



L.A.P.E LORRAINE

(Lieux d'Accueil Parents Enfants de Lorraine)

Compte-rendu de la rencontre du 13 juin à Ligny en Barrois

Intervention de Dominique Baude, Formatrice Relationnelle et Maître Praticienne en PNL: «Améliorer l'écoute du professionnel Accueillant dans un Lieu d'Accueil Parent Enfant »

Cette intervention a alterné des travaux en sous-groupe et des développements théoriques. Nous tentons d'évoquer, au travers de ce compte-rendu, l'essentiel de ce qui a été traité au long de cette journée, conscients que ces éléments restent trop rapidement évoqués et nous nous en excusons d'avance auprès des lecteurs de ce compte-rendu.

Dominique Baude anime des formations à l'EPE dans le domaine de la communication, l'animation de groupes, la gestion du stress, l'utilisation des émotions. Elle a une formation également de relaxologue.

La PNL (programmation neuro-linguistique) est un bon outil pour améliorer l'écoute mais ce n'est pas le seul outil. C'est une démarche qui permet de mieux comprendre la relation qu'on a avec soi-même et d'apprendre à mieux communiquer. Elle a été élaborée en 1972 en Californie par l'école de Paolo Alto par un informaticien et un linguiste, docteur en psychologie qui ont travaillé ensemble pour créer un modèle de communication.

Dans une théorie : on cherche le pourquoi alors que dans un modèle : on démontre le comment (comment on peut améliorer la communication).

La PNL s'attache au pragmatique (caractère de la PNL). Nous mettons en place dès la petite enfance des programmes « neuro » (interprétation du cerveau) et « linguistiques ».

Les croyances communes : Chaque personne a en elle toutes les ressources personnelles pour évoluer. Une personne, à tout moment, fait le meilleur choix pour elle. Pour cela, il est nécessaire d'accueillir la personne telle qu'elle est : Rogers a développé le concept de l'empathie, accompagner la personne pour qu'elle se révèle à elle-même, c'est un cheminement.

La PNL indique la manière de créer un climat de confiance et un accueil inconditionnel de l'autre.

Travaux en sous-groupes :

Consigne : identifier ce qui nous est facile et au contraire ce qui est difficile pour nous, accueillants dans un LAPE.

Ce qui est facile : la diversité des rencontres, les échanges, les règles quand elles sont respectées, les communautés différentes (partage de coutumes, recettes et habitudes éducatives), la générosité, dédramatiser avec humour, les échanges d'expériences et d'événements agréables, la communication avec les enfants, l'accueil de l'enfant si souvent apprécié par les parents, avoir de l'empathie, rester à l'écoute, laisser la parole au groupe, créer

un climat chaleureux et convivial, converser, écouter, regarder, observer, faire circuler la parole, expliquer comment fonctionne un lape, mettre à l'aise les nouveaux, engager la conversation, savoir s'effacer, faire preuve d'empathie.

Ce qui est difficile : comment faire prendre conscience aux parents qu'on perçoit une difficulté, la maltraitance, comment gérer les non-dits, gérer des situations d'agressivité et de tensions, les répétitions de comportements, comment faire pour que chacun trouve sa place (des personnes peuvent être mises à l'écart), rester en état de vigilance, accueillir seul, les efforts pour être toujours réceptive, accueillir des familles très différentes, les paroles dures des parents dites aux enfants, recadrer des familles trop à l'aise, qui se sentent chez elles, le sentiment d'impuissance face à certaines situations, garder la bonne distance, la double casquette (lape, halte, crèche), l'accueil d'une seule famille, garder la distance, ne pas trop parler, les silences, les personnes qui parlent fort, qui nous mènent en bateau, les personnes qui viennent trop souvent, qui prennent trop de place, orienter les personnes quand il y a un souci, les réactions des parents pas toujours appropriées face à l'enfant, les parents qui ne s'occupent pas de leur enfant, le discours négatif par rapport à leur enfant, l'accueil de personnes nouvelles, se sentir inutile, reposer le cadre, ne pas juger les familles, la rencontre de personnes qui sont dans le paraître.

Ce qui en général nous est facile : sont de l'ordre des compétences qui appartiennent aux accueillants, par exemple l'empathie, ce qui ne dépend que de nous ne pose pas particulièrement problème. Après l'accueil, on peut se dire : est-ce que j'ai été compétente ou pas ?

Quand tout se passe bien, tout le monde se sent à l'aise, un parent pose un regard sur l'enfant, cela ne dépend pas seulement de nous. Nous avons peut-être une part de responsabilité mais on ne peut pas obliger la personne à faire ce qu'elle ne veut pas faire. Ainsi, le sentiment d'impuissance et le sentiment d'échec apparaissent quand les critères de réussite sont liés aux autres et sont trop à l'extérieur de soi (un parent peut ne pas avoir le sourire : cela ne veut pas dire que rien ne se passe à l'intérieur de lui).

Il est difficile de faire prendre conscience aux parents de leurs propres difficultés.

La double casquette est difficile à gérer en lape : il faut rester vigilant et limiter son rôle : ne pas travailler avec les parents comme on le ferait dans le cadre de son autre mission. Dans un lape, il faut garder en tête que nous ne sommes pas là forcément pour travailler avec les parents sur leurs problèmes, nous ressentirons alors moins ce sentiment d'échec.

Ce qui est récurrent : comment être proche du parent et l'accepter tel qu'il est tout en gardant la distance (ne pas tomber dans la familiarité) et gérer l'agressivité.

Postulats de base (croyances qu'on ne remet pas en question) :

- ressources personnelles
- meilleur choix pour soi
- carte du monde : chacun crée sa représentation unique et personnelle.

Quand on communique avec une personne, c'est plus facile quand sa carte du monde est proche de la notre. C'est plus difficile si la carte est dissemblable : chacun va essayer d'avoir raison sur l'autre : chacun va essayer de convaincre l'autre que sa carte du monde est la bonne car souvent, nous fonctionnons comme s'il n'y avait qu'une seule réalité.

Quand la personne en face de nous, par sa culture, son comportement, son apparence est très éloignée de nous : c'est difficile d'être vraiment avec elle.

PNL : démarche orientée : comment vais-je m'y prendre pour rencontrer l'autre dans sa carte du monde ?

.... Avant d'essayer d'imposer ma manière de voir, mes recettes, je vais essayer d'accueillir la personne dans ce qu'elle vit, comment elle le vit, ce qui est important pour elle. C'est à partir du moment où une personne a fait l'expérience d'avoir été accueillie et comprise dans ce qu'elle vit, d'une manière vraie, sensible et proche, qu'elle peut commencer à évoluer.

Dans un lapa, on peut offrir cette expérience là aux personnes d'être accueillies telles qu'elles sont. Alors il n'y a plus de sentiment d'échec, car après, la personne fait comme elle veut ou comme elle peut mais on a au moins offert cette expérience là, pas si fréquente.

Chaque personne est **unique**, j'essaye de m'approcher de sa réalité tout en gardant la distance.

Notre carte du monde se construit à partir de plusieurs paramètres : des filtres perceptifs.

Pour construire notre carte du monde, il existe trois processus qui sont universels mais que chacun va traiter de façon différente : l'omission (une partie de la réalité manque), la généralisation (une expérience est étendue) et la distorsion (la réalité est déformée).

Si l'on n'est pas disponible, s'il y a trop d'émotion, si cela renvoie à du vécu personnel : on ne peut pas accueillir la personne telle qu'elle est. On a aussi nos limites personnelles : il faut alors passer la main. C'est important d'être conscient de nos propres limites sinon on est dans la toute puissance.

Comment va-on pouvoir repérer comment une personne fonctionne pour aller la chercher là où elle est ?

Se mettre en observation est très important : c'est une manière de se décentrer de soi-même.

Le recueil d'informations comporte l'observation du non verbal (80 % de la communication est dans le non verbal) et l'écoute du verbal. Attention les informations que l'on recueille ne sont que des hypothèses qu'il conviendra de vérifier.

Comment faire quand les messages sont contradictoires ? (Le verbal et le non verbal)

Il faut essayer de reconnecter la personne sur ce qu'elle montre, lui montrer toute l'attention qu'on porte sur elle. Elle a été entendue dans ce qu'elle vit et non pas seulement dans ce qu'elle dit.

La synchronisation : on imite les gestes de la personne en face de soi : c'est un signe fort, on peut entrer en contact avec la personne grâce à de la communication non verbale. Même dans un endroit bruyant, on peut rester en lien avec l'autre. Par la communication non verbale (posture, rapprochement du corps, regard, sourire), on peut signifier à la personne qu'on est avec elle.

Attention également à la place qu'on occupe : le face à face peut signifier une position de combat, le côte à côte peut signifier que le parent veut se planquer.

Agressivité : la colère est déconnectée de la pensée, accueillir l'autre dans ce qu'il vit : c'est lui signifier que sa colère a été entendue. La colère est en lien avec des valeurs, un sentiment d'injustice. C'est une manière de dire stop, si la personne éprouve un sentiment d'impuissance: elle peut aller dans la violence.

Des outils de questionnement (méta modèle): permettent au professionnel de tenter de recueillir les infos qui manquent au discours spontané de son interlocuteur. Ce qui est essentiel dans l'utilisation de ces outils, c'est l'**intentionnalité** (aider la personne à développer et structurer sa pensée et non satisfaire sa curiosité)