EP2 Exercer son activité en accueil collectif

T4 - Coopérer avec l'ensemble des acteurs concernés dans un but de cohérence, d'adaptation et de continuité de l'accompagnement

La communication professionnelle

1. NOTIONS ESSENTIELLES

DEFINITION DE LA COMMUNICATION

La communication est un acte qui consiste à mettre en commun une information (On parlera aussi des moyens et des techniques permettant la diffusion d'un message).

Cette information se reçoit et se donne avec **des filtres propres à chacun : c'est le cadre de référence**. Notre perception du message est influencée par trois sortes de filtres :

- Neurophysiologiques = nos 5 sens, (ouïe, vue, etc…)
- Nos expériences passées, nos croyances personnelles, (ce que nous avons vécu peut nous donner une capacité d'empathie.)
- Notre environnement socio-culturel, nos valeurs, notre religion, notre éducation.

Communiquer est un besoin social (on ne peut pas ne pas communiquer) qui permet d'échanger des messages : il y a nécessairement un lien qui se tisse entre l'émetteur (qui a une intention) et le destinataire (qui reçoit l'information avec tout ce qu'il est dans la dimension de sa personne).

La communication est un acte ; l'information est son contenu.

LES FORMES ET LES COMPOSANTES DE LA COMMUNICATION

Le schéma de la communication

Les freins à la communication et les facteurs favorisant la communication

Voir Fiche 65 La communication appliquée au secteur professionnel

LES FAITS, LES OPINIONS, LES SENTIMENTS

Il est utile de les distinguer pour ajuster sa communication.

- **Les faits sont des éléments quantifiables, objectifs, vérifiables. Ils ne sont pas contestables.**
  Ex : « Léa a dormi deux heures. »

- **Les opinions traduisent un jugement de valeurs. Elles sont subjectives.**
  Ex : « Jules a bien dormi ».

- **Les sentiments traduisent une émotion.**
  Ex : « Je suis contente que Sandrine ait bien mangé aujourd'hui ».
  Une émotion est personnelle et ne peut être contestée
  Ex : « *Mais non tu n'es pas triste !* »

COOP EDUC FORMATION Siège : 29 Rue Bernard Labrosse, 26140 Anneyron http://www.coopeduc-formation.com/
Contact : 06 86 410 411 contact.coopeduc@gmail.com
SIRET : 97862928500013 – RCS Romans sur Isère – Code APE 8559A Déclaration d'activité N° 84260368526 auprès du préfet de Auvergne Rhône Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

2. SE CONNAITRE SOI MEME POUR MIEUX COMMUNIQUER

LES EMOTIONS ET LES BESOINS

Les émotions et les besoins font partie intégrantes de chaque être humain. Chacun perçoit la même palette d'émotions.

Il existe une palette **d'émotions primaires universelle** :

Joie Tristesse Colère Dégout Peur Surprise

Nos besoins primaires sont physiologiques : manger, boire, dormir, respirer, bouger.

Nos besoins de sécurité et d'appartenance sont également essentiels, ainsi que nos besoins d'estime et d'accomplissement personnel.

Lorsque l'un ou plusieurs de ces besoins ne sont pas comblés, un mouvement se crée à l'intérieur de nous afin de révéler cette contrariété. Ce mouvement, qu'on appelle émotion, nous permet de prêter attention à nos besoins profonds, et d'agir en direction de leur satisfaction.

Ainsi, les émotions peuvent servir de source d'information intérieure importante. **Les émotions désagréables naissent en général de l'expression d'un besoin qui n'est pas satisfait.**

- Gérer ses émotions ne veut pas dire les nier, les refouler, les maîtriser, les retenir … Il s'agit de **reconnaître son émotion et de savoir quel message elle transmet**. Puis de connaître quel comportement ou parole je peux adopter ou dire pour l'exprimer en toute bienveillance, c'est-à-dire, sans blesser l'autre.
- **Je suis le seul responsable de ce que je ressens**, d'ailleurs à un même événement, nous ne ressentons pas tous les mêmes émotions.
- **Reporter la responsabilité de mon émotion sur autrui** entretient notre sentiment de colère, de frustration, de peine et de déception.

QUELQUES ASTUCES POUR ACCUEILLIR SES EMOTIONS SEREINEMENT

- Connaître le vocabulaire des émotions pour les nommer
- Les reconnaître : sentir corporellement l'émotion : rythme cardiaque, tremblement, larmes, excitation … ; et en reconnaître l'intensité : légère, moyenne, forte.
- Identifier le besoin non satisfait
- Identifier des options ou des stratégies pour y répondre
- Apprendre à exprimer son émotion à l'autre sans violence

LES VALEURS

Les valeurs sont les convictions que nous considérons comme particulièrement importantes pour nous, celles qui constituent **nos repères essentiels**, qui nous servent **pour effectuer nos choix** les plus cruciaux et qui **orientent donc pour une large part, nos actions et notre comportement.**

COOP EDUC FORMATION Siège : 29 Rue Bernard Labrosse, 26140 Anneyron http://www.coopeduc-formation.com/
Contact : 06 86 410 411 contact.coopeduc@gmail.com
SIRET : 97862928500013 – RCS Romans sur Isère – Code APE 8559A Déclaration d'activité N° 84260368526 auprès du préfet de Auvergne Rhône Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Nos valeurs résultent essentiellement de l'éducation que nous avons reçue au cours de notre enfance puis de l'environnement social et culturel dans lequel nous vivons : ce sont les valeurs héritées. Il existe aussi des valeurs que nous avons développées au fil de notre histoire, ce sont les valeurs construites.

Une valeur c'est :

- Ce qui est fondamental pour nous, **ce à quoi on ne renonce qu'avec difficulté**
- Ce qui nous construit, notre **identité**.
- Ce qui influence nos **actions** et de nos **décisions**.
- Ce qui nous porte **à agir**

DE BONNES RAISONS D'IDENTIFIER SES VALEURS

- Pour mieux se connaître soi-même et s'assumer, conforter l'estime de soi en osant être soi
- Pour comprendre qui l'on est pour prendre **confiance et savoir où l'on va**.
- Pour vivre en **intégrité** et en accord avec ce que nous sommes sans avoir le sentiment de subir ou d'être influencé par les autres.
- Pour faire des choix, prendre des décisions, prioriser nos actions. Elles servent de **références** et de **guide**
- Lors de conflits intérieurs ou avec les autres, pour **comprendre** ce qui vous a touché
- Pour **fixer** nos **limites** : si vous connaissez vos valeurs, vous savez jusqu'où vous laissez aller votre entourage personnel ou professionnel. Si nous connaissons nos valeurs, nous savons jusqu'où nous laissons aller notre entourage personnel ou professionnel.
-

DES ELEMENTS DE LA DEMARCHE D'ASSERTIVITE

L'assertivité, ou comportement assertif, est un concept de la première moitié du XXe siècle introduit par le psychologue new-yorkais Andrew Salter **désignant la capacité à s'exprimer et à défendre ses droits sans empiéter sur les siens ou ceux d'autrui**.

Il a été développé plus récemment par Joseph Wolpe, psychiatre et professeur de médecine américain.

Fondée sur l'estime de soi, **elle s'appuie sur le respect de ses propres convictions sans chercher à les imposer aux autres**.

Elle consiste à adopter une posture ni passive ni agressive dans **l'expression de nos sentiments, émotions et besoins.**

Elle permet de :

- Définir clairement son objectif, sa position, ses pensées en accord avec ses propres valeurs ;
- Être capable de le faire connaître sans ambiguïté à un tiers ;
- Pouvoir le défendre sans agressivité tout en admettant que d'autres ne partagent pas nos propres convictions.

Elle s'appuie sur le refus d'avoir recours à trois comportements types à effets négatifs :

- Les comportements d'agression (ou de domination par la force) ;
- Les comportements de soumission, qui peuvent se matérialiser par la fuite ou l'abandon ;
- Les comportements de manipulation (ou de domination par la ruse), parfois exprimés sous forme de manipulations mentales.

Une capacité d'écoute attentive et attentionnée est un atout : Elle témoigne d'un intérêt pour les autres et du respect que vous leur accordez. Elle vous permettra d'apaiser les tensions et de comprendre ce que ressent votre interlocuteur (concept d'empathie)

En d'autres termes, l'assertivité est un outil qui aide : à être soi-même ; à n'avoir ni peur, ni honte de ses propres convictions ; à les défendre sans mépris ni agressivité avec eux qui ne les partagent pas.

COOP EDUC FORMATION Siège : 29 Rue Bernard Labrosse, 26140 Anneyron http://www.coopeduc-formation.com/
Contact : 06 86 410 411 contact.coopeduc@gmail.com
SIRET : 97862928500013 – RCS Romans sur Isère – Code APE 8559A Déclaration d'activité N° 84260368526 auprès du préfet de Auvergne Rhône Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

3. LES RELATIONS AVEC LES PARTENAIRES

DES RELATIONS ENCADREES

La professionnelle des métiers de la petite enfance travaille en lien avec un réseau de partenaires : des collègues, des assistantes maternelles, les référents de PMI (infirmières, puéricultrices, secrétaires), les animatrices de Relais Assistants Maternels (elles-mêmes professionnelles de la petite enfance), les enseignants, les élus et techniciens des collectivités territoriales, les parents, les responsables de crèches, EAJE et ACM, etc....

Les rencontres et échanges permettent de partager des expériences, de réfléchir à des pratiques, de les faire évoluer, voire de lutter contre l'isolement. Parfois, l'assistante maternelle peut être confrontée à une difficulté avec l'enfant, la famille, et éprouver le besoin d'être accompagnée.

Les informations échangées sont encadrées par :

L'éthique professionnelle,

Les lois et règlements

Le contrat de travail (obligation de loyauté envers l'employeur, en cas de non-respect peut entrainer une faute professionnelle et donc un licenciement pour faute).

SECRET PROFESSIONNEL ET DISCRETION PROFESSIONNELLE

Partager entre professionnels pour mieux analyser et comprendre une situation, pour l'évaluer et définir un positionnement professionnel, est recommandé ; toutefois, il importe de mener une réflexion avant le partage, de cibler les informations nécessaires, pertinentes, et utiles à la personne, parfois en taisant les éléments qui permettent d'identifier le mineur ou le parent concerné, parfois en associant la famille à cette démarche afin de lui permettre de trouver du soutien auprès d'un service.

L'article 226-13 du code pénal prévoit que l'on est soumis au secret professionnel par état ou par profession, par fonction ou mission temporaire.

Pour chacune des situations, un texte législatif ou réglementaire (décret ou arrêté) doit mentionner la soumission à l'obligation de secret professionnel.

Pour l'assistante maternelle

Dans le cadre de la prise en charge de l'enfant au plan sanitaire ou médico-social, l'assistante maternelle serait tenue au secret professionnel, en raison de sa mission dans le cadre de la PMI.

D'autres interprétations des textes de lois existent et considèrent que l'AM ne serait pas tenue au secret professionnel, mais à une obligation de discrétion.

Quelle que soit la législation retenue, une assistante maternelle ne doit pas diffuser d'informations privées concernant une famille précise et un enfant, par exemple dans le cadre d'un forum, de blogs ou dans le cadre des réseaux sociaux. Il en est de même dans le cadre des réunions au sein des RPE. La révélation de faits nominatifs concernant un enfant gardé ou sa famille peut constituer une atteinte à la vie privée sur le fondement de l'article 9 du Code civil, le fait de divulguer une information relative à la vie privée du mineur ou de sa famille est constitutif d'une faute au sens du droit civil et met en jeu la responsabilité civile de l'auteur de la divulgation. La révélation d'une information relative à la vie privée constitue donc une faute civile **et** professionnelle. De la même façon, les rencontres dans les RPE ou dans tout autres lieux ne doivent pas être l'occasion de critiquer les pratiques d'une consœur.

COOP EDUC FORMATION Siège : 29 Rue Bernard Labrosse, 26140 Anneyron http://www.coopeduc-formation.com/
Contact : 06 86 410 411 contact.coopeduc@gmail.com
SIRET : 97862928500013 – RCS Romans sur Isère – Code APE 8559A Déclaration d'activité N° 84260368526 auprès du préfet de Auvergne Rhône Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

Une circulaire d'application du 9 mai 2007 cite expressément les assistantes maternelles parmi les professionnels de l'action sociale visés par l'article L. 121-6-2 du Code de l'action sociale et des familles. Elle relève que **les assistantes maternelles n'ont pas pour rôle d'assurer l'accompagnement des familles en difficulté, mais qu'elles peuvent être amenées à « connaître des situations difficiles ou à prendre en charge des enfants** appartenant à ces familles [en difficulté], **avec l'appui des services sociaux compétents ». Il apparaît en conséquence que les assistantes maternelles sont bien soumises à l'obligation de transmission lorsqu'un enfant qui leur est confié apparaît en situation de danger.**

En cas de suspicions de maltraitance ou de faisceau d'indices convergents il importe d'en référer aux services de PMI. **Les assistantes maternelles sont tenues de transmettre sans délai les informations préoccupantes dont elles ont connaissance au président du conseil départemental ou au responsable désigné par lui**. Lorsque ces informations sont couvertes par le secret professionnel, leur transmission doit être assurée dans le respect des règles de partage de ce secret - article L. 226-2-1 du Code de l'action sociale et des familles

L'expression "secret partagé" : Bien que communément utilisée, est trompeuse et ne correspond pas à la législation. L'usage de l'expression "secret partagé" induit souvent dans les services l'idée qu'il n'y aurait plus de secret entre certains professionnels, ce qui peut parfois se traduire par l'invitation à ce que tout soit révélé au sein d'un groupe de professionnels. L'article 226-13 du code pénal parle d'une "**information à caractère secret** » l'article L226-2-2 du code de l'action sociale et des familles fait mention de l'autorisation de "partager (...) **des informations à caractère secret"**. Aucun texte de loi n'utilise l'expression "secret partagé".

Dans le travail social et l'intervention sociale

Le partage d'informations est souvent nécessaire afin d'aider une personne à trouver des réponses à ses difficultés : partage avec elle, avec d'autres professionnels, avec des partenaires et des institutions.

Comme le partage d'information est effectué dans des buts divers (liaison, concertation, repérage, prévention...) il est complexe, voire ambigu. Il change de formes et de sens selon les missions, les acteurs et les moments.

De ce fait, le partage de l'information est en tension permanente et peut être source de dérives. Aussi, la coopération entre acteurs et le partage d'informations à caractère secret doivent **rester centrés sur les connaissances stratégiques utiles à l'accompagnement des personnes et au traitement de leur situation**, c'est-à-dire au strict nécessaire pour l'action menée dans l'intérêt et le respect de « l'usager ».

Source : https://solidarites-sante.gouv.fr/IMG/pdf/cedts_livret-4pages_partage_commissions_pa.pdf

Voir Fiche 22 Des secrets professionnel et partagé et la discrétion professionnelle

4. RECOMMANDATIONS (PARMI D'AUTRES) POUR ETABLIR UNE BELLE COMMUNICATION

Communiquer est un art difficile surtout sur des sujets sensibles ; or, pour ses parents, l'enfant est toujours un sujet sensible… Une professionnelle peut accompagner les parents dans leur démarche éducative en les faisant bénéficier de sa formation et de son expérience mais seulement s'ils sont demandeurs et posent des questions. Si elle est amenée à donner son avis, elle veillera à préciser que sa principale préoccupation est celle de l'enfant.

Prendre conscience de nos jugements : devenir parent est une histoire longue parfois compliquée, qui commence bien avant la naissance de l'enfant. Les parents arrivent avec leur histoire dont vous ignorez la plus grande partie, vous pourrez

COOP EDUC FORMATION Siège : 29 Rue Bernard Labrosse, 26140 Anneyron http://www.coopeduc-formation.com/
Contact : 06 86 410 411 contact.coopeduc@gmail.com
SIRET : 97862928500013 – RCS Romans sur Isère – Code APE 8559A Déclaration d'activité N° 84260368526 auprès du préfet de Auvergne Rhône Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.

avoir du mal à comprendre leurs motivations, leurs réactions. Accueillir le parent tel qu'il est, sans jugement, facilitera la relation.

Choisir le moment le plus propice à la conversation : Les retrouvailles du soir, compte tenu de la fatigue de la journée et de l'ébullition émotionnelle de l'enfant, n'offrent pas toujours les meilleures conditions pour parler ; il sera donc parfois préférable d'attendre un moment plus propice à l'écoute et à l'échange. Pour des problèmes importants, envisagez de donner un rendez-vous sans la présence du ou des enfants, et proposez éventuellement un rendez-vous téléphonique.

Clarifier : Etre clair dans ses propos et ses idées, mais aussi sur son positionnement professionnel dans l'intérêt de l'enfant. Questionner le parent pour être sûre de bien comprendre, faire préciser.

Pour cela la reformulation peut être utile :

- Pour s'assurer d'avoir bien compris : « Si j'ai bien compris, ce n'est pas vous qui venez ce soir, mais votre mari. C'est bien cela ? »
- Pour s'assurer que vous avez bien été compris : « Si j'ai été assez clair dans mes propos, vous avez bien compris que la prochaine fois, nous nous retrouverons directement à … » et laisser notre interlocuteur terminer la phrase.

Préférer certaines formules :

- Choisir le vouvoiement au moins dans un premier temps
- Favoriser l'emploi du « je » : c'est aussi assumer son rôle de professionnel et se positionner comme tel.
- Pour donner un conseil, évitez les injonctions telles que : « Il faut que. Vous devez… ». Préférez la forme interrogative pour suggérer. Ex : Plutôt que dire « Il faut que vous en parliez au pédiatre », dites : « En avez-vous déjà parlé au pédiatre ? »
- Utiliser des verbes qui donnent votre ressenti. Ex : Plutôt que : « elle pleure beaucoup » préférer dire : « je trouve qu'elle pleure beaucoup » ; je pense que, j'ai le sentiment que
- Une expression à éviter : "oui, mais..." **: le "Mais**" introduit les arguments qui nient ce qui a été écrit ou dit. Préférez : "Oui, et..." car le "Et" apporte des précisions, modulations.

Prendre le temps de répondre : pour se laisser du temps et apporter une réponse adaptée pour le parent et pour soi. Dire : « Je prends le temps d'y réfléchir…, j'ai besoin de temps pour vous répondre… » est déjà une première réponse. Cela évite de dire « OUI » tout de suite et de le regretter parfois.

Savoir dire non : dire non à une demande qui nous est faite, c'est faire confiance à l'autre pour qu'il trouve lui-même une autre réponse à son besoin.

Revenir sur une situation ou une réponse insatisfaisante : pour mettre de la clarté dans votre relation et votre communication. Ex : « J'ai repensé à ce que vous m'aviez demandé l'autre jour au sujet de l'entrée à l'école, et il me semble que ce soit plus adapté pour votre enfant de… »

Donner des réponses aux questions des parents, de vos collègues, car s'ils s'adressent à vous, c'est certainement qu'ils vous font confiance et comptent sur votre collaboration. Aussi, si vous n'avez pas de réponse, vous pouvez les orienter vers d'autres professionnels (PMI, POLE RESSOURCES HANDICAP, CMS, mairie…).

Vous aurez peut-être parfois le sentiment de ne pas avoir été entendu(e). Il faut parfois du temps pour qu'une idée fasse son chemin. Les parents vont repenser à ce que vous leur avez dit.

Utiliser l'humour

COOP EDUC FORMATION Siège : 29 Rue Bernard Labrosse, 26140 Anneyron http://www.coopeduc-formation.com/
Contact : 06 86 410 411 contact.coopeduc@gmail.com
SIRET : 97862928500013 – RCS Romans sur Isère – Code APE 8559A Déclaration d'activité N° 84260368526 auprès du préfet de Auvergne Rhône Alpes. Cet enregistrement ne vaut pas agrément de l'Etat.