**Stratégies pour développer des communications efficaces**

Relation, relation, relation (honnête et respectueuse)

* Poser des questions réfléchies qui démontre la valeur ajoutée de ce que le parent connaît.
* Réfléchir ensemble « Je me demande… » démontre notre intérêt, notre curiosité, notre respect et nous place sur un pied d’égalité.

Établir un climat de confiance (écouter avec un intérêt sincère pour comprendre) et ce bien avant d’avoir à les approcher avec un sujet difficile.

Discuter au sujet de son enfant évoque de fortes émotions

* anxiété (expériences préalables)
* crainte (jugement) En général les parents trouvent les suggestions intrusives. Ils préfèrent recevoir de l’information de façon coopérative et respectueuse, dans un contexte de partage. « Il est arrivé un petit incident aujourd’hui. Je sais que c’est difficile à entendre et je comprends bien pourquoi. (Expliquer le geste agressif) Ce genre de comportement est typique pour un enfant de cet âge quand ils sont frustrés ou n’ont pas ce qu’ils veulent. Est-ce que je peux vous expliquer un peu ce qui est arrivé ? Ainsi ce sera plus facile de comprendre ce qui se passe. On pourra ensuite voir comment on peut lui aider pour prévenir un autre incident. »
* doute (compétence, à la maison/centre) Démontrer de l’empathie. « C’est parfois difficile de savoir quoi faire quand son enfant agit comme ça. » Les rassurer qu’ils ne sont pas les seuls à rencontrer ce genre de situations, d’avoir des questions ou inquiétudes afin de les rassurer et de les appuyer.
* peur (préférence) « Ah oui, vous voyez que Marissa veut rester plus longtemps. C’est parce qu’elle est vraiment intéressée dans son jeu. Elle sait qu’elle doit tout ranger dans deux minutes. Marissa, dans deux minutes tu vas ranger toute seule ou tu vas vouloir un peu d’aide ? »

**Communication efficace** - **Le quoi**

**3 étapes pour une communication efficace :**

1. prendre connaissance de nos émotions (parent qui arrive en retard)
2. s’exprimer en prenant le point de vue de l’enfant (crise-enfant qui ne veut pas partir, ou autre manque de coopération (s’habiller))
3. développer un partenariat avec le parent (frapper)

* utiliser le « je »
* obtenir leur perspective sans jugement (colère)
* trouver un compromis (frapper des pieds ou doudou)
* faire un retour, vérifier le résultat

**Communication efficace - Le pourquoi pour les parents**

* mieux connaître, comprendre son enfant et être impliquer
* partager la journée de l’enfant
* découvrir et partager ses observations (étapes de développement, forces, besoins et défis)
* développer un partenariat pour appuyer l’enfant

Source : *Kids Matter. Effective communication between families and early childhood staff*

**Communication efficace - Le pourquoi pour le personnel**

* développer une meilleure connaissance et compréhension de l’enfant
* se sentir apprécier pour son rôle en tant que professionnelle de la petite enfance
* comprendre ce qui se passe dans la famille
* découvrir comment mieux appuyer l’enfant et sa famille

Source : *Kids Matter. Effective communication between families and early childhood staff*

**Communication efficace - Le pourquoi pour les enfants**

* être conscient des besoins particuliers de l’enfant pour la journée
* démontrer ou modeler pour l’enfant un mode de communication efficace (écouter puis répondre)
* démontre la relation positive entre le personnel et le parent
* contribuer à une planification qui répond aux intérêts et besoins de l’enfant
* établir un lien entre la famille et le centre pour développer un service de qualité

Source : *Kids Matter. Effective communication between families and early childhood staff*

**Communication efficace – le quand et le comment**

* vérifier quand est le meilleur temps pour échanger
* face-à-face (non verbal)
* en début ou fin de journée
* courriel, téléphone
* documentation
* photos avec histoires d’apprentissage
* portfolio avec échantillons des changements
* courriel

Source : *Kids Matter. Effective communication between families and early childhood staff*

**Communication efficace – Situations difficiles**

1. Malaise réciproque
2. Différentes valeurs ou opinions des enfants
3. Hésitations face au non-verbal
4. Difficulté à trouver les bons mots pour s’exprimer
5. Entendre un message qui porte à confusion

Source : *Kids Matter. Effective communication between families and early childhood staff*

1. Malaise réciproque

* Réfléchir sur ce qui semble vous rendre inconfortable
* Prendre le temps pour apprendre à se connaître (parler de sa journée, de ses intérêts), développer une relation positive
* Trouver le meilleur moyen pour communiquer

1. Différentes valeurs ou opinions des enfants

* Essayer de comprendre l’autre perspective
* Trouver un terrain d’entente commun; sinon s’entendre qu’il est possible d’être en désaccord
* Être respectueux et démontrer un intérêt sincère pour mieux connaître un autre point de vue
* Poser des questions pour mieux comprendre

1. Hésitations face au non-verbal

* Réfléchir sur le message que nous donnons avec notre non-verbal (bras croisés, s’empresser, ton de voix)
* Être conscient du non-verbal de l’autre pour déterminer si c’est le moment de parler (empressement qui signifie qu’il faut planifier un autre temps pour échanger, ton de voix qui signifie que c’est un sujet délicat ou privé)

1. Difficulté à trouver les bons mots pour s’exprimer

* Prendre le temps de réfléchir à son message au préalable.
* Discuter avec d’autres membres du personnel pour

le meilleure approche.

* Accepter le fait que le sujet peut être abordé à un autre moment.
* Vérifier si le message a été bien compris, si vous l’avez bien communiqué.

1. Entendre un message qui porte à confusion

* Laisser savoir que vous n’êtes pas certain du message, demander pour une clarification.
* Demander plus d’information si ceci peut vous aider à mieux comprendre.
* Résumer ce que vous avez entendu.

Source : *Kids Matter. Effective communication between families and early childhood staff*

**Matière à reflection**

* Comment vous sentez-vous quand on vous remet en question ?
* Pouvez-vous identifiez vos sentiments et comprendre pourquoi vous ressentez ces émotions ?
* Pensez à une personne qui vous a vraiment écoutée. Que faisait-elle pour vous démontrer qu’elle vous écoutait ?
* Comment vous sentiez-vous ?
* Comment pouvez-vous utiliser cette expérience dans des situations de communication difficiles?

