauvais oeil.

C'est difficile et délicat, mais il faut en parler directement aux personnes concernées. On peut formuler les choses en disant son embarras de devoir aborder cela mais qu'on ne le fait pas pour blesser l'autre. Il est important de formuler les choses de manière à laisser la porte ouverte à ce que l'autre a à dire. Par exemple : « *Voilà, je suis mal à l'aise de devoir aborder cette question, mais cela me préoccupe : j'ai constaté que x ne sent pas bon et cela me pose problème car je voudrais le prendre et le câliner comme les autres, mais je suis gênée par son odeur. Que se passe-t-il ? Qu'est-ce qu'on peut faire ensemble pour remédier à cette situation ?* ».

En parler, c'est faire preuve de respect envers les personnes concernées : cela veut dire qu'elles ne nous sont pas indifférentes, qu'on se soucie d'elles, qu'on les a vues, qu'elles existent. C'est important que ce soit la personne avec qui le lien de confiance le plus solide a été établi qui le dise et pas quelqu'un d'extérieur, ou de peu connu.

Dans tous les cas, il ne faut pas se précipiter : il faut d'abord vérifier si le problème est répétitif et bien se préparer à parler à la personne.

En guise de conclusion

« Des paroles qui blessent », « il faut tourner sept fois sa langue dans sa bouche avant de parler », « toute vérité n'est pas bonne à dire », « on peut rire de tout mais pas avec n'importe qui » : toutes ces expressions populaires nous rappellent que les paroles que l'on prononce ne sont pas sans effet. Il est important de prendre le temps de réfléchir, en équipe, au poids des mots que l'on dit aux enfants et aux familles.

Références

Alchimie, Recueil de repères éthiques pour l'implication des parents et l'ouverture à tous, ACEPP, Paris, 2001.

Berceuse pour Hamza, Un service d'accueil de l'enfance, un espace de rencontre, DVD, DECET, 2003

Bonnefond, A. et Mouraux, D., A l'école des familles populaires. Pour se comprendre et apprendre, ChanGements pour l'égalité, Editions Couleur livres, Charleroi, 2011.

Tout dans ce texte peut être cité ou mentionné librement, à condition d'en citer la source de la façon suivante :

Mottint, J., Dire ou ne pas dire ? Une question sensible dans le travail socio-éducatif, Analyse n° 4/2013 du RIEPP, Bruxelles-Louvain-la-Neuve, juillet 2013.